CGSS Réunion

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

**CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA RÉUNION**

# SOMMAIRE


| | Page |
|---|---|
| **REGARDS CROISES** | **4-5** |
| **Une institution ancrée sur le territoire** | **6-7** |
| **Protection & solidarité pendant la crise Covid-19** | **8** |
| Face à la crise, la CGSS innove | **9** |
| La CGSS s'adapte et se renouvelle durablement | **10-11** |
| **Témoignages d'agents** | **12** |
| **LES DIRECTIONS METIERS : NOTRE RAISON D'ÊTRE** | **13** |
| La Santé et l'Assurance Maladie | **14-19** |
| Le Recouvrement et les Affaires Juridiques | **20-2** |
| La Retraite et l'Action sociale | **24-29** |
| La Prévention des Risques Professionnels | **30-31** |
| **Témoignages d'agents** | **32** |
| **LES DIRECTIONS SUPPORTS : LA STRATEGIE ET LE FONCTIONNEMENT** | **33** |
| La Direction du Cabinet | **34-41** |
| La Direction Relation Clients | **42-45** |
| La Direction des Ressources Humaines | **46-47** |
| La Direction Comptable et Financière | **48-49** |
| La Direction des Opérations | **50-51** |
| La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation | **52** |
| **LA GOUVERNANCE** | **53** |
| Le Conseil d'Administration | **54** |
| Le Comité de Direction | **55** |

# REGARDS CROISÉS

**CETTE CRISE A DÉMONTRÉ LA TRÈS FORTE CAPACITÉ DE LA CGSS À S'ADAPTER À DES SITUATIONS JUSQU'ICI INCONNUES.**

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

**Comment caractériser cette année 2020 ? Quels mots vous viennent à l'esprit ?**

**Benoit SERIO**

L'année 2020 a été très particulière. Elle a bouleversé nos habitudes, nos manières d'agir, parfois nos façons de penser. Pour beaucoup, elle a été très difficile sur le plan économique, social ou relationnel. Au-delà de ce marasme, le monde a su s'adapter, inventer, développer de nouvelles solidarités et s'appuyer finalement sur des valeurs fortes d'humanisme et de solidarité.

**Nicole ETHEVE**

L'année 2020 a été une année éprouvante à tous points de vue: sanitaire économique et social. Elle n'a épargné aucun pays est a accru la précarité et les situations de grande détresse. Dans le même temps elle a permis de resserrer les liens de solidarité afin de surmonter cette pandémie inédite et mondiale.

**Comment collectivement, cette crise illustre-t-elle la capacité de la CGSS et des collaborateurs à réagir et s'adapter… ?**

**Benoit SERIO**

Cette crise a démontré la très forte capacité de la CGSS à s'adapter à des situations jusqu'ici inconnues. Ce qui a été très marquant, et qui a pu nous rendre tous très fiers, c'est l'engagement de tous les collaborateurs de la CGSS. Chacun a voulu, a su, a ressenti la nécessité d'assurer la continuité de notre activité de service public envers l'ensemble des Réunionnais. Je souhaite remercier chaque collaborateur pour cet engagement et pour la place prise dans cette réussite !

**Nicole ETHEVE**

Grâce à la réactivité et à l'adaptabilité des personnels à de nouvelles formes de travail la continuité de service a permis le maintien de l'ensemble des prestations afin de ne pas fragiliser encore davantage la population.

**"La CGSS aux côtés des Réunionnais". Cette signature résume la solidarité et la proximité dont doit faire preuve la CGSS au quotidien auprès de ses publics. Comment ces valeurs se sont-elles illustrées au cours de cette année pas comme les autres ?**

**Benoit SERIO**

La CGSS aux côtés des Réunionnais ! Plus qu'un slogan, cette devise a accompagné notre action tout au long de la crise. Les services au public, et notamment l'accueil des assurés, ont toujours été maintenus. Nous avons su nous adapter en développant massivement par exemple les rendez-vous par téléphone mais également en permettant un accueil sécurisé et distancié sur tous nos sites.

**Nicole ETHEVE**

Plus que jamais la CGSS a montré ses capacités de réponse aux différentes situations générées par la crise Covid: qualité de service, écoute attentionnée et bienveillance dans l'accompagnement des usagers et des entreprises, le déploiement rapide du télétravail avec l'adhésion des personnels et la collaboration avec la DRSM et l'ARS pour le bon fonctionnement de la plate-forme contact Tracing l'illustrent parfaitement.

**Une crise inédite qui illustre le niveau d'engagement des collaborateurs et la capacité d'adaptation de la CGSS Réunion de répondre aux enjeux de son territoire.**

## 2020 A DÉMONTRÉ COMBIEN LA SANTÉ DES POPULATIONS EST DÉTERMINANTE POUR LE BON FONCTIONNEMENT DE NOTRE ÉCONOMIE.

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

### Les équipes de la Direction et le CA ont dû s'adapter pour continuer à fonctionner. Comment cela s'est-il traduit ?

**Benoit SERIO**

Les équipes de la CGSS, la Direction et l'ensemble du management, ont modifié très profondément leur manière de fonctionner en développant bien entendu le télétravail : nous sommes passés de 15 à 800 collaborateurs en télétravail de crise en quelques semaines, grâce à l'investissement de tous. Nous avons également dû inventer des modes de réunion à distance par le déploiement d'outils de visio ou d'audio-conférence, ce qui a conduit à se réunir moins longtemps, mais plus souvent au plus fort de la crise.

**Nicole ETHEVE**

Les nouvelles méthodes de travail en distanciel ont contribué au renforcement des collaborations. Les équipes de direction ont maintenu le lien avec l'ensemble des collaborateurs grâce à une relation de confiance et aux outils de reporting. Par ailleurs l'ensemble des administrateurs ont, par leur engagement et le relais auprès des publics, permis la tenue des commissions nécessaires au bon fonctionnement de l'institution.

### Même si 2020 a été happée par la crise, les projets et travaux d'avancement liés aux COG des différentes branches se sont poursuivis. Quels en ont été les temps forts ?

