

CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

DE LA RÉUNION



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

SOMMAIRE

	Page
EDITO	1
LA CGSS VOUS ACCOMPAGNE	2-3
CARTE D'IDENTITÉ/NOTRE RAISON D'ÊTRE	4-5
LES DIRECTIONS METIERS	6-7
La Santé et l'Assurance Maladie	8-11
La Retraite et l'Action sociale	12-17
Le Recouvrement et les Affaires Juridiques	18-23
La Prévention des Risques Professionnels	24-27
LES DIRECTIONS TRANSVERSES	28-29
La Direction du Cabinet	30-33
La Direction Relation Clients	34-36
La Direction Ressources	37-39
La Direction Comptable et Financière	40-41
La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation	42-43
LES DECIDEURS	44-45
Le Conseil d'Administration	46
Le Comité de Direction	47
LEXIQUE	48
NOS LIENS AVEC VOUS	49



L'Année 2022 : Un Bilan d'engagement

L'année 2022 a été une période de transition majeure pour la CGSS. Elle a marqué la fin des Conventions d'Objectifs et de Gestion conclues sur la période quinquennale, tout en sonnant l'heure des bilans et des négociations à venir. Ces moments de transition sont l'occasion d'apprendre et de rebondir.

Au-delà de ces conventions cruciales qui définissent nos relations avec les instances nationales, je tiens à vous relater nos actions locales, celles qui ont marqué notre caisse sur le territoire.

Parmi les événements marquants de 2022, l'installation du nouveau Conseil d'Administration de la CGSS le 14 avril occupe une place centrale. L'arrivée du nouveau président, Laurent BLERIOT, symbolise le début d'une nouvelle gouvernance tout en maintenant notre engagement envers nos publics.

Les changements au niveau des instances ont également entraîné des transitions au sein de l'équipe de Direction, avec deux départs vers des caisses nationales et un remaniement du CODIR.

Nous avons également eu l'honneur de recevoir la visite des dirigeants des caisses nationales que ce soit pour L'Assurance retraite ou L'Urssaf, événements qui ont renforcé notre position dans le paysage de la protection sociale ultramarine.

De plus, nous avons signé une dizaine de conventions avec nos partenaires, dont plus de la moitié avec des municipalités. Ces accords nous permettent de définir des actions de proximité, nous rapprochant des préoccupations de nos assurés. Nos partenaires institutionnels méritent également nos remerciements pour leur contribution essentielle.

Parmi les réalisations de 2022, je tiens à mettre en avant le lancement de Mon espace Santé, le dossier médical qui donne à nos assurés un meilleur contrôle sur leur santé. De la signature de la Charte régionale de coopération du maintien dans l'emploi en mars, à la Matinée de prévention du risque industriel chimique en juin, nous avons marqué notre présence dans des domaines cruciaux.

Nos rencontres avec les entreprises lors de la matinée entreprise, nos événements dans différentes régions de l'île, nos interactions avec nos aînés lors du salon des seniors, tous ces moments ont été l'occasion de servir au mieux nos publics.

Au-delà des actions et des résultats, rappelons que nos collaborateurs sont la pierre angulaire de notre mission. Leur dévouement quotidien envers le service public mérite une reconnaissance inestimable.

Alors, quelles perspectives pour 2023 ? Au cœur de nos engagements, nous trouverons la qualité du service, la sobriété et la transition écologique. En 2023, poursuivons notre dévouement envers nos publics car nous avons la responsabilité de montrer l'exemple et de contribuer au bien-être de notre communauté. Ensemble, nous écrirons une nouvelle année riche de réussites et de services exemplaires.

Pour conclure, je citerais ces paroles inspirantes de Mahatma Gandhi : «L'action exprime les priorités.» En tant qu'organisme de protection sociale, nos actions quotidiennes reflètent notre priorité première : le service au public.

Avec toute ma reconnaissance,

Benoit SERIO – Directeur Général de la CGSS

LA CGSS VOUS

03/02



mon
ESPACE
SANTÉ

Lancement de
"Mon Espace Santé"
à La Réunion

01/03



Lancement du parcours
naissance CAF -CGSS
Accompagnement des
parents du 3ème mois de
grossesse aux 3 ans
de l'enfant

14/04



Installation du nouveau
Conseil d'Administration. Les
nouveaux membres sont
élus pour 4 ans. M. BLERIOT
en est le Président

03/06



Matinée de prévention du
risque industriel chimique à
La Réunion organisée par la
Prévention des Risques
Professionnels

22/06



Participation à l'événement :
"Les RDV de la retraite".
532 rendez-vous ont été
proposés

28/08



LE SALON des
SENIORS
RÉUNION

Démarrage du salon des séniors.
Les experts CGSS se sont
rendus aux quatre coins de l'île
pour répondre aux question
des séniors présents

ACCOMPAGNE

18/03



Signature de la Charte Romain Jacob. Améliorer l'accès aux droits et aux soins des personnes vivants avec un handicap

20/06



Participation au salon Run Santé

22/09



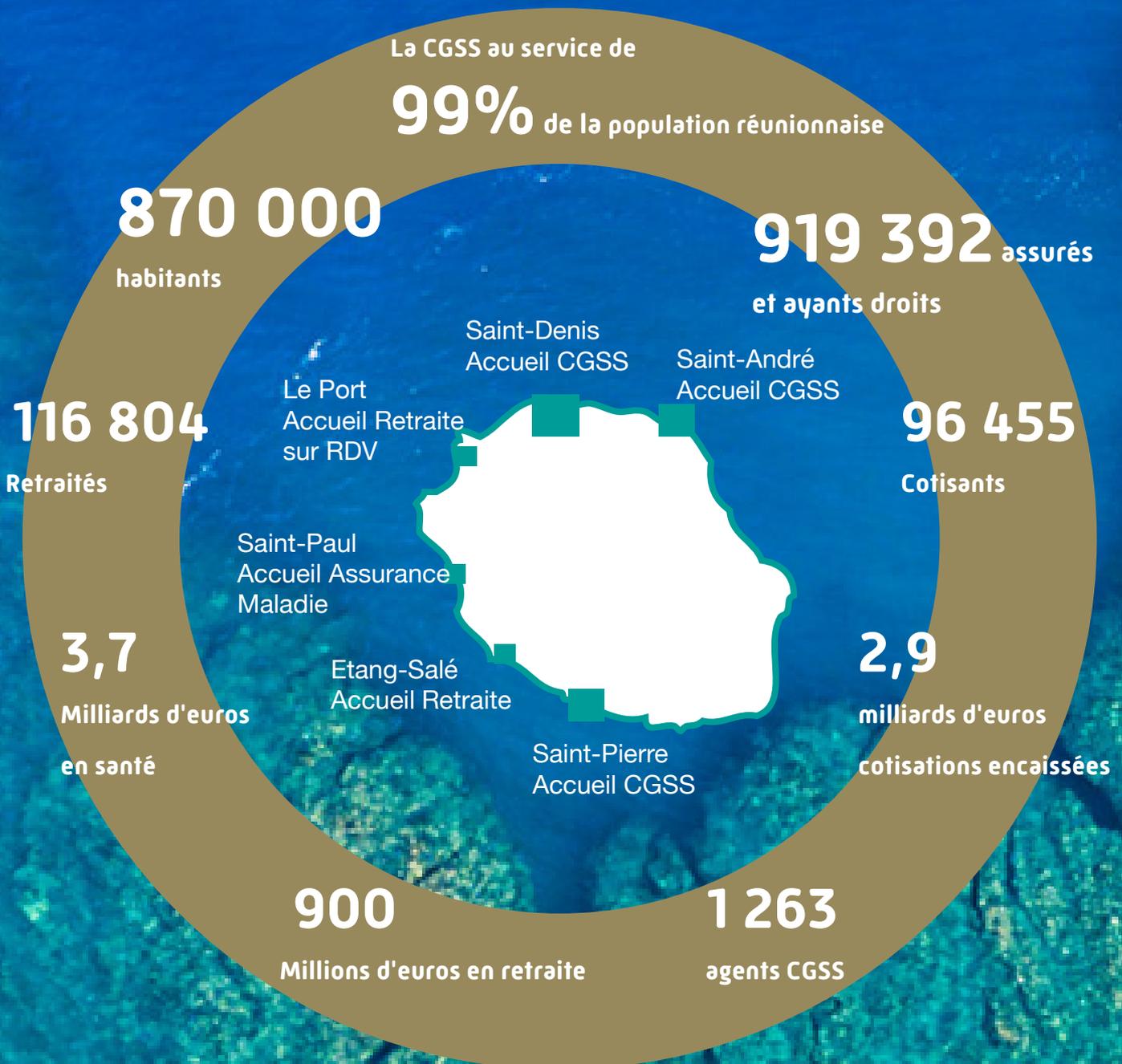
Matinée entreprise de la CGSS sur le thème "le carrefour numérique de la Protection Sociale". Plus de 300 employeurs présents

04/10



1er prix de l'innovation de l'UCANSS décerné à la CGSS Réunion sur le thème des affectations temporaires RH

CARTE D'IDENTITÉ



NOTRE RAISON D'ÊTRE

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.

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.

LES DIRECTIONS MÉTIERS





Préambule

La crise sanitaire a induit des changements dans les usages professionnels au sein de notre organisme. La mise en place du télétravail et l'utilisation de moyens de communication modernes ont été pérennisés afin de garantir l'efficacité et le bien-être au travail de nos employés.

L'augmentation inédite des flux d'entrée des arrêts de travail dérogatoires et classiques a nécessité de mettre en œuvre des plans d'actions en vue de maîtriser l'activité et réaliser un meilleur service à l'assuré par une forte mobilisation des équipes présentes avec le soutien du réseau et l'utilisation des téléservices pour la déclaration des arrêts dérogatoires.

PROTECTION et INNOVATION, des maîtres mots qui constituent l'ADN de l'Assurance Maladie à la Réunion.

Protéger durablement la santé de chacun

Des professionnels de santé toujours mieux accompagnés

Le Département Accompagnement des Offreurs de Soins a mené 19 campagnes nationales et locales en direction des professionnels de santé avec des thèmes divers tels que la prescription des soins infirmiers, le dispositif MonPsy, les Biosimilaires, le dépistage des cancers, le programme M'T Dents, l'hypertension artérielle, Mon Espace Santé, l'ordonnance numérique, etc.

Le Dispositif PRADO, des demandes en fortes croissances

L'offre de service de l'Assurance Maladie de retour à domicile après hospitalisation, en coordination avec l'équipe hospitalière permet de sécuriser le retour du patient et fluidifier le parcours hôpital-ville.

A la réunion se sont 6 volets qui sont déployés : Maternité, insuffisance cardiaque, insuffisance respiratoire, COVID et personnes âgées.

Le dernier volet dédié aux personnes âgées et déployé depuis juillet 2022 permet une prise en charge globale de la sortie d'hospitalisation des 65 ans et +.