**Benoit SERIO**

Malgré son caractère exceptionnel, l'année 2020 reste une année au cours de laquelle notre action s'est poursuivie : beaucoup de nos objectifs ont été atteints, des projets nouveaux ont vu le jour, et le développement de nos partenariats s'est accéléré. Sur le plan interne, nous avons consolidé l'organisation de l'ensemble des services en déployant un nouvel organigramme qui a consolidé la place des métiers au service des assurés, appuyés par l'ensemble des services supports.

**Nicole ETHEVE**

La crise Covid n'a pas occulté les objectifs à réaliser au sein des différentes branches de la Cgss : à titre d'exemple, le déploiement de l'ACSS pour la branche maladie, le développement de la médiation au sein de la branche recouvrement, largement appréciée par les entreprises, la poursuite des actions engagées en matière de prévention des risques professionnels, et la liquidation des retraites dans les temps.

### Quelles perspectives entrevoyez-vous après cette année si particulière ?

**Benoit SERIO**

Cette année de crise profonde que nous avons traversée avec courage et détermination, doit laisser la place à une année 2021 que nous espérons plus paisible et plus belle. Pour la CGSS, il s'agit de développer encore la qualité de nos services à destination de l'ensemble des Réunionnais, en étant particulièrement attentifs à ceux qui sont éloignés du système de santé et qui parfois ne connaissent pas l'ensemble de leurs droits. Je compte pour cela sur chaque collaborateur, en remerciant à nouveau chacun de nous avoir permis de maintenir haut et fort la place de la CGSS au service des Réunionnais !

**Nicole ETHEVE**

2020 a démontré combien la santé des populations est déterminante pour le bon fonctionnement de notre économie. Cela requestionne en profondeur les choix opérés depuis ces dernières décennies par nos décideurs. Un système de santé, robuste, agile, performant, non dépendant d'autres pays me semble être la clé de voûte d'un nouveau modèle fondé sur la solidarité et la bienveillance, valeurs fondatrices de notre sécurité sociale au service de tous, grâce aux femmes et aux hommes qui l'ont construit et maintenu jusqu'à aujourd'hui.

Un immense remerciement à tous ceux qui y contribuent chaque jour!

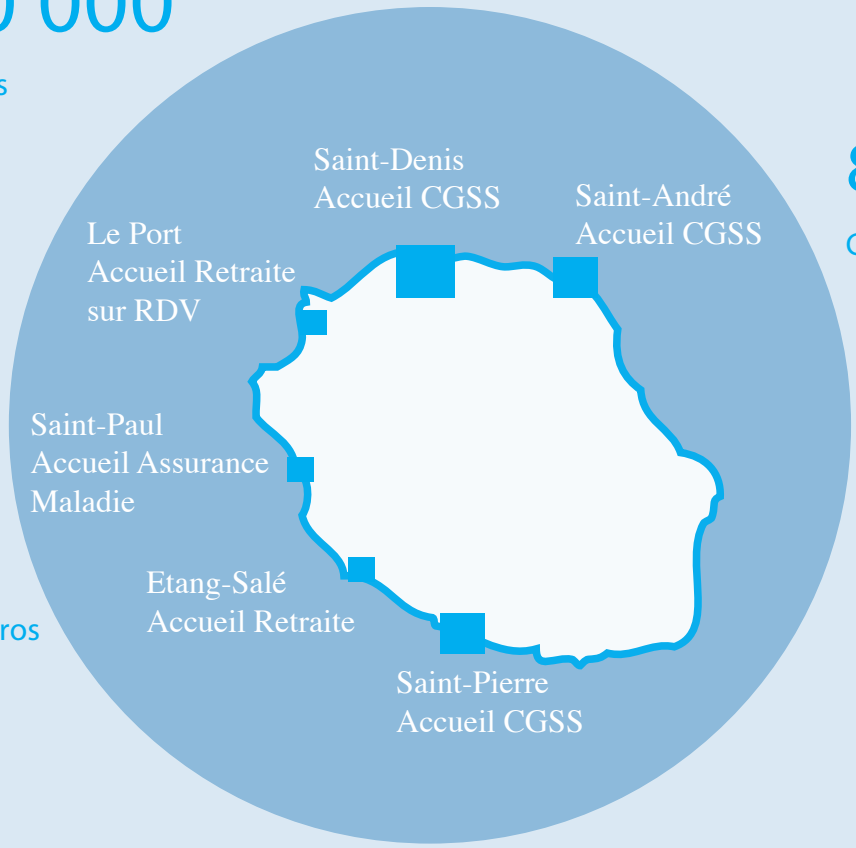
# UNE INSTITUTION ANCRÉE SUR LE TERRITOIRE

La CGSS au service de

**98,7%** de la population réunionnaise

**860 000**

habitants




**88 711**

Cotisants

**94 177**

Retraités

**2,3**

milliards d'euros

cotisations

encaissées

**2,9**

Milliards d'euros

en santé

**745**

Millions d'euros en retraite

**1 235**

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.

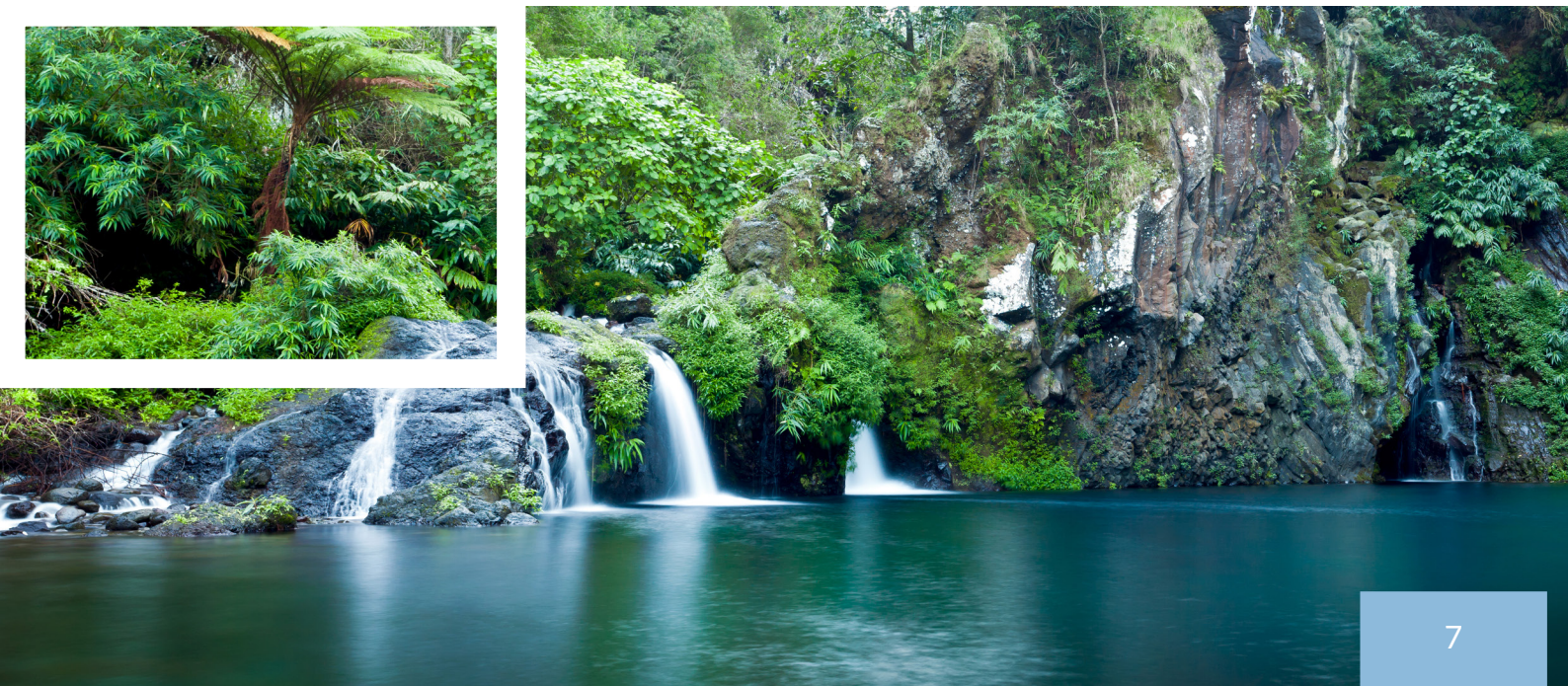
### NOS AMBITIONS

- Offrir 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.





# PROTECTION & SOLIDARITÉ PENDANT LA CRISE COVID-19

La CGSS aux côtés des Réunionnais durant cette crise sanitaire, sociale, psychologique et économique. Crise, qui malgré elle, aura été un défi inédit, avec de nouvelles opportunités.

# FACE À LA CRISE LA CGSS INNOVE

**"CETTE CRISE NOUS A PERMI DE DÉVELOPPER ENCORE PLUS ET DE METTRE EN ÉVIDENCE NOTRE SOLIDARITÉ ENTRE COLLABORATEURS ALLANT MÊME À RÉALISER DES MÉTIERS / ACTIVITÉS QUI N'ÉTAIENT PAS LES LEURS."**

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

## La CGSS au coeur de la crise sanitaire Covid-19 : "faire preuve d'adaptabilité & de solidarité"

Dès le démarrage de la crise sanitaire, la Direction de la CGSS a créé un comité de crise. Ceci pour agir en urgence et définir les missions prioritaires notamment pendant le confinement.

Grâce à l'engagement et l'implication de ses 1 235 salariés, la CGSS a su assurer ses missions essentielles de service public à l'égard de plus de 850 000 assurés Réunionnais. Les maîtres mots ont été : adaptation, innovation et consolidation des valeurs de l'institution afin de maintenir :

- le versement de revenus aux publics (les indemnités journalières maladie / maternité, les pensions de retraite, les allocations de solidarité aux personnes âgées etc.),
- la prise en charge des prestations sociales et maladie (la complémentaire santé solidaire, les actions du service social etc.),
- l'accompagnement et le soutien aux établissements et services médico-sociaux (EHPAD / compensation des pertes de recettes à hauteur de 265 000 €, prime grand âge : 48 000€, prime exceptionnelle au personnel de 3,4 M d'€) aux établissements de santé (avance de trésorerie de 20M d'€ aux établissements publics et privés), aux professionnels de santé (16,4M d'€ versés de juin à septembre),
- la mise en oeuvre des mesures de soutien du Gouvernement aux entreprises/ agriculteurs / travailleurs indépendants/ agents de maison du Régime général & agricole (report des charges sociales pour 35 000 entreprises débitrices soit un montant de 209M d'€, exonérations de charges sociales pour 1 800 entreprises soit un montant de 6M d'€. Aides du CPSTI à 10 017 entrepreneurs soit 7,7M d'€ versés).

## "La proximité", un des objectifs stratégiques phares attendu de 2020

Cette proximité engagée auprès des nos publics notamment les plus fragiles et collaborateurs a dû être repensée lors du confinement et de la fermeture temporaire des accueils : solidarité inter-services via des affectations temporaires, essor des services en ligne, renforcement des partenariats et de la communication interne et externe via de nouveaux outils (Linkedin, Facebook, plateforme collaborative, passages TV et radio, webinaire, facebook live, visioconférence, FAQ), création de la plateforme contact tracing & déploiement massif du télétravail notamment.

# LA CGSS S'ADAPTE ET SE RENOUVELLE DURABLEMENT

## De nouveaux risques professionnels à prendre en considération

La subvention prévention Covid a été mise en place de façon exceptionnelle par l'AM Risques Professionnels. Elle était destinée aux TPE-PME, du 18 mai au 3 décembre 2020. Investissement en faveur de mesures barrières, équipements d'hygiène et de lavage, et sous condition, de masques et de gels hydroalcoolique, en France:

- 50 millions d'euros versés
- 56 000 demandes
- Montant moyen accordé : 1 600 euros
- Secteurs d'activités divers : travailleurs indépendants, professions libérales, activités commerciales et de production.
- Entreprises de - de 10 salariés : 50 % des dossiers.