Aller vers, La prévention santé hors les murs

C'est au cœur des quartiers et au plus près de la population que le service prévention est intervenu auprès des jeunes afin de les sensibiliser à l'hygiène buco dentaire lors des VEPI (Vacances en Pied d'Immeuble) organisés par la ville de St Denis. 148 enfants ont pu bénéficier de cette action et ont tous reçu un gobelet et une brosse à dents estampillés « Mt Dent ». Des actions MT DENTS ont été également déployés dans le cirque de Mafate. Les élèves ont été sensibilisés à l'hygiène buco dentaire et ont été dépistés au risque carieux. « 10 km à pied ça use les souliers mais pas les dents »

Nouveau : dispositif MonPsy

Actif depuis avril 2022, ce dispositif permet aux patients (adultes et enfants de plus de 3 ans) en souffrance psychique d'intensité légère à modérée de bénéficier de la prise en charge de 8 séances d'accompagnement psychologique auprès d'un psychologue conventionné : un entretien d'évaluation et 7 séances de suivi.

L'extension du dispositif à toute la population a permis de couvrir les besoins pour un montant total de 39 562 €. Soit une augmentation de 496,15 % en comparaison à 2021

Des services simplifiés pour améliorer l'accès aux droits

- Prise en charge des IJ Maladie pour les Professionnels et Auxiliaires Médicaux Conventionnés.

- Le Numéro d'Identification d'Attente (NIA) est désormais géré par l'Assurance Maladie. Il permet l'immatriculation des personnes nées hors France, dans les TOM ou dans les COM.

- L'Automatisation de la mise à jour des droits par le traitement mensuel des flux de nos partenaires via les Déclarations Sociales Nominatives (DSN).

- Accompagnement des assurés qui ont un médecin traitant ayant cessé son activité.

Complémentaire Santé Solidaire (C2S) : encore plus de bénéficiaires couverts, un accès plus facile

La sortie des organismes complémentaires du dispositif C2S, au 1er janvier 2022, a augmenté le nombre d'adhésions à la CGSS. Aujourd'hui, plus de 90% des C2S avec une participation financière sont gérées par notre organisme.

Les primo bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) bénéficient d'un droit automatique à la C2S gratuite, sauf opposition expresse de leur part également depuis le 1er janvier 2022

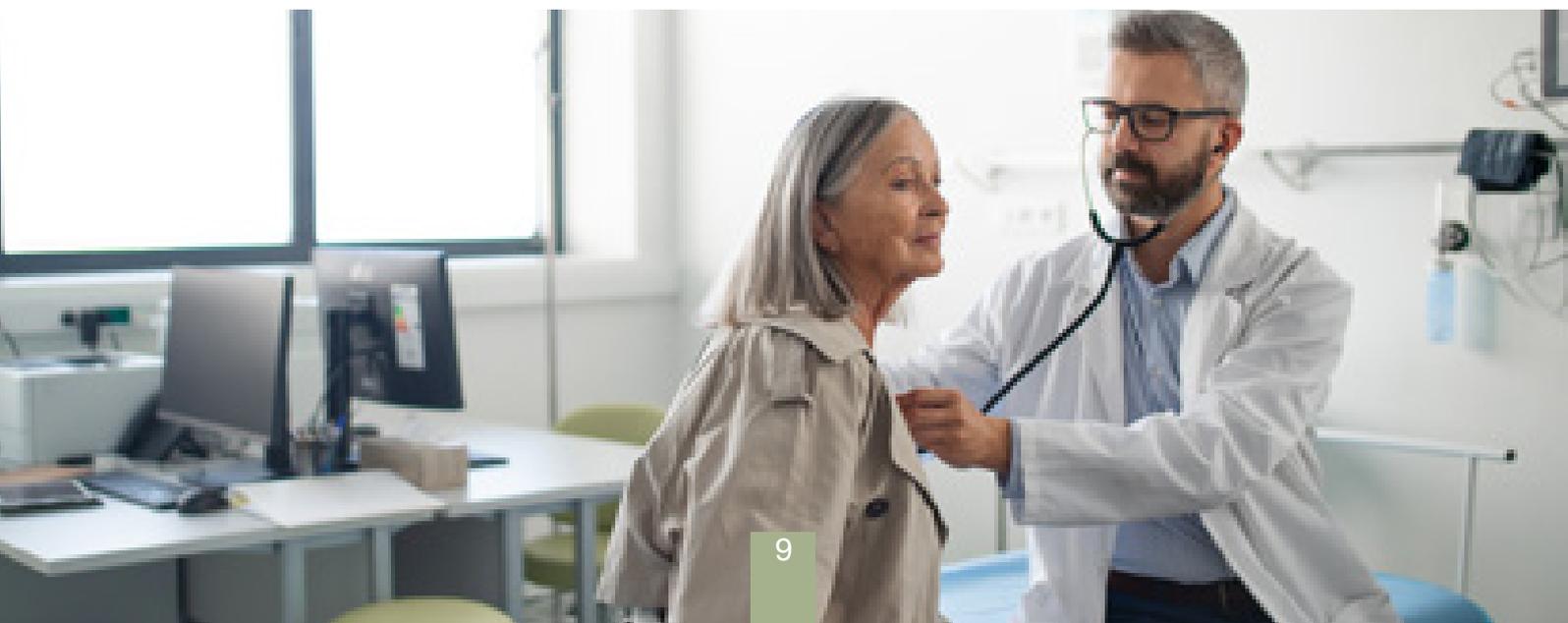
Quant aux primo bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA), c'est depuis le 1er avril 2022 qu'ils bénéficient de l'attribution automatique d'une C2S.

De plus, la réglementation a évolué permettant d'interrompre ou de renoncer à son droit C2S en cours, cela afin de permettre notamment de rajouter un membre au foyer et de réaliser une nouvelle étude de droit.

En matière réglementaire, le législateur a permis de renforcer le contrôle à l'accès au droit C2S, par la vérification de l'acquittement des participations financières avant l'instruction d'un dossier. Il convient désormais d'avoir réglé les montants dus au titre de la C2S participative, au cours des deux dernières années, pour bénéficier à nouveau de la C2S.

2022 a été marqué également par la prise en compte du dispositif « chèque santé » du Conseil Départemental.

Ce dispositif permet à tous les assurés de plus de 60 ans de bénéficier d'une aide au règlement de la C2S participative. Cela se concrétise par une nouvelle activité au sein du service avec la réception et le traitement des notifications établies par le CD.



INNOVER pour renforcer la qualité de service

Un vent d'innovation dans les outils

Que ce soit au niveau local ou national, l'essor des automatisations permet de gagner en performance.

- Les revenus de substitution pour les travailleurs indépendants sont désormais mieux gérés à travers l'outil ARPEGE.

Sur le même sujet des revenus de substitutions, le département des Prestations Espèces (PE) a mené des travaux dans l'objectif de simplifier les processus, optimiser les modes opératoires et circuits d'échanges avec les avec les partenaires internes (Agence Comptable, Service Médical ...)

- Déploiement de l'outil ATEMPO pour le service reconnaissance AT/MP et la mise en place du nouveau formulaire d'arrêt de travail, (REAATCIM).

- Suivi des cartes Vitales Invalides via l'utilisation du nouvel outil SVI qui permet d'automatiser le traitement et le suivi des cartes Vitale déclarées perdues, volées ou défectueuses.

- Mise en place d'un téléservice pour les employeurs en vue de la première Immatriculation des Salariés Etrangers (PISE).

« Mes remboursements simplifiés »

Depuis juin 2022, mise à disposition de nos usagers du service « Mes remboursements simplifiés » pour le remboursement des frais de transports pour motif médical en véhicule personnel et/ou en transports en commun. Ce sont 530 demandes réceptionnées pour 131 assurés

Indigo : nouvel applicatif métier

Nouvel outil de gestion des dossiers de Complémentaire Santé Solidaire, Indigo est une base nationale permettant de visualiser automatiquement les ressources de l'assuré. Adossé au portail agent, cde nouvel applicatif métier facilite l'instruction des demandes par les techniciens.

Lutter contre les abus et les fraudes

Pour que le système de santé reste solidaire, le département lutte contre la fraude de la CGSS a pour mission de détecter et de sanctionner les comportements déviants, de responsabiliser les acteurs et de faire évoluer les comportements.

En 2022, le Département a investigué et valorisé 28 dossiers pour un montant total de préjudice subi de **3 246 109 Euros** et un montant total de préjudice évité de **473 296 Euros**.

Ces contrôles ont visé :

- 6 dossiers de professionnels de santé (679 386 euros)
- 1 service de soins infirmiers à domicile (92 222 euros),
- 1 taxi (91 528 euros),
- 2 fournisseurs (1 229 404 euros),
- 2 établissements (1 021 926 euros) et
- 16 assurés (131 643 euros).

Ce sont 2 plaintes pénales qui ont été déposées à l'encontre des 2 fournisseurs pour des faits d'escroquerie et de faux et usage de faux.



Chiffres clés

Nos bénéficiaires



Offres de
soins



Prestation
versées



Dispositif «Monpsy»

L'extension du dispositif à toute la population a permis de couvrir les besoins pour un montant total de **39 562 €**



Soit une augmentation de **496,15 %**
en comparaison à 2021

858 transferts sanitaires vers la
métropole



pour un montant total
de 2 071 200,30 €

Mes remboursements
simplifiés



Traitements des indus



Anomalies de
facturation corrigées



8 660



3 042

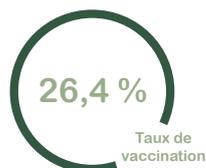


réclamation des professionnels de santé
et des assurés traitées en 2022, tous
canaux confondus



99,4 %
des factures payés sont justifiées
par des documents probants

Campagne de vaccination anti grippale 2022



PRADO

5 489

patients ont adhéré au dispositif

Accompagnement des Offreurs de soins :

- 19 campagnes vers les professionnels de santé
- 21 thèmes déployés
- 2435 contacts réalisés





LA RETRAITE DU REGIME GENERAL

Payer le bon montant au bon moment

- 80 jours maxi ! : La CGSS a su relever le défi
Le délai de traitement d'une retraite est de 78 jours en moyenne.

Se rapprocher de nos publics

- Plusieurs actions de conseil vers nos publics ont été mises en place
Salon des seniors dans les 4 coins de l'île, des émissions de radio sur Free dom et Réunion 1ère. L'accent est mis sur les services en lignes, la Demande de Retraite en Ligne (DRL).
- Nouvelle offre de prise de rendez-vous en ligne
L'accueil organisé en rendez-vous doit servir à accorder un moment d'échange en cohérence avec les moments de vie de l'assuré, et non plus en lien avec des étapes administratives de l'instruction d'un dossier.

• Les Rendez-vous de la Retraite

Plus de 208 assurés ont été reçus en rendez-vous lors de l'édition de juin 2022.

Lutter contre les situations de fragilités

- Aide exceptionnelle de solidarité aux foyers les plus modestes

La CGSS de La Réunion a versé cette aide de 100€ à la mi-octobre, aux retraités bénéficiaires de l'Allocation de solidarité pour les personnes âgées et des anciennes allocations du minimum vieillesse si leur foyer ne l'a pas perçue auparavant au titre d'une autre prestation (RSA, AAH, APL, ...).

• Partenariat avec le Pôle Emploi

De nouvelles actions de partenariat avec le Pôle Emploi ont été initiées pour prévenir la rupture de ressources des demandeurs d'emploi proche de la retraite (déploiement d'un circuit de travail pour traiter les situations urgentes et la rédaction d'un guide pratique du conseiller...).

Chiffres clés Régime Général et Travailleurs Indépendants



+6,59%
Nombre de demandes reçues par rapport à 2021



101 560
retraités au 31/12/2022
(dont 1 185 TI sans carrière RG)



1 253 nouvelles attributions de pensions de réversion dont 6 497 pensions de réversion servies seules (1er droit)

Montant moyen de pension de retraite perçue par un assuré à la carrière complète au régime général : 1 112 €

7 110 nouvelles attributions de retraite personnelle

319 Retraites complémentaires TI attribuées



Montant des prestations versées
856,9 millions d'euros



Allocation de solidarité

Une sollicitation plus forte de l'ASPA (3180 demandes (+14%vs 2021 pour le seul régime général))
Nombre de bénéficiaires ASPA : 21 183
1 839 nouvelles attributions ASPA en 2022
Proportion 4,8 fois supérieure à celle constatée sur l'ensemble du territoire national (5 fois celles de l'ensemble national hors DOM)



Les actifs

4 190 mises à jour de carrière
423 corrections d'état civil
289 rendez-vous conseil carrière



L'offre de service

DUIRRL reçues : 5 336 soit 54,86% des demandes reçues
Nombre d'espaces personnels ouverts sur le Portail Unique de branche : 110 517
56 448 appels téléphoniques pris en charge
1808 assurés accueillis en rendez-vous



LA RETRAITE DU REGIME AGRICOLE

• Poursuite de la mise en œuvre des revalorisations loi Chassaigne 1 et 2

Dans le cadre de la fiabilisation des Echanges Inter-Régimes Retraite (EIRR) des opérations de ré-alimentation de masse de l'EIRR ont démarré depuis février 2021.

Ces actions se sont inscrites dans la perspective de la mise en œuvre de la loi Chassaigne 1 afin de permettre la revalorisation des prestations des exploitants agricoles dans le délai imparti.

La loi Chassaigne 2 de décembre 2021 vise la revalorisation des pensions de retraite agricoles des conjoints collaborateurs et aides familiaux.

Le nombre de dossiers concernés par ces mesures a été de 5087 pour la loi Chassaigne 1 et de 3 083 pour la loi Chassaigne 2 qui a mobilisé le service retraite Agricole sur la fin de l'année 2021 puis 2022.

Des blocages de paiement en lien avec le calcul du Complément Différentiel de points de Retraite Complémentaire (CDRCO) sur une partie des dossiers ont fait l'objet d'un suivi particulier par le service retraite Agricole

• La revalorisation de Juillet 2022

• Reprise des réunions collectives en partenariat avec la Chambre d'Agriculture ainsi que d'autres services de la CGSS sur différents bassins de population sur la thématique de l'Installation-Transmission.

Chiffres clés Régime Agricole



97,7 %

des dossiers traités dans un délai inférieur à 4 mois

Bénéficiaires (en nombre)

au 31/12/2021

au 31/12/2022

Bénéficiaires	15 326	15 224
dont bénéficiaires FSV	1 163	1 060
dont bénéficiaires ASPA	300	286

Montants (en milliers d'euros)

au 31/12/2021

au 31/12/2022

Montants versés	64 569	74 720
dont retraite complémentaire obligatoire(avec CD)	5 107	14 365
sous-total avantages contributifs	48 309	50 446
majoration Art. L814-2	347	318
allocation supplémentaire (FSV)	3 949	2 955
ASPA	2 132	1 982
sous-total alloc suppl + L814-2+ASPA	6 428	5 255





L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE DE LA CGSS

La CGSS, à travers sa politique d'action sanitaire et sociale, déploie des actions (collectives et individuelles) visant à préserver la santé, le maintien dans l'emploi des assurés et 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 cette politique en faveur des publics fragiles, la CGSS dispose des moyens suivants :

- Un service action sanitaire et sociale ;
- un service social spécialisé ;
- un inter-régime de Sécurité Sociale ;
- 4 budgets d'action sanitaire et sociale notifiées par les caisses nationales (CNAM, CNAV, CCMSSA, ACOSS) ;
- 3 commissions (CGNSA, CASS RG, CASS TI) ;
- un règlement d'action sanitaire et sociale.

Elle s'appuie également sur des partenariats internes et externes pour la mise en œuvre de ses prestations extra-légales.

ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILISES PAR LEUR ETAT DE SANTE

La CGSS dispose d'un service social spécialisé 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.

Un accompagnement psycho-social, est proposé aux assurés confrontés à une problématique de santé, de handicap et de perte d'autonomie dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.

En 2022, le Service social est intervenu auprès des assurés fragilisés autour de 2 problématiques principales :

Axe 1 : Sécuriser les parcours de santé

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

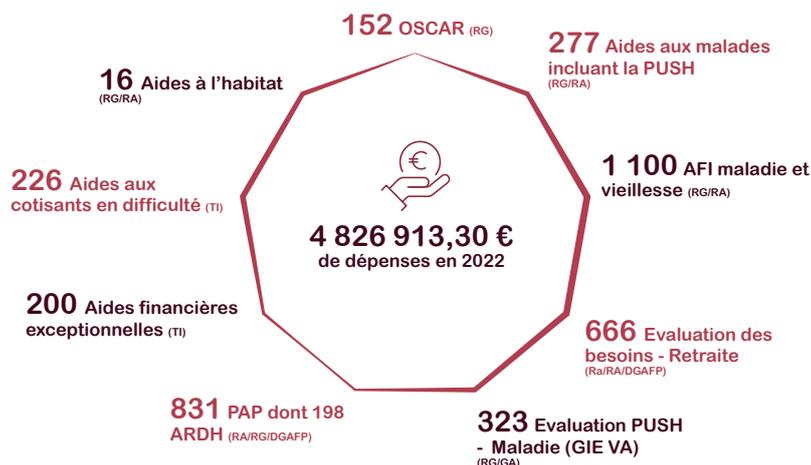
Axe 2 : Prévenir la désinsertion professionnelle

Le service social, 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. Il travaille en étroite liaison avec les médecins traitants, la médecine du travail, les employeurs si accord des salariés, le Sameth/Cap Emploi, afin de mobiliser les dispositifs les plus adaptés à leur situation (temps partiel thérapeutique, aménagement de poste, bilan de compétences...).

Chiffres clés Action Sanitaire et Sociale

Aides attribuées à toutes les branches et régimes confondus



Chiffres clés Service Social



8 530
entretiens individuels réalisés (2 817 personnes accompagnées dont 852 dans le cadre d'un transfert sanitaire)



8 530
démarches effectuées



4 mois
la durée moyenne d'accompagnement



79 %
des assurés obtiennent un RDV en - de 15j

Ateliers inter-régimes	Nb d'ateliers	Nb participants
Ateliers «Atout âge»	179	1 457
Ateliers numériques	109	773
TOTAL	288	2 230

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

La CGSS accompagne les retraités fragilisés avec une offre de service adaptée, individuelle et/ou collective :

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

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

Déployer des actions collectives de prévention et du lien social et des actions de diversification et de développement des services de proximité

La Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS) participe au financement (subventions de fonctionnement et/ou d'investissement) de projets portés par des acteurs locaux

et favorisant le maintien à domicile et le bien vieillir des personnes retraitées autonomes, mais socialement fragilisées. En 2022, 22 projets locaux ont été financés dont les ateliers collectifs de prévention et numériques mis en œuvre par l'inter-régime de sécurité sociale.

• Le programme de prévention « Atout âge »

En partenariat avec les acteurs locaux, une offre de prévention est proposée à l'ensemble des retraités 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 : mobilité/équilibre, nutrition, habitat et mémoire.

• Les ateliers « Autonomie numérique »

Déployés depuis 2021 par des opérateurs locaux et gratuits pour les seniors, ces ateliers d'initiation au numérique permettent aux retraités d'accéder aux offres de services en ligne de l'assurance retraite et maladie. Cette action constitue un réel levier de maintien du lien social.



- **Développer des parcours résidentiel – Résidences Autonomie – l’AAC IDRA**

La Caisse nationale de solidarité pour l’autonomie (CNSA) et la Caisse nationale d’assurance vieillesse (CNAV) soutiennent financièrement la création de nouveaux logements autorisés en résidence autonomie dans les départements les moins bien équipés.

Ainsi le 16 décembre 2022, Le Conseil Départemental et la CGSS ont lancé conjointement un appel à candidatures dans le cadre de « l’Initiative pour le Développement des Résidences Autonomie » (IDRA) financée grâce aux crédits du Ségur de la Santé.

Il s’agit de contribuer à la création de nouvelles places en résidences autonomie accueillant des publics fragilisés et de promouvoir l’habitat inclusif, vecteur de lien social et d’une dynamique intergénérationnelle.

- **Favoriser le maintien à domicile - Accompagner individuellement avec des aides diversifiées**

- **Généralisation du nouveau dispositif d’aides individuelles OSCAR (Offre de Service Coordonnée pour l’Accompagnement de ma Retraite)**

Pour 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 et remplacera à terme les Plans d’Actions Personnalisés.

Au 31 décembre 2022, 20 structures ont passé une convention pour la mise en œuvre des plans OSCAR.

- **Contribuer au déploiement du nouvel imprimé national de la demande d’aide à l’adaptation du logement pour les personnes retraitées**

Depuis 2022, les retraités de la CGSS ont la possibilité depuis l’espace personnel du site lassuranceretraite.fr de faire une demande d’aide à l’adaptation du logement.

- **Simplifier le parcours d’accès aux aides à l’autonomie**

Initié par la CNSA, la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) et la CNAV, le formulaire unique de demande d’aide à l’autonomie pour les personnes âgées, commun aux Conseils Départementaux et aux caisses de retraite, répond à un double objectif : simplifier les démarches administratives des personnes âgées et garantir l’accès à leurs droits.

En juillet 2022, le Conseil Départemental a validé la mise en œuvre de la demande d’aide à l’autonomie. Ces travaux se poursuivront en 2023 pour un déploiement effectif du formulaire.

- **L’ACTION SANITAIRE ET SOCIALE EN FAVEUR DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS FRAGILISES**

Depuis le 1er janvier 2020, les travailleurs indépendants ont été intégrés au régime général. Ils bénéficient d’aides spécifiques. Des dispositifs sont mis à leur disposition pour leur venir en aide de façon ponctuelle tant dans le domaine professionnel que personnel. Ainsi, durant la crise sanitaire, des mesures de soutien ont été mises en place pour soulager les travailleurs indépendants : suspension des prélèvements, plan d’apurement...

En 2022, 426 aides spécifiques au titre de l’action sociale ont été accordées aux Travailleurs Indépendants en difficulté.