Durant le confinement, les contrôleurs de sécurité RP sont intervenus à distance pour répondre aux sollicitations des entreprises concernant les conditions ou reprise d'activité.

## Les procédures de contrôle adaptées

Les procédures de contrôle par les inspecteurs du recouvrement ont été suspendues pendant la période du confinement. Dès Juin 2020, l'ACOSS a défini les modalités de reprise d'activité progressive notamment de la LCTI, dans le respect du protocole sanitaire en vigueur et la sécurisation juridique des procédures engagées avant le début de la crise qui définissent des actions prioritaires au regard du contexte économique et des nouvelles formes de fraude détectées.

Le dispositif d'activité partielle mis en oeuvre à l'occasion de la crise exceptionnelle a été très fortement sollicité par les entreprises. Les risques de fraude apparaissant importants au regard du caractère massif du dispositif et de l'allègement du processus d'indemnisation en ligne. Un plan de contrôle à destination des DIRECCTE a été mis en place en partenariat avec les Urssaf et le contrôle employeurs afin de transmettre les informations nécessaires à la réalisation de ces contrôles et sanctionner les fraudes au chômage partiel.

Le nombre de corrections manuelles liées aux déclarations des cotisations passe de 13 631 en 2018 à 21 635 en 2020 en application des aides aux entreprises du gouvernement.

Le solide partenariat entretenu avec le CROEC et les organisations patronales a permis, une fois de plus à la CGSS d'accompagner au mieux les entreprises et les cabinets comptables au travail de réunion à distance.

## De nouvelles mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux de la CGSS

Nomination d'un responsable sécurité comme référent Covid CGSS. Mise en place d'un protocole Covid strict : gestion et accompagnement dans l'application des gestes barrière (masque, distanciation), mise en place et gestion de distributeurs de gel hydroalcoolique, jauges au restaurant d'entreprise et dans les salles de réunion, marquage au sol, signalétique, nettoyages spécifiques, ouverture / fermeture des locaux pendant le confinement.

### Le boom du télétravail

Plusieurs Directions / services ont déployés le travail à distance.

Exemple durant le confinement :

- 50% du personnel de la Direction Retraite

-100% du personnel de la Direction Recouvrement & affaires juridiques au profit des cotisants.

CONSTAT : les principaux indicateurs de gestion se sont améliorés permettant de garantir une qualité de service aux usagers (traitement des mails aux cotisants dans les délais, meilleure production pour les dossiers carrières et retraite...), une simplification des procédures de travail est également observée.

### De nouvelles stratégies adaptées

Face à la crise sanitaire, les plateformes de numérisation de l'Assurance Maladie renouvelées ont permis de prendre en charge la numérisation des flux Complémentaire Santé Solidaire. En 2020, 550 000 pages ont été traitées par mois par la GFE.

Consolidation des canaux de contacts privilégiés par les réunionnais au profit du courriel et des appels téléphoniques (augmentation significative).

Accompagnement du public via des rendez-vous téléphoniques.

Solidarité inter services : par exemple l'accueil physique en renfort à la plateforme téléphonique, la Cellule Coordination Qualité aux missions de téléservices (contact tracing, accueil téléphonique, réponse aux courriels, autres activités prioritaires de l'AM).

### Accompagnement des collaborateurs

La Direction des Ressources Humaines, a mis en oeuvre l'outil OCTOMINE dans le cadre de l'accompagnement des salariés durant la crise sanitaire et le confinement :

- environ 200 réponses par semaine d'avril à septembre.

Accompagnement attentionné des agents en situation de fragilité (vulnérabilité et/ou contact avec un proche vulnérable dans le même foyer). Gestion du télétravail de crise, des affectations temporaires (90 agents) et du présentéisme durant les mois de confinement.

### De nouvelles activités à l'Assurance Maladie : le contact tracing & les arrêts de travail dérogatoires

Création de la plateforme en mai 2020 afin de casser les chaînes de contamination et ainsi de préserver la santé des Réunionnais.

7 039 cas covid & 22 622 personnes contact ont été appelées du 07/09 au 31/12 soit en moyenne 3,2 cas contacts par cas covid +.

Du 24/02 au 31/12, 28 233 arrêts de travail dérogatoires ont été délivrés aux personnes à risque élevé, aux parents d'enfants (garde à domicile) et aux cas contacts.

### Le social au coeur de cette crise sanitaire

Le Service social de la CGSS a dû aussi adapter ses modalités de contact, pendant toute la durée du confinement, auprès des assurés en privilégiant :

- les entretiens téléphoniques : 8 207
- les entretiens menés lors des permanences : 1 104
- les entretiens à domicile : 108

De même le service action sanitaire et social a pu maintenir son activité et le versement des prestations. Néanmoins, un léger fléchissement des demandes a été constaté pendant cette période.

### Des nouvelles façons de procéder et de travailler qui s'installent durablement

"La CGSS aux côtés des Réunionnais", une phrase qui a été grandement respectée par l'engagement de tous les collaborateurs.

Une crise sans précédent qui, malgré elle, apporte son lots d'opportunités, de réussites qui doivent être réfléchies, consolidées, développées pour les années à venir : le télétravail, le rendez-vous téléphonique et les activités temporaires notamment.