Perspectives 2023 :

- Poursuivre la généralisation du dispositif OSCAR sur tout le territoire
- Déployer l’Offre Bienvenue à la retraite
- 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 le Conseil Départemental pour le déploiement de l’imprimé unique de demande d’aides à l’autonomie
- Poursuivre avec le Conseil Départemental le développement des résidences autonomie
- Renforcer le partenariat avec les bailleurs sociaux pour mieux accompagner les résidents seniors du parc social vers un habitat mieux adapté à leurs besoins.

DIRECTION DU RECOURVREMENT ET DES AFFAIRES JURIDIQUES (DRAJ)



L'année 2022 a été marquée par un niveau de performance exceptionnelle de la Branche recouvrement de la CGSS. Celui-ci s'est notamment matérialisé par un taux d'atteinte au CPG Recouvrement de 94,1%, qui fait entrer la CGSS dans les standards de performance des URSSAF hexagonales.

Par ailleurs, la Direction du recouvrement et des affaires juridiques a connu en 2022 un changement majeur de gouvernance avec la nomination de Monsieur Christophe Cambona en tant que nouveau Directeur adjoint en charge de la DRAJ au 1er août 2022.

L'exercice 2022 a également revêtu un caractère exceptionnel en 2022 avec la venue à la CGSS Réunion d'une délégation de l'Urssaf caisse nationale, composée de Monsieur Yann-Gaël Amghar, Directeur général, Eric Le Bont, Directeur du recouvrement outre-mer et de Madame Estelle Denize, Directrice de la Communication. Cette délégation a, lors de sa visite, souligné le haut niveau de compétence et d'implications des équipes de la DRAJ.

Chiffres clés

Nombre de cotisants

Type de cotisant	Sous catégorie	Nb. de Comptes	Structure	Variation annuelle
Employeur privé	10 - RG	24 737	28,16 %	1,95 %
	1CT - CEA / ESE	2 777	3,16 %	8,94 %
TOTAL		27 506	31,32 %	2,62 %
Travailleurs indépendants	3AC - AC	20 178	22,98 %	1,52 %
	3AM - AC AE	20 992	23,90 %	27,08 %
	3PA - Pam	7 891	8,99 %	5,93 %
	3PL - PL	7 949	9,05 %	- 1,72 %
	3PM - PL AE	1 422	1,62 %	2,16 %
TOTAL		58 432	66,54 %	9,58 %
EPM		3	0 %	- 94,74 %
AV		243	0,28 %	10,45 %
AP		737	0,84 %	0,41 %
ACT		286	0,33 %	- 4,03 %
Autres		613	0,70 %	0 %
TOTAL		87 818	100%	0%

La CGSS dénombre 87 818 comptes actifs au 31 décembre 2022, en hausse de 7,03 % sur un an contre + 7,4 % en Métropole et + 5,6 % en outremer. La hausse est visible globalement chez toutes les catégories de cotisants. Côté employeur privé, la progression est de l'ordre de 2,62 % tandis que chez les travailleurs indépendants, la dynamique des auto-entrepreneurs porte la hausse annuelle de 9,58 %.

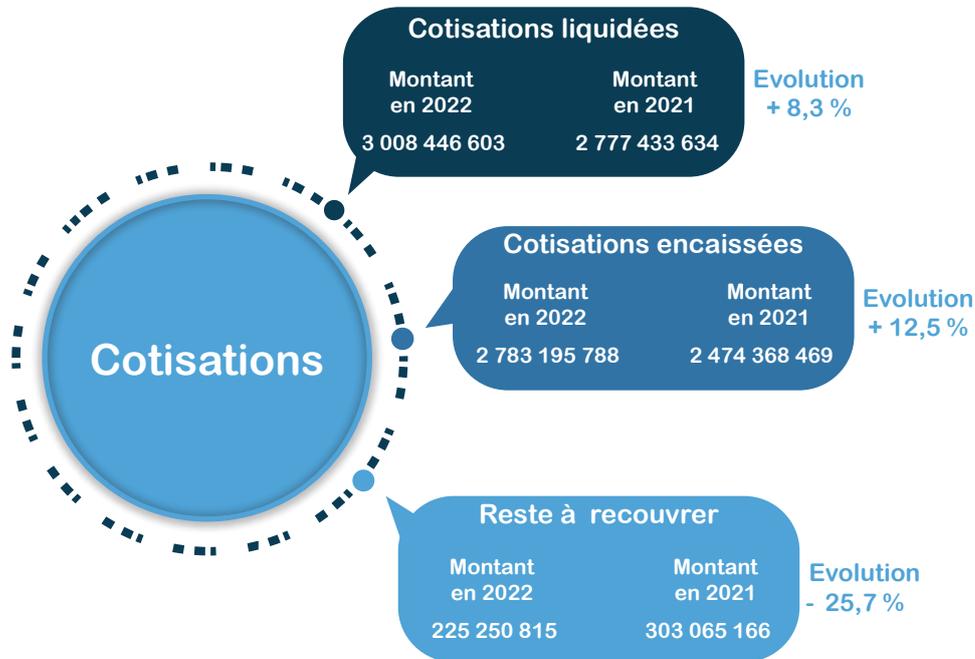
Ensuite, concernant les plans d'apurement, côté régime général, 41 % des plans engagés sont respectés et achevés à fin décembre (contre 24 % chez les travailleurs indépendants). En parallèle, 35 % du montant engagé est régularisé (contre 31 % pour les indépendants). Aussi, 64,4 % des plans toujours en cours ont respecté l'échéance de décembre (contre 44 % pour les TI).

Dispositif de soutien à l'économie dans le cadre de la COVID-19

D'abord, à fin décembre 2022, 2 154 comptes bénéficient de l'exonération COVID (10,1 millions d'euros) et 4 285 comptes de l'aide au paiement COVID (25,3 millions d'euros). Ces dispositifs qui ont pris fin en février 2022 bénéficient plus au secteur tertiaire, et plus particulièrement aux secteurs du commerce, de l'hébergement-restauration ainsi qu'aux activités spécialisées et de soutien.

Plan d'apurement

	Nb. de plans engagés	Nb. de plans respectés et achevés	Montant engagé (en K€)	Montant régularisé (en K€)	Taux de respect des échéances
Régime général	10 739	4 375	99 218	34 680	64,40 %
Travailleurs Indépendants	24 852	5 980	266 984	83 596	44,00 %



Les cotisations liquidées progressent de 8,3 % sur un an pour s'établir à 3 milliards d'euros à fin décembre 2022. Les cotisations encaissées progressent également (+ 12,5 %), à l'inverse des restes à recouvrer (RAR) qui représentent 7,5 % des cotisations liquidées (contre 1,7 % en Métropole et 12,8 % en Outre-mer).

La baisse des RAR se retrouve dans le secteur privé (82,9 millions d'euros sur 1 686,2 millions d'euros de cotisations liquidées) avec une baisse de 16,7 % sur un an. Les RAR des travailleurs indépendants (133,7 millions d'euros sur 362,3 millions d'euros de cotisations liquidées) reculent également (- 19,8 % sur un an).

Les exonérations LODEOM s'élèvent à 467 489 293 euros en 2022, en hausse de 14,4 % sur un an.

Évolution Indicateur CPG



Département Gestion des Comptes Régime général et Régime agricole :

- Mise en œuvre des mesures en faveur du pouvoir d'achat avec la prise en charge notamment de l'indemnité inflation à destination de nos publics : les exploitants agricoles (8 027) et les employeurs (La CGGS Réunion a distribué 100 € à près de 150 000 salariés par le biais de 15 667 employeurs pour un montant total avoisinant 15 Millions €).

- Préparation de la bascule vers le portail INPI

1. Gestion des Comptes Régime Général / Gestion Données Administratives :

- La préparation du transfert des PAM des Antilles Guyane

- **La poursuite des Plans d'actions "stocks" et "crédit"**. Ces plans d'actions ont permis d'améliorer de façon sensible les délais de réponse aux cotisants (80% des sollicitations traitées en 30 jours) et de fiabiliser la gestion des comptes. A noter sur la gestion des crédits, la mise en œuvre du remboursement automatique pour les crédits < 10 K€ depuis Nov. 2022. Ces plans d'actions ont permis à la CGSS d'être au rdv sur les objectifs CPG fixés en matière notamment de délais de mise à jour, et de taux de comptes créditeurs.

- **L'élargissement du périmètre de collecte des cotisations avec** : la prise en charge de la collecte de la Contribution à la Formation Professionnelle et de la Taxe d'apprentissage (CFTA) - A compter de la période d'emploi de septembre 2022 : 1ère modulation de l'assurance-Chômage (Bonus-Malus) pour 237 entreprises.

- **Le déploiement des nouveaux contrôles sur la DSN et la mise en place de la nouvelle offre de service "Suivi DSN"** à destination des employeurs. Il s'agit au travers de cette nouvelle démarche d'accompagner au mieux les employeurs dans la fiabilisation de données déclaratives en vue de l'attribution à terme des prestations à la source.

Département Recouvrement Amiable et Forcé :

L'année 2022 a été une année charnière. Elle a d'abord été marquée par la fin de certaines mesures exceptionnelles engagées dans le contexte précédent de crise sanitaire (exonérations et aide au paiement COVID, suspension des délais de prescription) et l'engagement de nouveaux dispositifs à l'instar du versement de la prime inflation.

En suivant, la CGSS a entamé la reprise du recouvrement amiable et forcé.

- La reprise de masse a concerné prioritairement les administrations et collectivités, employeurs particuliers et travailleurs indépendants. Préalablement au redémarrage les procédures, ces derniers ont été destinataires de récapitulatifs de dette.

- Par ailleurs, une reprise plus ciblée et partielle a été diligentée sur les créances arrivant à prescription.

Au total, 15 266 procédures individuelles (mises en demeure, derniers avis avant poursuite et contraintes) ont été envoyées sur l'année:

2. Recouvrement Régime Agricole :

- **Amélioration de l'offre de service à destination des extranautes** avec l'extension de la plateforme d'assistance au profit des exploitants agricoles du département. L'objectif étant clairement de promouvoir le développement des démarches en ligne via l'espace privé msa.reunion.fr

- Sur le Recouvrement Amiable et Forcé, l'année 2022 a été marquée par :

- **La reprise du Recouvrement** avec l'envoi des mises en demeure et la reprise du recouvrement forcé. (715 contraintes envoyées représentant 1,38 M°€). Cette reprise a fait l'objet d'un accompagnement auprès des débiteurs : 317 échéanciers ont été accordés sur l'année 2022. Depuis novembre 22, l'échéancier par prélèvement est obligatoire et permet d'assurer de manière plus efficiente le suivi des délais.

- **La mise en œuvre du dispositif de " PEC résilience "** en faveur de 20 EA pour un montant total de 44 114 euros. Il s'agit d'un dispositif exceptionnel de prise en charge (PEC) de cotisations sociales en faveur des entreprises du secteur de l'agriculture, de la forêt, des entreprises de travaux agricoles ou forestiers et de l'aquaculture fortement affectées par les conséquences de l'agression de la Russie contre l'Ukraine.

- **Les chiffres à retenir sur le RAF** en lien avec la reprise du recouvrement et les nouvelles orientations mises en œuvre : l'amélioration du taux de reste à recouvrer qui passe à 14.43% soit - 3pts par rapport à 2021. Montant encaissé : 6 177 624 €

Ci-dessous, **les chiffres actualisés 2022 sur l'accueil Agricole et le dénombrement des cotisants :**

- 14 000 appels téléphoniques entrants
- 15 588 mails entrants
- 285 rendez-vous sur site
- 21544 rendez-vous téléphoniques
- 11 977 attestations délivrées

Nombre de cotisants en 2022

- Cotisants : 8637
- Dont personnes morales : 594
- Dont individus : 8043

	Employeurs	Travailleurs indépendants	Particuliers Employeurs	Assurés volontaires	Administrations et collectivités	TOTAL
Mise en demeure	1 611	2 903	2 311	351	778	7 954
Dernier avis avant poursuite		483	3 308	160	383	4 334
Contraintes	298	407	2 056	217		2 978
TOTAL Procédures	1 909	3 793	7 675	728	1 161	15 266

Enfin, l'année écoulée marque la fin du contrat pluriannuel de gestion (CPG) découlant de la convention d'objectifs et de gestion (COG), à l'origine des axes mis en œuvre de 2018 à 2022. La mesure de l'atteinte de ces objectifs à travers l'indicateur de synthèse met en évidence la progression de la branche recouvrement dans la qualité du service rendu aux usagers et la maîtrise de son fichier informatique : 94,1% de taux d'atteinte contre 65,4% au démarrage.

Département des Affaires Juridiques

1. Contrôle Employeur LCTI :

Fait marquant : la relation avec le cotisant

En 2022, le département contrôle employeurs – LCTI (Lutte Contre le Travail Illégal) de la CGSS de La Réunion prend toute sa part à l'amélioration de la relation de service avec les usagers et à la mise en œuvre du droit à l'erreur, et ce d'autant plus, que la perception que le cotisant a de son Urssaf peut être impactée par son expérience du contrôle.

Le réseau des Urssaf – CGSS a continué et intensifié la réflexion, au-delà des seules dispositions législatives de la loi Essoc, dans le cadre de ses engagements Services Publics +. La mise en œuvre du plan d'actions «relation de confiance» permettant de positionner le contrôle non pas comme une sanction mais bien comme une étape normale de la vie de toute entreprise se poursuit.

Parmi les actions marquantes de l'année 2022, figurent :

- Le déploiement de la campagne de promotion ciblée de la visite conseil et la réalisation des premières visites conseil à la demande des employeurs en 2022,
- Le déploiement et la réalisation des premiers contrôles à la demande,
- L'accompagnement de l'avis de contrôle d'un document présentant la procédure de contrôle de manière synthétique et pédagogique : ce document, qui a pour objectif d'améliorer l'information sur le déroulé de la procédure de contrôle,

En matière de réponses à des demandes d'informations, le département a réalisé

- 83 réponses à réquisitions,
- 34 réponses aux demandes d'informations de la Police/Gendarmerie ;
- 65 réponses à des demandes de salariés principalement sur leur carrière ;

Concernant les demandes des autres agents de contrôles habilités et partenaires CODAF, nous avons répondu à

- 3 demandes de la CAF ;
- 359 demandes de la DEETS ;
- 102 demandes de la douane ;
- 14 demandes de pôle emploi ;
- 13 demandes de la DGFIP ;
- 1 demande de la DEAL.

692 actions des contrôles CPA / CCA pour un montant de régularisation de 8 670 119 € dont 3 568 949 € en faveur du cotisant.

310 actions de contrôles au titre de la Lutte Contre le Travail Illégal pour un montant redressé de 6 046 509 € soit plus de 49 % par rapport à 2021 (dont 44 procédures pénales pour infraction de travail dissimulé en initiative personnelle).

2. Le Recouvrement des Créances :

Deux 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.

- Recouvrement des indus et fautes inexcusables : **1 290 000€** recouvrés

- Recouvrement sur succession agricole : **341 000€** recouvrés

3. Le 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

- 5 400 dossiers sont actuellement en gestion

- 8 526 000 € ont été recouvrés en 2022

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.

En 2022 :

- 2188 recours CRA ont été enregistrés et 2310 recours ont été traités dont 833 dossiers présentés devant les commissions

- 464 recours judiciaires ont été enregistrés et 345 décisions ont été rendues, toutes juridictions.



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

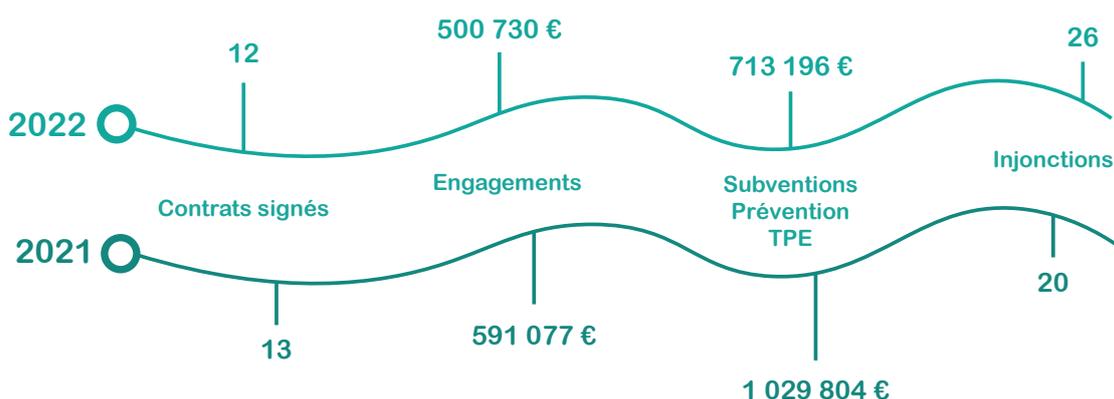
Le Conseil d'Administration a délégué ses compétences en matière de prévention à la Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles (CRATMP), qui s'est réunie à 4 reprises.

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



Résultats CPG

Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à :





**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS

Agir ensemble, protéger chacun



Votre demande de subventions Prévention TPE

Accessible depuis 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





DIRECTION DE CABINET



Observatoire

L'**observatoire** déroule sa nouvelle feuille de route :

La proposition de packs de données socio-économiques, véritables outils d'appui à la stratégie contribuant à renforcer notre connaissance du territoire.

- Les diagnostics territoriaux dressant un portrait complet d'une commune
- Les packs Entreprises décrivant les grands groupes et les grandes entreprises de La Réunion
- Les packs Parlementaires présentant les problématiques majeures du territoire.

L'appui au déploiement de la stratégie éditoriale de la CGSS

- Mise en place d'un comité éditorial le 12 avril 2022
- Création d'un bulletin d'information, CGSS@News à destination des partenaires, dont le 1er numéro a été publié le 1er septembre 2022.

Tout en poursuivant :

L'appui aux publications institutionnelles

- Les « Chiffres clés de la CGSS en 2021 »
- Les « Chiffres clés sur la Santé et la Sécurité au travail en 2020 »

Les partenariats statistiques

- Santé Publique France Océan indien : participation au dispositif local de veille sanitaire avec l'envoi chaque semaine,

Partenariats

**Zoom sur l'activité Agricole **

Au sein de notre organisme multi-branches, la coordination agricole a été au cœur de nos efforts en 2022. Les référents agricoles ont joué un rôle essentiel en veillant au déploiement des dispositifs d'aides au secteur agricole, couvrant des aspects tels que la prime inflation, l'aide aux victimes du cyclone Batsirai et la prise en charge dans le cadre du plan résilience. De plus, la branche a participé activement à des événements agricoles, notamment le Forum de l'emploi, renforçant ainsi notre engagement et notre proximité envers le secteur agricole.

Deux points notables ont marqué cette période :

1. Le transfert de la gestion des extranotes (adhérents aux services en ligne agricole) à la MIM Auvergne, une des 5 plates-formes mutualisées pour l'assistance en ligne. Cette transition a contribué à mieux répondre aux besoins de notre population agricole.

2. Le lancement des travaux régionaux relatifs à la prise en charge du mal-être des populations agricoles. Cette initiative témoigne de notre engagement à soutenir la santé mentale et le bien-être des travailleurs agricoles, renforçant ainsi notre présence dans ce domaine.

des données de consultations des généralistes, des pédiatres et des médecins sentinelles.

- Chambre d'agriculture : préparation d'éléments de langage dans le cadre des réunions de la chambre consulaire avec les exploitants agricoles.

Réclamation/satisfaction

Le secteur est chargé d'améliorer la gestion de la réclamation à la CGSS et la satisfaction de ses publics. Il coordonne les actions en lien avec ces thématiques pour chacune des branches de la CGSS.

En 2022, il a continué d'accompagner les différents acteurs internes dans leurs missions, notamment grâce aux comités de pilotage transverse de la réclamation qui se réunissent chaque trimestre.

Le secteur assure également le suivi des sollicitations reçues par la Direction générale. En 2022, 444 sollicitations ont été prises en charge, soit une augmentation de 63% par rapport à 2021.

Innovation et transformation

L'année 2022 a été marquée par des missions menées conjointement au sein du Cabinet ou avec d'autres directions. Parmi ces dernières, on note le déploiement et la coordination d'un comité éditorial, la sortie du bulletin d'information CGSS@News, la création d'un outil fonctionnel partenariat, la mise en place d'une démarche protocolaire, les prémices d'une réflexion RSO et la participation active à l'agencement et l'aménagement immobilier de la Caisse générale sur son futur site.

**zoom sur ADAS **

La lutte contre le non-recours aux droits et aux soins représente toujours une préoccupation majeure. En 2022, pour mobiliser davantage toutes les synergies disponibles au sein de notre organisme, nous avons élaboré en collaboration avec les partenaires internes, une feuille de route partagée, encore plus ambitieuse pour agir auprès de populations spécifiques ayant des besoins particuliers, notamment les jeunes, les personnes en grande marginalité, les publics vulnérables et ceux vivant avec un handicap.



Aide au pilotage

1. Maîtrise des Risques

Dans le domaine de la santé, une refonte du Système de Management Intégré (SMI) a été réalisée, mettant l'accent sur les processus financièrement critiques.

Des contrôles ordonnateurs ont permis de corriger un grand nombre d'anomalies, évitant un préjudice financier de 13 790,25 €.

En matière de retraite, le suivi des risques et des plans d'action VDC (Validation des comptes) est en augmentation à 88,96 %. Les Référentiels Nationaux de Performance ont été adoptés.

Dans le domaine du recouvrement, 61 risques ont été évalués. Plusieurs plans d'actions engagés ont été clôturés, -

Pour l'agricole, le plan local de contrôle interne a atteint un taux de réalisation de 64,3 %. Les actions de contrôle interne (ACI) ont couvert 17 risques avec un taux global d'anomalies à 2,40 %.

2. Optimisation des Processus

Avec l'utilisation de l'outil CLOE, le nombre de courriers a augmenté, générant des économies significatives d'affranchissement et de papier.