# TÉMOIGNAGES D'AGENTS

*Pour moi, 2020 a été un grand tournant pour notre service. La crise sanitaire a accéléré le passage à la numérisation des dossiers, nous avons gagné en fluidité et en efficience. L'année a été semée d'embûches mais notre capacité d'adaptation nous a permis de les contourner et d'en sortir grandi.*

**Julien LEBHIAN - Coordonnateur technique Assurance Maladie - Service Complémentaire santé solidaire**

*Le dispositif d'aide SPTPE Prévention Covid a dû être géré dans l'urgence au lendemain du confinement, avec un afflux de demandes inédit auquel nous n'étions pas du tout préparés. Malgré les nombreuses difficultés organisationnelles rencontrées, et grâce à l'implication de l'équipe administrative de la DPRP, toutes les demandes ont aujourd'hui pu être traitées.*

**Laurence PAYET JACQUART – Ingénieur Conseil**

*Dans un temps contraint nous avons dû réinventer notre manière de communiquer et explorer de nouveaux canaux de communication afin de garder le contact avec nos publics mais aussi nos collègues. Un challenge que l'ensemble de l'équipe a su relever avec brio.*

**David JOURLIN – Attaché de Direction**

*2020 a été une année exceptionnelle, intense en émotion et en changements. Avec cette crise qui m'a permis d'accéder au télétravail, j'ai découvert l'activité de la PFS, nouveau métier pour moi et riche en apprentissages. Ce nouveau métier s'est joint à mes nombreuses activités telles que l'ELS, les Rendez-vous, les interventions auprès de nos partenaires sociaux et le traitement des mails.*

**Joseph LAIDLOW – Conseiller Service de l'Assurance Maladie**

# LES DIRECTIONS MÉTIER : NOTRE RAISON D'ÊTRE

**Santé, Retraite, Recouvrement et Prévention des Risques Professionnels**

# LA SANTÉ ET L'ASSURANCE MALADIE

## 1/ Prévention santé

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. Des approches sur mesure sont notamment développées pour sensibiliser plus spécifiquement les populations les plus fragiles ou les plus éloignées des soins. Zoom sur les faits marquants de l'année.

### PROMOUVOIR LES DEPISTAGES ET EVITER L'APPARITION DES MALADIES

#### VACCINATION ANTIGRIPPALE : une nouvelle stratégie d'approche des publics fragiles

Parce que moins d'une personne vulnérable sur deux se fait vacciner, l'Assurance Maladie déploie chaque année un large dispositif pour mobiliser les personnes à risque, leur entourage et les professionnels de santé à la vaccination contre la grippe.

La grippe est souvent considérée à tort comme bénigne alors qu'elle cause des décès chaque année à La Réunion, notamment chez les personnes âgées et celles atteintes de pathologies chroniques.

La campagne de vaccination antigrippale 2020 s'est déroulée du 01 Juin au 31 octobre 2020 à la Réunion.

Dans le contexte actuel de l'épidémie, la Haute Autorité de santé (HAS) a recommandé de maintenir la campagne de vaccination contre la grippe et d'améliorer les taux de couverture chez les personnes à risques et les professionnels de santé.

- Plus de **168 000 personnes** ont été invitées à se faire vacciner.
- près de **63 000** d'entre elles ont bénéficié d'une prise en charge du vaccin
- Taux de couverture vaccinale : **37%**

**Généralisation de la vaccination par les pharmaciens pour les publics éligibles**

Parmi les nouveautés, le dispositif de vaccination des personnes majeures éligibles par les pharmaciens d'officine volontaires en 2018 a été généralisé à l'ensemble du territoire.

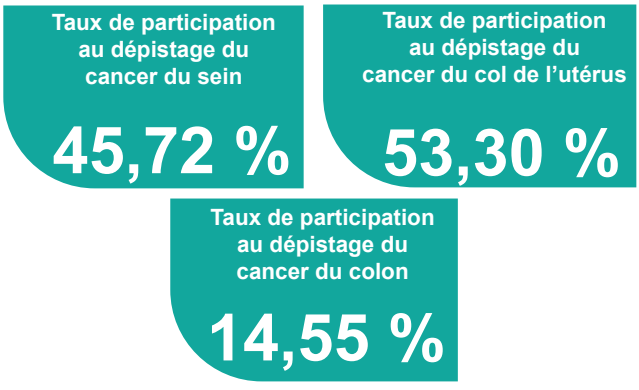
Cette évolution vient renforcer la simplification du parcours vaccinal qui permet désormais à toutes les personnes majeures éligibles de retirer leur vaccin à la pharmacie et de se faire ensuite vacciner par le professionnel de santé de leur choix (médecin, sage-femme, infirmier, pharmacien).

**Les dépistages organisés (DO) des CANCERS**

Trois programmes nationaux de dépistages organisés des cancers existent actuellement : celui du cancer du sein pour les femmes de 50 à 74 ans (DOCS), celui du cancer colorectal pour les hommes et les femmes de 50 à 74 ans (DOCCR) et celui du cancer du Col de l'Utérus (DOCCU) mis en œuvre à partir de 2019 / 2020 pour les femmes de 25 à 65 ans inclus.

L'Assurance Maladie participe à ces programmes de dépistage. Elle finance les Centres Régionaux de Coordination des Dépistages des Cancers (CRCDC) qui pilotent et coordonnent ces différents programmes.

Elle prend également en charge à 100% des actes de dépistage (mammographie + 2de lecture, kit de dépistage et analyse du test incluse, analyse du frottis).




## SOUTENIR LES COMPORTEMENTS FAVORABLES A LA SANTE

### Des offres de services et de prévention pour mieux prendre en charge sa santé

Afin de mieux préserver leur capital santé, l'Assurance Maladie propose aux assurés des parcours de santé adaptés à leurs facteurs de risque, ces programmes allient information, prévention et soins.

**Dispositif « MOIS SANS TABAC »**

La Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion a mobilisé ses partenaires pour participer à l'appel à projets financé par le fonds de lutte contre les addictions aux substances psychoactives pour sensibiliser et accompagner localement les fumeurs désirant arrêter **pendant le mois de novembre.**

**4 promoteurs** ont été retenus et malgré le contexte sanitaire, ont réussi à déployer des actions d'information et de sensibilisation des fumeurs sur l'ensemble de l'île, avec un accompagnement à l'arrêt du tabac : consultations et bilans individuels, remise de substituts nicotiniques dans le respect du protocole sanitaire.

Plus de **27 000€** leur ont été accordés pour mettre en œuvre ces actions

**SOPHIA Diabète et Asthme**

Le service sophia apporte une aide et un soutien personnalisé aux patients atteints de maladies chroniques en fonction de leurs besoins et de leur état de santé, pour leur permettre de mieux vivre avec leur maladie et d'en limiter les complications.

Fin 2020, on dénombrait **11 493** adhésions à Sophia « Diabète » et **1 215** adhésions à Sophia «Asthme ».