Dialogue de gestion

Le département dialogue de gestion assure et anime le suivi des indicateurs des Contrats pluriannuels de gestion (CPG) [Maladie, Recouvrement, Retraite et Prévention des risques professionnels, Agricole] et des indicateurs de part variable. Il alerte la Direction de cabinet et la Direction générale lorsque les résultats se dégradent.

Le département dialogue de gestion accompagne les Directions de la Caisse générale dans la mise en œuvre du plan d'actions relatif à l'Outil de suivi et de collecte des activités et de répartition des ressources [Oscarr].

Des études organisationnelles ont été menées, notamment pour les secrétariats de direction.

Pour la gestions des délégations, des procédures transverses sont en cours de validation.

3. Audits

Trois audits ont été réalisés en 2022, dont un audit de processus et deux audits de procédure.

4. SACCIFO (Support et Accompagnement Informatique Fonctionnel)

Le SACCIFO a traité un grand nombre de demandes d'intervention.

Il a notamment accompagné la direction métier Retraite dans le déploiement d'outils informatiques et de nombreux guides utilisateurs locaux pour l'ensemble des branches ont été créés pour aider les métiers sur des incidents techniques.

Du côté de l'Agricole, le SACCIFO a initié le projet de "Gestion des extranetes par l'Assistance Internet" et a effectué des travaux pour mutualiser cette activité.

Il a formé les métiers, les services supports et transverses aux services en ligne agricole et mis en place un comité éditorial pour le site internet MSA 974.

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)
- le suivi d'une production associée à une activité (mesure de flux) si nécessaire

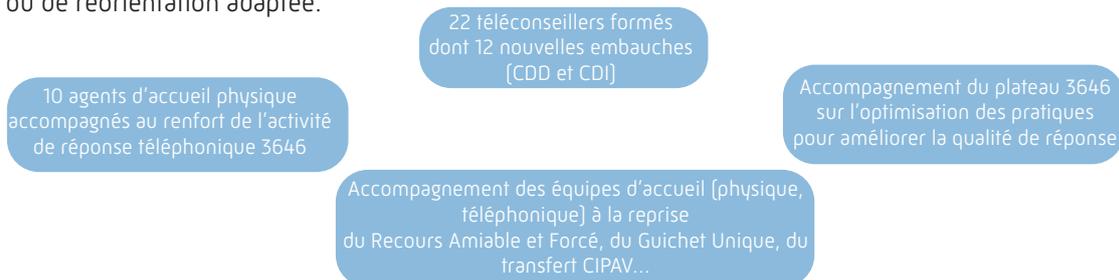
A noter pour **2022** une augmentation du taux de saisie dans l'outil de **3,40**.



DEPARTEMENT QUALITE ET OFFRE DE SERVICE

Garantir une qualité de réponse à nos publics

La Cellule Coordination Qualité pour l'ensemble de ces expertises (Santé, Retraite et Recouvrement) a priorisé ses actions vers la formation et l'accompagnement pour permettre aux collaborateurs en relation avec les publics d'apporter une réponse concluante ou de réorientation adaptée.



Une partie de cette cellule a également été mobilisée à la création de Parcours Commun CGSS/CAF au profit des bénéficiaires du RSA, de l'Allocation Adulte Handicapés et des travailleurs indépendants pour une prise en charge optimisée de ces publics entre les 2 organismes. Ceci pour réduire notamment les risques de rupture de droits.

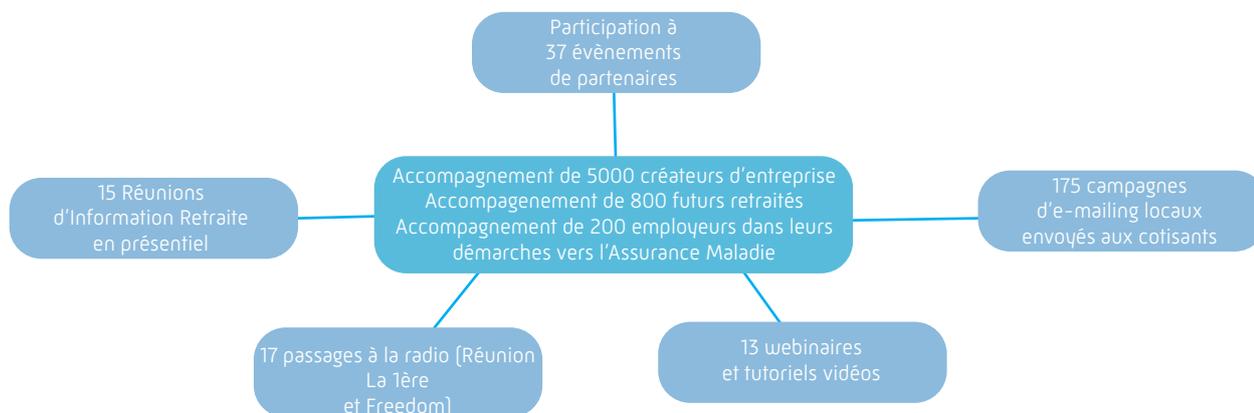
Enrichir la Promotion de nos Offres de Services vers nos usagers

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.

Les équipes ont notamment étoffé les outils d'accompagnement à destination de nos publics en diffusant :

- Sur cgss.re : des guides pratiques à destination des Travailleurs Indépendants, des Auto Entrepreneurs ou Employeurs
- sur la chaîne Youtube de la CGSS : des tutoriels vidéo pour informer sur les bonnes démarches dématérialisées pour les assurés ou les cotisants.

Bilan des actions de Promotion des Offres de Services 2022 :



LE DEPARTEMENT ACCUEIL PHYSIQUE, résolument engagé pour faciliter l'accès aux droits et aux soins

Capitaliser sur les réussites 2021 et poursuivre l'accompagnement des publics sur l'accès aux droits et aux soins : telles ont été les orientations qui ont guidé les équipes d'accueil durant cette année 2022.

En effet, en complément de la prise en charge attentionnée des usagers dans nos accueils, le département a accentué l'accompagnement du personnel des structures partenaires, leur permettant ainsi de mieux comprendre nos missions et d'assurer un relai de proximité efficace.

- Une activité sur site toujours soutenue à travers:

Le RDV : une offre attentionnée et homogène sur le territoire

Avec une augmentation globale de 40% de RDV traités, les entretiens avec un conseiller restent la modalité la plus

plébiscitée par les usagers ayant besoin de l'Assurance Maladie (81% des RDV) et du Recouvrement.

Parallèlement, 2022 confirme l'expansion du RDV téléphonique (20% des RDV totaux) qui représente désormais une alternative très appréciée pour les usagers ne pouvant se déplacer.

D'autre part, avec la consolidation du RDV cotisant dans l'Est ainsi que le déploiement sur le site Ouest, l'offre RDV à destination des publics du Recouvrement est désormais disponible sur l'ensemble du territoire réunionnais.

L'accompagnement en Espace Libre Service orienté vers les services en ligne.

Avec l'appui des Volontaires du Service Civique, plus de 89 000 usagers n'ayant pas RDV et/ou faisant face à situation d'urgence ont pu bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour réaliser leurs démarches.

La polyvalence au service des usagers

Fortes des compétences acquises ou accentuées durant la crise sanitaire, les équipes d'accueil se sont mobilisées durant cette année pour participer à l'activité des secteurs de la relation client (traitement des emails, réponses téléphoniques) mais également des secteurs de production (indemnités journalières, complémentaire santé solidaire).

- Une présence renforcée à l'extérieur pour favoriser l'accès aux droits à travers :

Des séances d'information collectives ciblées :

Avec la fin de la crise sanitaire, le Département Accueil physique a relancé les sessions de sensibilisation sur le numérique, sur les droits et démarches de santé à destination des jeunes (+ 800 jeunes issus des missions locales et écoles de la 2^{de} Chance concernés).

D'autre part, en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales, les conseillers de l'accueil ont mis en œuvre les séances d'accompagnement des futurs parents dans le cadre du parcours naissance.

Des entretiens personnalisés hors des murs

Présents dans les centres pénitentiaires, les conseillers préparent les détenus à la sortie en les aidant à réaliser leurs démarches. Plus de 330 personnes ont bénéficié de cet accompagnement qui contribue à faciliter la sortie de détention.

De même, durant cette année 2022, les agents d'accueil physique ont testé sur le Campus Nord de l'Université, la prise en charge des étudiants ayant besoin d'un accompagnement privilégié sur l'ouverture de droits à l'assurance maladie. Une opération très appréciée des étudiants et des agents de la CGSS qui sera amenée à être renouvelée.

Des formations à destination du personnel des structures partenaires

Afin de renforcer le maillage territorial en garantissant le déploiement de relais de proximité, les équipes d'accueil physique assurent la formation du personnel des France Services, des CCAS, Missions Locales, des Aidants Connects et des Conseillers numériques. Plus de 350 personnes ont été concernées par cet accompagnement sur les situations de vie Santé/Retraite avec un focus sur les démarches en ligne.

L'accueil physique en chiffres

- **Espace Libre Service : 89 223 visites spontanées** ayant donné lieu à un accompagnement par nos agents (informations sur les droits et démarches et utilisation des services en ligne)

- RDV Conseil :

- **36 070** entretiens Santé réalisés (+18% par rapport à 2021)
- **6724** demandes de RDV Recouvrement Régime Général et Travailleurs Indépendants traités (+ 45% par rapport à 2021)

- Formation du personnel des structures partenaires :

- Une vingtaine de sessions réalisées - Plus de 350 personnes concernées

DEPARTEMENT PFS (plateforme de services) :
une activité en forte augmentation pour répondre à des besoins importants sur les différents canaux de contact

Ce Département assure une réponse de qualité aux contacts téléphoniques et aux courriels de manière homogène pour les usagers et entreprises que ce soit pour les assurances Retraite, Maladie, ou les cotisations. Une soixantaine de téléconseillers impliqués et régulièrement formés assurent du lundi au vendredi une réponse à près de 400 000 appels par an et plus de 146 000 courriels.

Le 1^{er} mai, la cellule Mission Accompagnement en Santé a débuté ses activités se substituant à 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 tant du décroché téléphonique que de réponse aux courriels.

Depuis la période liée à la gestion de la crise sanitaire de 2020, le volume des contacts a poursuivi sa hausse en 2021 et 2022. Cette courbe de progression s'est accentuée avec une augmentation du flux téléphonique de 49 %. Les entrées mails qui avaient augmenté de 60 % en 2021 ont connu un léger fléchissement de 14 %.

Quelques chiffres pour le Département PFS (Retraite, Cotisations et Assurance Maladie) et la MAS (Mission Accompagnement en Santé) :

- **338 000** appels reçus avec un taux de décroché de 72 %
- **57 000** (pour la maladie assurés) mails répondus
- **62 dossiers qui ont pu aboutir entièrement** par les coordonnatrices MAS depuis le lancement : 22 juin 2022

LA MEDIATION

La MEDIATION a pour mission de traiter les litiges opposant les usagers aux Organismes de Sécurité Sociale.

Au-delà du règlement des situations individuelles, son rôle est aussi de favoriser l'accès aux droits et aux soins et d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers en faisant évoluer la réglementation.