**2 nouveaux programmes expérimentaux de prévention primaire : « Mission Retrouve ton cap » et « Dites Non au diabète ».**

**« Mission Retrouve Ton Cap »** est un dispositif de prévention du surpoids et de l'obésité infantile destiné aux enfants de 3 à 8 ans et à leur entourage familial.

Des bilans et des consultations diététiques, psychologiques, et un bilan d'activité physique sont proposés aux enfants et aux familles, **230 enfants** ont pu en bénéficier.

**« Dites Non au Diabète »** est un programme qui prend en charge des personnes de 35 à 70 ans, à haut risque de développer un diabète de Type 2, en les accompagnants dans la modification de leur mode de vie.

Des ateliers collectifs sur les thématiques : alimentation, activité physique, et accompagnement psycho-social leur sont proposés. Plus de **460 personnes** ont démarré le programme.

Ces deux programmes sont financés à 100% par l'Assurance maladie sur le FNPEIS (Fonds national de prévention d'éducation et de d'information sanitaire), **230 enfants** ont pu en bénéficier.

## 2/ Qualité de service

Dans un environnement en constante évolution, l'Assurance Maladie s'organise et se renouvelle en continu pour garantir à ses publics (assurés, professionnels de santé et entreprises) la meilleure qualité de service, répondre aux nouveaux usages et s'adapter au mieux aux contraintes de chacun. Une mobilisation qui se manifeste à tous les niveaux et sous différentes formes.

Le département Accompagnement Offreurs de Soins, constitué des services Délégués de l'Assurance Maladie (DAM), des Conseillers Informatique Services (CIS) et le service d'accompagnement personnalisé pour préparer le retour à domicile (PRADO), a su conserver le lien avec les professionnels de santé et les établissements.

### Le Prado

PRADO, le service de retour à domicile après une hospitalisation est une offre personnalisée en accord avec l'équipe médicale hospitalière selon des critères d'éligibilité, permettant de faciliter la coordination hôpital/ville et de sécuriser le retour du patient à maison.

En 2020 la promotion de l'offre PRADO s'est faite en utilisant un circuit dématérialisé **(71% des demandes)**, spécifiquement mis en place au regard du contexte sanitaire. Cette expérience, positive tant par le nombre de patients accompagnés que par la dynamique engagée avec les équipes médicales, a été pérennisée. Au total 4186 assurés ont bénéficié en 2020 d'un accompagnement PRADO (tous volets : maternité, chirurgie et pathologies chroniques)

### Des offres de services ont également été déployées auprès des établissements :

**SCOR Clinique** - Dans le cadre de la phase d'expérimentation du déploiement et de l'utilisation de cette offre, le service frais de santé a accompagné un établissement volontaire pour la dématérialisation de ses pièces justificatives, ce qui permet de sécuriser les documents transmis et de faciliter les supervisions.

**RESID ESMS** – Il s'agit d'un dispositif pour suivre l'activité et la consommation de soins dans les établissements. Pour 2020, l'objectif a été atteint en accompagnant 7 SSIAD (Service de soins et d'infirmiers à domicile).

Dans un autre registre, en déployant l'outil **QRP** (Questionnaire Risques Professionnels), de nouvelles modalités d'échange avec l'employeur et l'assuré ont été mises en œuvre dans le cadre de l'instruction des déclarations d'accident de travail.

## 3/ Amélioration du système

L'Assurance Maladie accompagne le déploiement des dispositifs, inscrits dans le cadre de la stratégie de transformation du système de santé, qui participent à l'évolution des organisations et des pratiques des professionnels de santé et à la pertinence des soins. Une ambition : poursuivre l'amélioration de la prise en charge des patients et garantir la pérennité du système de santé. Soutien financier et organisationnel, accompagnement des projets, nouveaux services dématérialisés, son champ d'intervention dans le domaine a été riche en 2020.

*Pour le public des professionnels de santé,* une nouvelle étape a été enclenchée dans le suivi de leurs facturations par la mise en place d'un dispositif permettant d'exclure certaines factures nécessitant un traitement particulier.

Des efforts ont également porté sur la mise en place d'un meilleur suivi des supervisions (Planning annuel, respect des préconisations des fiches PCSO (Plan de contrôle socle ordonnateur) action de sensibilisation des équipes et contact PS, circuit partagé DRSM/Frais de Santé.

De plus, des travaux d'optimisation ont été poursuivis avec la généralisation de l'utilisation des requêtes exploitables et de l'outil CLOE permettant l'envoi de courriers par voie postale ou via le compte Ameli.

Sur la gestion des feuilles de soins papier (FSP), nous pouvons retenir l'utilisation de l'outil DIADEME permettant la numérisation des FSP. Cette démarche initiée dans le cadre de la crise sanitaire est désormais pérennisée en favorisant le télétravail. Ce choix apporte une meilleure visibilité dans le cadre du suivi des activités et des dossiers.

*Sur le public des assurés* avec l'intégration de nouveaux publics tels que les travailleurs indépendants au 1er janvier, il a été nécessaire de déployer des actions d'informations et de formations en interne pour permettre une fiabilisation des fichiers :

- Le plan de contrôle PUMA (Protection Universelle Maladie), permettant un accès à la prise en charge des frais de santé pour tous, a été mis en œuvre via un outil national permettant une gestion optimale et simplifiée des dossiers à vérifier.

- L'autonomisation des ayants-droit majeurs est désormais une opération pérenne, les droits restent acquis et ce, sans discontinuité.

- Le déploiement des évolutions nationales ; dématérialisation des échanges avec les autres régimes (Mutualité sociale agricole, la sécurité sociale militaire…) , fiabilisation de la base de données, nouvel outil d'enregistrement des RIB.

Le traitement des dossiers de la complémentaire santé solidaire est désormais à 100% dématérialisé, ce qui a permis de favoriser le télétravail mais aussi de pouvoir bénéficier de l'entraide sur les plateformes nationales de traitement et ainsi réduire nos délais d'instruction des dossiers.