La MEDIATION à la CGSS concerne l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite et le Recouvrement des Cotisations. L'Assurance Maladie et le Recouvrement des Cotisations ont nommé un Médiateur National et un Médiateur Local au sein de la CGSS.

L'Assurance Retraite a nommé un médiateur National Particularité du RSI qui a nommé un Médiateur National et un Médiateur Local extérieur à la CGSS.

QUELQUES CHIFFRES CLES ANNEE 2022

Enregistrement de 546 demandes de médiations

- 273 portant sur des enjeux liés à l'Assurance Maladie
- 122 sur des questions relatives à la Retraite
- 53 sollicitations ont concerné le Recouvrement des Cotisations
- 98 demandes émanaient des Travailleurs Indépendants





Directions des ressources humaines

La Direction des Ressources Humaines de la CGSS de la Réunion joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de notre organisme. Il est composé de deux départements clés, à savoir les Relations Individuelles et Collectives, et les Ressources Humaines, chacun remplissant des missions cruciales. .

*Le département des Relations Individuelles et Collectives *

Le département des Relations Individuelles et Collectives est le pilier de la gestion des relations sociales au sein de la CGSS. Il assume des rôles divers, de la gestion des situations individuelles ou des fragilités à l'accompagnement managérial. Il est également en charge de l'organisation d'événements significatifs tels que la remise de la médaille du travail, l'accueil des nouveaux entrants, et les départs à la retraite, qui renforcent le lien entre les collaborateurs et l'organisme. De plus, ce département veille à la santé au travail, aux relations avec la médecine du travail, à la Qualité de Vie au Travail, à la communication RH, et à la démarche SMI (Système de Management Intégré). L'ensemble de ces missions contribue grandement à la cohésion et à l'épanouissement de nos équipes.

*Le département Ressources Humaines *

Le département Ressources Humaines est une équipe diversifiée composée de trois secteurs clés. Le pôle de Gestion Administrative du Personnel (GAP) est responsable de la gestion minutieuse des dossiers individuels et des opérations de paie, garantissant ainsi une administration précise des contrats de travail, des horaires, des congés, et de la paie. Le pôle Gestion des Emplois et des Compétences est au cœur de la gestion des recrutements, de la mobilité, de l'évaluation et des compétences, de l'élaboration et du suivi du plan de développement des compétences, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux embauchés. Enfin, la cellule support et pilotage coordonne efficacement les activités au sein du Département RH, assure la gestion des données sociales, et supervise le Système d'information des ressources humaines. Deux juristes apportent également leur expertise précieuse au sein de la Direction des ressources humaines. Grâce aux missions clés des départements des Relations Individuelles et Collectives, ainsi que des Ressources Humaines, nous avons maintenu un environnement de travail sain, épanouissant et efficient. L'année a été marquée par

des réalisations significatives, notamment la gestion des défis posés par la crise sanitaire liée au COVID, laquelle a exigé une adaptabilité et une réactivité hors pair. Nous avons également été récompensés à l'occasion du grand prix de l'innovation décerné par l'UCANSS, pour notre innovation en matière de responsabilité sociale interne, ce qui renforce notre position en tant qu'organisme innovant et engagé envers nos collaborateurs.

Les négociations relatives à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels et la Mixité des Métiers témoignent de notre engagement continu envers la croissance et le bien-être de nos équipes.

Les effectifs de la CGSS sont stables, avec 1 212 agents en CDI et 51 agents en CDD. La Direction des Ressources Humaines garantit au quotidien un environnement de travail propice à l'épanouissement de nos collaborateurs.

*Les chiffres clés *

1 212 agents en CDI et 51 agents en CDD

76 agents disposent d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Recrutement en 2022 :

- 52 recrutements d'agents en CDI
- 143 recrutements d'agents en CDD
- 51 appels à candidatures diffusés

Formation :

- 32 820 heures de formation ont été délivrées au personnel.
- 980 agents concernés (79% de l'effectif) ont suivi au moins une action de formation dans l'année
- 5.41 % de la masse salariale est consacrée à la formation professionnelle

Départs en retraite : 26 agents ont fait valoir leurs droits à la retraite en 2022

Directions des Moyens

L'année 2022 a été une période riche en événements et réalisations au sein de la CGSS de la Réunion, notamment dans les domaines des Achats, Marchés Publics, Ordonnancement, Archives, Economat, et Imprimerie. Au cours de cette année, diverses activités et projets ont contribué à l'amélioration de nos services, renforçant ainsi notre engagement envers notre mission.

***Domaine des Achats, Marchés Publics, Ordonnancement et Archives ***

Dans ce domaine, l'année 2022 a été marquée par plusieurs réalisations significatives. Nous avons procédé au recrutement d'un nouveau collaborateur pour renforcer l'activité d'ordonnancement, reflétant ainsi la croissance de cette fonction. De plus, nous avons relancé avec succès le marché d'acquisition de titres de transport aérien pour les déplacements professionnels et les congés administratifs. En parallèle, un renouvellement partiel de la flotte automobile a été entrepris, principalement pour les inspecteurs du recouvrement. Nous avons également maintenu un suivi administratif et financier rigoureux de nos opérations de travaux, y compris la clôture d'une opération d'extension et de réhabilitation, l'aménagement du restaurant d'entreprise, et l'amélioration de la vidéosurveillance sur nos sites.

Pour le site Archives, Economat, et Imprimerie de Sainte-Marie, un vent de changement a soufflé avec l'arrivée d'une nouvelle responsable de site. De plus, nous avons établi un partenariat fructueux avec Emmaüs pour la redistribution de nos anciens stocks de fournitures de bureau, promouvant ainsi la responsabilité sociale et l'économie circulaire. En préparation des travaux d'aménagement et du renforcement de la sécurité incendie, un désencombrement du site a été accompli, créant un environnement propice à ces améliorations essentielles.

***Domaine Budgétaire ***

Le domaine budgétaire a été le pilier de la gestion financière de la CGSS en 2022 avec une nomination, celle du Responsable Budget. Notre mission consistait à gérer les budgets alloués par les quatre caisses nationales dans le cadre du Budget Unique, garantissant ainsi les ressources nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme. Une collaboration étroite avec la CNAM a été maintenue pour le financement des dispositifs liés à la gestion de la crise Covid et au maintien des effectifs de la PFCT.

Domaine Immobilier

Le domaine immobilier a été au cœur de nombreuses activités en 2022. Nous avons traité un nombre significatif de

demandes avec une grande réactivité, garantissant un délai moyen de résolution de 1,78 jour. Des travaux, majeurs ont été entrepris pour assurer la conformité PMR, renforcer la sécurité incendie et moderniser la vidéosurveillance sur nos sites. Nos chargés de mission ont également contribué à des projets de réaménagement des secteurs, avec une attention particulière portée à la réduction des coûts énergétiques.

De plus, nous avons signé un accord d'acquisition de l'immeuble Casabona à Saint-Pierre, une étape importante dans le cadre du Projet Grand Sud. Cette acquisition témoigne de notre engagement continu à moderniser et étendre nos installations pour mieux servir notre mission.

En conclusion, l'année 2022 a été une année d'accomplissements et de progrès pour la CGSS de la Réunion. Nos équipes ont travaillé avec détermination pour renforcer nos services et pour faire face aux défis qui se sont présentés. Les recrutements, les partenariats, les travaux et le suivi budgétaire ont été au cœur de nos activités, démontrant notre engagement envers l'excellence opérationnelle.

CHIFFRES CLES

1 631 bons de commandes

4 272 factures ordonnancées avec un délai moyen ordonnateur de 5 jours

Plus de **250** contrats/marchés en cours

8 518 demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé et **4 149** appels téléphoniques reçus

3 295 393 imprimés délivrés

2 300 720 imprimés production Presse Offset

749 demandes adressées au service Archives

6 550 mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie

433 demandes adressées au service Economat





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.

L'article D 122-11 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.

Les résultats présentés sont le reflet de la vie économique et social de l'île. Après les turbulences de la crise sanitaire atténuées par les aides aux entreprises par les pouvoirs publics, la dynamique de la reprise économique se confirme et s'amplifie en 2022 avec +13,15% d'encaissements des cotisations [+ 10,91% en 2021] à près de 3 millions d'euros [2,93].

Cette dynamique touche également le monde agricole avec 6,74% d'encaissements par rapport à 2021 à près de 8 millions d'euros [7,99].

En ce qui concerne les prestations maladie, le régime général est en recul de 3,77% à 3,66 milliards d'euros en raison de la diminution des dépenses ambulatoires liées au COVID, de la fin de l'aide aux professionnels de santé et aux établissements hospitaliers. Ce n'est pas le cas des prestations maladie agricole qui ont progressé de 4,1% à 73,3 millions d'euros.

Les dépenses des retraités du régime général à 861 millions d'euros augmentent de 7,5% [4,7% en 2021] et de 15,54% pour le régime agricole. Cette forte tendance est due au vieillissement de la population mais aussi aux inquiétudes liées à la réforme des retraites à venir.

Montant total des prestations, toutes branches confondues :	4 676 259 773	
Montant total des cotisations encaissées :	2 940 195 098	Année 2021
Budget de fonctionnement de la CGSS :	109 994 315	

Régime Général

L'encaissement des cotisations

	2020	2021	2022	%2021/2020	%2022/2021
Encaissements nets	2 336 457 837	2 591 469 915	2 932 201 116	10,91%	13,15%
Taux de RAR au 31/12	10,68%	10,90%	7,48%		

Les prestations

Retraite

	2020	2021	2022	Evolution
	764 599 853	801 001 488	861 108 251	7,50%

Maladie et AT*

	2020	2021	2022	Evolution
	3 117 923 471	3 803 204 796	3 659 982 625	-3,77%

*Dont

CMU Complémentaire

	2020	2021	2022	Evolution
	130 045 769	145 339 137	152 874 944	5,18%

Régime Agricole

L'encaissement des cotisations

	2020	2021	2022	Evolution
	7 178 834	7 488 925	7 993 982	6,74%

Les prestations

Maladie et AT

	2020	2021	2022	Evolution
	70 346 504	70 383 683	73 264 757	4,09%

Retraite (AVA et RCO)

	2020	2021	2022	Evolution
	65 217 191	67 609 545	78 115 154	15,54%

Total prestations

	2020	2021	2022	Evolution
	135 563 695	137 993 228	151 379 911	9,70%

L'action Sanitaire et Sociale

	2020	2021	2022	%2021/2020	%2022/2021
Maladie	1 732 414	1 819 091	1 627 519	5%	-10,53%
Retraite	1 705 118	1 372 576	2 050 757	-19,50%	49,41%
Régime agricole	155 681	108 339	110 710	-30,41%	2,19%
Total	3 593 213	3 300 006	3 788 986	-8,16%	14,82%

La Gestion Administrative (fonctionnement)

	2020	2021	2022	%2021/2020	%2022/2021
	104 354 215	107 291 050	109 134 175	2,81%	1,72%

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 ces ressources l'organisation. Outre le système informatique, elle comprend les personnes, processus, ressources financières et informationnelles qui contribuent à son fonctionnement.

Un peu plus de 9 000 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.

Le décommissionnement de l'antivirus Kaspersky au profit de Thetris a été un changement majeur du Système Informatique (SI) notamment en matière de stabilité et de performance de ces outils en production.

Le plan d'équipement informatique a été réceptionné à la fin de l'année 2022 : son déploiement n'a pu être mis en œuvre qu'en 2023.

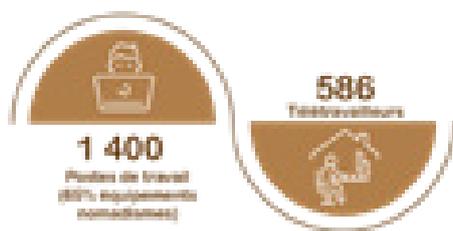
Disposant d'une plateforme régionale, l'Editique de la CGSS de la Réunion assure l'impression, la mise sous plis, l'affranchissement et le dépôt postal de son flux de courrier ainsi que ces partenaires. En 2022, une moyenne de 4 000 000 d'impressions et 1 400 000 de mises sous plis ont été réalisées.

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.

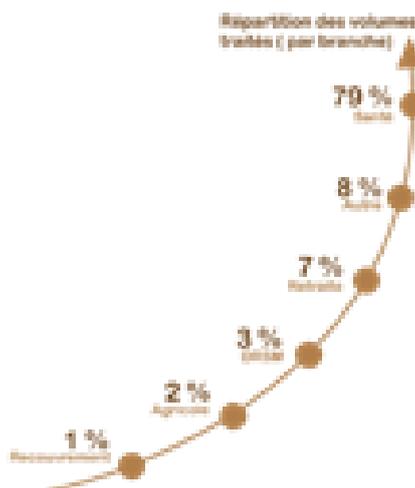
Les travaux autour du projet PLEIADe en CGSS a abouti au déploiement dans le cadre de la dématérialisation des Flux Santé, d'une plateforme OPEX. Cette dernière a permis également de sécuriser le traitement des flux Recouvrement et Retraite.

Chiffres clés

Chiffres repères Système Informatique



Chiffres repères Gestion des Flux Entrants



LES DÉCIDEURS





Le Conseil d'Administration

installé le 14 avril 2022 pour 4 ans

PRÉSIDENTE :
Monsieur Laurent BLERIOU
MEDEF

1ÈRE VICE-PRÉSIDENT :
Monsieur Jean-Paul PAQUIRY
CGT FO

2ÈME VICE-PRÉSIDENTE :
Madame Marie-Rose SEVERIN
FNSEA

3ÈME VICE-PRÉSIDENT :
Monsieur Jacky BALMINE
CGT

Catégorie	Organisation	TITULAIRES		SUPPLÉANTS	
Associés sociaux	CFDT	IGOUPE	Claudine	GYBAN	Gaëlle
	CFDT	TRE CASSE	Georges	BOYER	Jean-Mickaël
	CFE-CGC	ETHIWE	Nicole	REOS	Emmanuel
	CFPC	VIENNE	Olivier	LEGAARSSON	SOPHIE
	CGT	BALMINE	Benoît Jacky	BHUSON	Jacques
	CGT	PARET	Vincent	CARD	Georges marie
	CGT-FO	CIDNEY	Jarick	AMONY	Marina
	CGT-FO	PAQUIRY	Jean Paul	SAIDALI POCARD	SEVERINE
Employeurs	MEDEF	BLERIOU	Laurent	PIGNOLET	Laurent
	MEDEF	LEGROS	Thierry	GUERIN	Mathilde
	CPME	TARDIF	Stéphane	PICARD	Sébastien
	CPME	MATZ	Eric		
	UZF	MAZEAU	Didier	LEBON	Georges
TI	CPME TI	LEBON	Gérard	AUBERT	Kerlig
	FNAL	MALLOT	Dominique	BRES	Emilie
	UZF TI	ROCKMOUNE	Cyrille	IMARE	Willy
Exploitants agricoles	FNSEA	SEVERIN	Marie-Rose	SADYEN	Jeanick
	FNSEA	TALAME	Emmanuel		
	FNSEA	SALAH-ALY	Senah	MUSSARD	Charles André
Mutualité	FNMF	WATLUNGOM	Eulalie	RAMIN ANDOUË	Meda
	FNMF	LEE YIM TIM	Bruno	RAVENEL	Pascal
Personnes qualifiées Désignées par le Préfet	Préfet	HOGREAU	Eglantine		
	Préfet	FERRIZ	Valérie		
	Préfet	LAURICOL	Patrice		
	Préfet	TECHER	Emma		
IRPSTI	IRPSTI	MOURGAMA	Camille		
UNAF	vacant	vacant	vacant	vacant	vacant
Représentants du personnel	CFDT	PARET JACQUART	Laurence	HOGREAU	Claude
	CFDT	HOGREAU	Louise	LAMY	Dominique
	CFDT	BELIM	Samuel	ANAMOUTOU	Pascal

LES CHIFFRES CLÉS

Nombre de réunions auxquelles ont participé des administrateurs en 2022 : **126**

- Conseils d'administration : **6**
- Bureaux du CA : **4**
- Commissions émanant du CA et réunions de travail : **81**
- Représentations extérieures : **25**
- Réunions nationales : **10**

Le Comité de Direction

ORGANIGRAMME CGSS DE LA RÉUNION



Benoît SERIO
Directeur Général



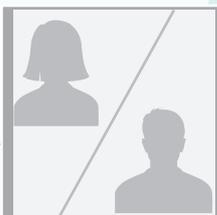
Poste à pourvoir
Direction du Cabinet



David JOURLIN
Agence Communication & Marketing



Jean-Marc BARRAUD
Direction Comptable & Financières



Poste à pourvoir
Direction Ressources



Jacky SENICOURT
Département Management
des Ressources Humaines



Charles-Henri DIFERNAND
Département des Moyens



Thierry BIES
Direction Santé & Assurance Maladie



Gérard DAVID
Direction Santé & Assurance Maladie
Production Santé



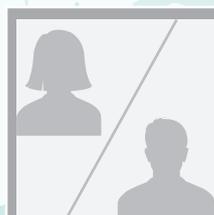
Sophie MUNG
Direction Santé & Assurance Maladie
Gestion du Risque



Christophe CAMBONA
Direction du Recouvrement
& Affaires Juridiques



Daniel VITTE
Direction des Affaires Juridiques



Poste à pourvoir
Direction Retraite & Action Sociale



Réza PATELL
Système Information et Dématérialisation



Vanessa DUBOIS-WANG
Direction Relations Clients



Xavier FAREL
Direction Prévention
des Risques Professionnels

Décembre 2022

LEXIQUE

AC AE	Artisans et commerçants auto entrepreneurs	EPM	Employeur Personnel de Maison
AC	Artisans et commerçants	ETI	Employeur Travailleur Indépendant
ACT	Administrations et Collectivités Territoriales	FSE	Feuille de Soins Electronique
ANCT	Agence Nationale de la Cohésion des Territoires	FSP	Feuille de Soins Papier
AP	Assurés personnels	GFE	Gestion des Flux Entrants
ARACT	Action Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail	ISU	Interlocuteur Social Unique
AT/MP	Accidents du Travail et Maladies Professionnelles	LFSS	Loi de Financement de la Sécurité Sociale
AV	Assuré Volontaire	LODEOM	Loi d'Orientation pour les Départements d'Outre-Mer
C2S	Complémentaire santé solidaire (ou CSS)	MFS	Maison France Services
CAF	Caisse d'Allocations Familiales	MISAS	Mission Accompagnement Santé
CCA	Contrôle Comptable d'Assiettes	MRD	Mission Réseau Délégué
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale	OTAI	Outil Transverse d'Assistance Informatisé
CCMSA	Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole	PAM	Praticiens et auxiliaires médicaux
CEA	Chèque Emploi Associatif	PFS	Plateforme de services
CESU	Chèque Emploi-Service Universel	PL	Professions libérales
CIS	Conseiller Informatique Service	PL AE	Professions libérales auto entrepreneurs
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie	PLANIR	Plan Local d'Accompagnement du Non Recours, des Incompréhensions et des Ruptures
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse	PRADO	Programme d'Accompagnement au Retour A Domicile
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion	PRP	Prévention des Risques Professionnels
CPAP	Contrôle Partiel d'Assiettes sur Pièces	PUMA	Protection Universelle MALADIE
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion	PUMA	Protection Universelle MALADIE
CPP	Commission Paritaire Permanente	RAM	Organisme dédié exclusivement à la gestion de l'Assurance maladie obligatoire des professionnels indépendants
CPSTI	Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants	RCI	Organisme Complémentaire des Indépendants
CRATMP	Commission Régionale des Accidents du Travail et Maladies Professionnelles	RCO	Retraite Complémentaire Obligatoire
CSE	Comité Social et Economique	RG	Régime Général de Sécurité sociale
CTR	Comité Technique Régional	RGCU	Répertoire de Gestion des Carrières Uniques
DADS	Déclaration Annuelle des Données Sociales Unifiées	RSI	Régime Social des Indépendants
DAM	Délégué de l'Assurance Maladie	SNGC	Système National de Gestion des Carrières
DIADEME	Dématérialisation et Indexation Automatique des Documents et Messages Electroniques	SNIR	Système National Inter-Régimes
DIECCTE	Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi	SOPHIA	Service d'accompagnement des malades chroniques de l'Assurance Maladie
DMP (Agricole)	Date Maximum de Paiement	TESE	Titre Emploi Simplifié Entreprise
DNS	Déclaration Nominative Simplifiée	TI	Travailleurs indépendants
DP	Droits Propres	TMS	Troubles MusculoSquelettiques
DRFiP	Direction Régionale des Finances Publiques	TPE	Très Petites Entreprises
DRL	Demande de Retraite en Ligne	TTS	Titre de Travail Simplifié
DRSM	Direction régionale du service médical	URSSAF	Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales
DSID	Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation		

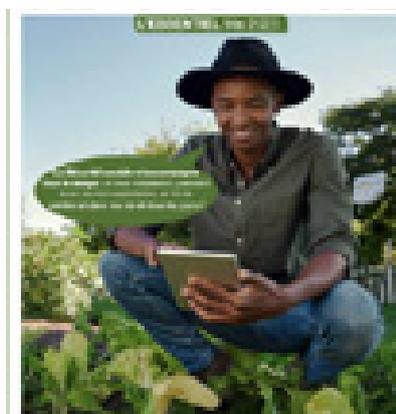
NOS LIENS AVEC VOUS

NOUT'SÉCU



INDICATEURS CLÉS DU TERRITOIRE

CGSS@NEWS



LA SÉCU ET LE MONDE AGRICOLE

CHIFFRES CLÉS



CHIFFRES CLÉS 2022



LE GUIDE ENTREPRISE

Retrouvez toutes les actualités de la CGSS sur nos réseaux sociaux



www.cgss.re



Newsletter : "Nout'Sécu"



Youtube : "CGSS Réunion"



LinkedIn : "CGSS Réunion"
#Laseculela #cgssreunion

Abonnez-vous !