Depuis la mise en œuvre de la complémentaire santé solidaire au 1er novembre 2019, la nouvelle activité liée à la gestion des bulletins d'adhésion permettant à l'assuré de choisir son organisme complémentaire s'est poursuivie. En effet depuis cette date la Cgss de la Réunion gère également la part complémentaire, selon le choix du bénéficiaire, au même titre que n'importe quelle organisme de complémentaire santé (mutuelle, assurance…) quand l'assuré bénéficie d'une complémentaire santé solidaire avec participation financière.

Concernant le processus des revenus de substitution, les efforts en matière d'organisation des activités, de simplification des procédures, le recours à des outils tels que PROWEB, CLOE, les actions d'accompagnement pour faire monter en compétence les collaborateurs… ont contribué à l'amélioration des résultats.

Des travaux sur l'optimisation des modes opératoires et des circuits d'échanges avec les partenaires internes (agence comptable, service médical …) ont également contribué à améliorer le service rendu aux assurés, malgré le contexte de crise sanitaire.

## CHIFFRES CLÉS

### Nos bénéficiaires

**850 478** assurés dont 389 413 bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire

### Offres de soins

**6 764** professionnels de santé contre 6 746 en 2019

### Prestations versées

**2,9 milliards d'euros**

dont **1 399 750 421 €** de soins de ville comprenant principalement :

| | |
|---|---|
| - Les honoraires (médicaux, dentaires et paramédicaux) | 286 756 308 € |
| - Médicaments | 298 979 472 € |
| - Biologie, Frais de transport, LPP (liste des produits et prestations remboursables) | 298 984 825 € |
| - Indemnités journalières maladie et AT/MP (accident du travail et maladie professionnelle) | 93 115 987 € |
| - Indemnités Maternité/Paternité (classé hors ONDAM) | 32 345 089 € |
| - Rentes | 21 448 571 € |
| - Prestations invalidité (dont 1 015 005 € pour les TI) | 35 233 661 € |
| - Prestations Décès | 426 344 € |

### La Lutte contre la fraude

Préjudice financier **1 352 770 €**

Les actions mises en oeuvre :

- 4 dépôts de plaintes pénales pour un montant de préjudice 1 107 341 €
- 1 commission des pénalités financières : préjudice de 129 331 € et une pénalité de 50 000 €
- 2 avertissements pour un préjudice de 9 216 €
- 1 rappel à la règlementation pour un préjudice de 37 027 €

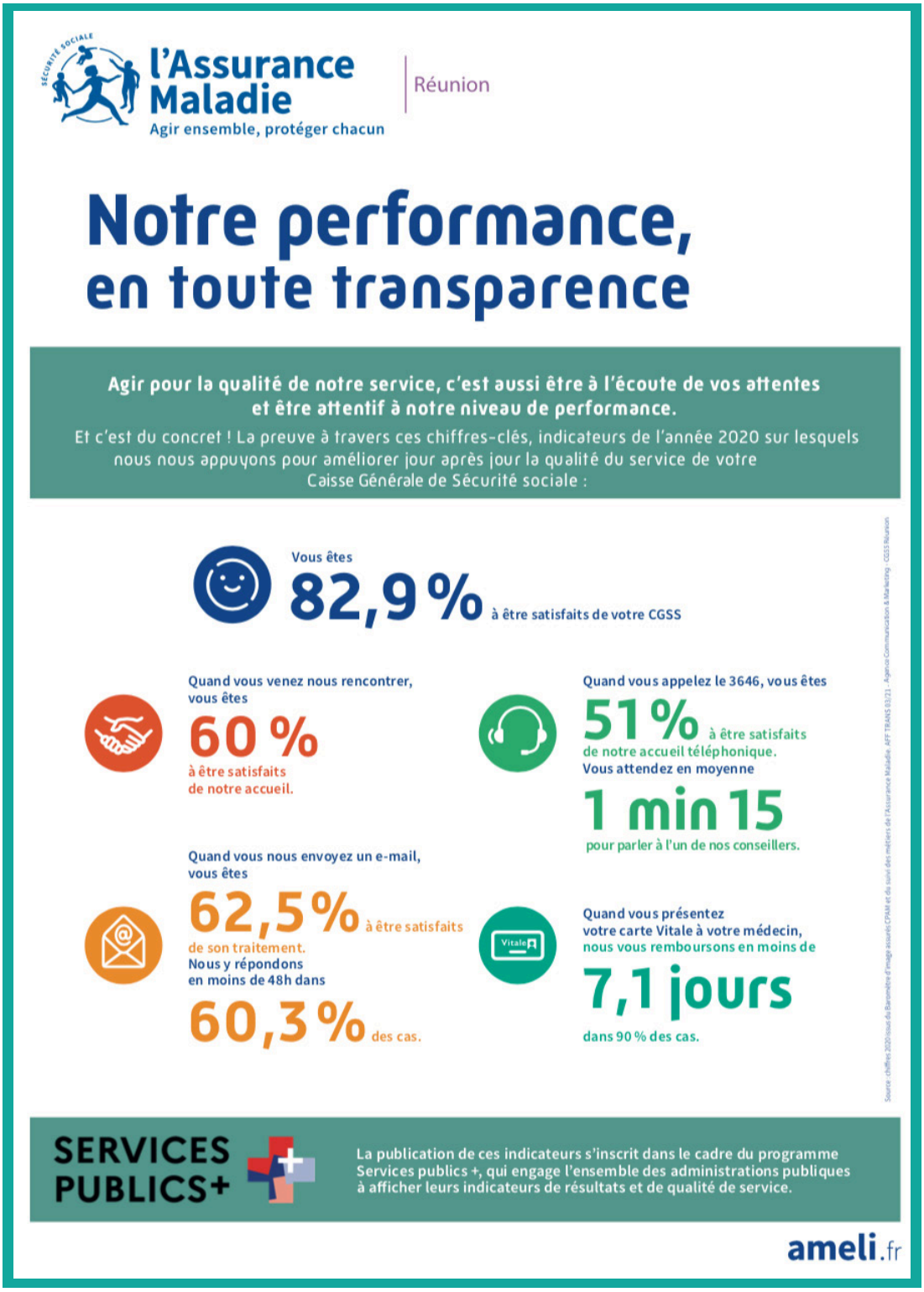
## Accompagnement des professionnels de santé

Focus campagnes nationales et locales déployées en 2020 par les DAM et les CIS :

| | |
|---|---|
| **15 campagnes menées par les DAM/CIS** | **30 thèmes abordés** |
| **5 522 contacts professionnels de santé** | **+ de 91 % de médecins généralistes contactés** |

## LES PRINCIPAUX INDICATEURS

| | |
|---|---|
| Taux de télétransmission des Frais de Santé | **98,65 %** |
| Délai de remboursement de la Feuille de soins électronique aux assurés | **7,1 jours** |
| Délai de traitement de la Feuille de soins papier | **16 jours** |
| Délai de traitement des factures cliniques privées | **4 jours** |
| Taux de factures non payées FSE/B2 | **1,66 %** |
| Taux de paiement multiples | **0,15 %** |
| Délai de notification des indus | **58 jours** |
| Montant des indus notifiés | **6 152 427 €** |
| Délai Indemnités Journalières AS non subrogé | **33 jours** |
| Délai Indemnités Journalières Travailleurs Indépendants | **41 jours** |
| Délai Indemnités Journalières AT non subrogé | **51 jours** |
| Délai d'instruction des demandes de Complémentaire Santé Solidaire | **48 jours** |



*Il y avait beaucoup de stress lié à la méconnaissance du virus. Pour autant, il a fallu organiser très vite l'activité afin de garantir la continuité du service : certains collaborateurs ont été orientés vers de nouvelles activités, des processus de travail ont été adaptés pour tenir compte de la mise en place du télétravail... Il y a eu une grande solidarité au sein de la direction santé mais également avec les autres directions pour que tous ces changements puissent se mettre en place dans des délais aussi contraints. J'y vois là une preuve de l'attachement des collaborateurs aux valeurs d'universalité, de solidarité, de responsabilité et d'innovation qui guident nos actions au quotidien.*

**Thierry BIES,** Directeur Santé

# LE RECOUVREMENT & LES AFFAIRES JURIDIQUES

## RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCE (RAF)

Suspension de toutes les procédures de Recouvrement Amiable et Forcé à partir du 17 mars 2020 pour les secteurs : Régime Général/ Travailleurs Indépendants et Agricole.

**Régime Général**

1°) Seules les procédures de recouvrement amiable et forcé dans le cas de fraude ou de travail dissimulé ont continué.

2°) Des propositions d'échéanciers ont été envoyés aux cotisants comme prévu par la Loi de Finances Rectificatives de juillet 2020. Une première vague d'échéanciers a été expédiée aux cotisants en septembre/octobre 2020.

**Agricole**

Malgré l'absence de recouvrement forcé, le taux de Reste à Recouvrer n'a que légèrement augmenté, passant ainsi de 15,02 % à début 2020 à 17,84 % à début 2021. Des propositions d'échéanciers ont été également proposées aux et aux assurés agricoles.

**Travailleurs Indépendants**

De mars 2020 à juillet 2020 (pour les Praticiens Auxiliaires Médicaux) et à septembre 2020 (pour les autres Travailleurs Indépendants), les appels de cotisations ont été neutralisés.

## REGIME GENERAL

Mise en place d'une déduction forfaitaire supplémentaire spécifique Réunion, de 2 € par heure pour les utilisateurs du Chèque Emploi Service Universel (CESU) au 1er avril 2020.

- 2 524 comptes employeurs ont basculés automatiquement au CESU au 1er octobre 2020.
- 9 474 comptes gérés par un mandataire seront basculés au 1er avril 2021.

**Entreprises**

Le début de l'année 2020 a été consacré à achever la prise en charge des anomalies générées par l'application d'une nouvelle formule de la Loi d'Orientation pour les Départements d'Outre-mer (LODEOM) revue en 2019.

Le solde de 14 524 anomalies générées par l'application de la LODEOM 2019 a été corrigé, avant fin avril 2020.

## DEPARTEMENT CONTROLE EMPLOYEURS

**Les activités**

Le Département Contrôle Employeurs – LCTI a réalisé

- **322** actions de contrôles CPAP/CCA pour un montant de régularisation opéré s'élevant à **7 912 435 €**.

-**286** actions de contrôle au titre de la Lutte Contre le Travail Illégal pour un montant redressé de **2 930 803 €**

A noter, un renfort important du service aux activités essentielles pendant la période de confinement.

## LE SERVICE COTISATIONS AGRICOLES

**Promotion du dispositif de mensualisation des cotisations sociales**

La CGSS accompagne les exploitants agricoles afin qu'un grand nombre de cotisants puisse bénéficier de ce dispositif.

Tout au long de l'année, la CGSS propose aux agriculteurs des rendez-vous personnalisés, des explications approfondies et des simulations d'échéanciers de mensualisation de leurs cotisations.

Ainsi, 1 161 agriculteurs 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.

| | |
|---|---|
| **10 363** | appels téléphoniques entrants |
| **5 694** | mails entrants |
| **403** | RDV sur site |
| **1 546** | RDV téléphoniques |
| **9 160** | attestations délivrées |

**Mesure de réduction de cotisations sociales**

Les pouvoirs publics ont mis en place deux mesures exceptionnelles afférentes au recouvrement des cotisations et contributions sociales des exploitants agricoles les plus touchés par la crise :

- Une réduction forfaitaire des cotisations sociales
- Une nouvelle option à titre dérogatoire pour une assiette forfaitaire. Cette mesure n'était pas applicable aux exploitants agricoles en Outre-Mer.

La CGSS s'est mobilisée par tous moyens de communication afin de sensibiliser ces cotisants à ce dispositif d'aide. Une communication spécifique a été mise en ligne sur le **site internet reunion.msa.fr** pour présenter la mesure aux agriculteurs et mettre à leur disposition le formulaire d'option ainsi que la notice explicative.

## DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

S'en est suivie une reprise des audiences à un rythme très soutenu. Pendant la période d'interruption, l'équipe est intervenue en renfort au bénéfice d'activités de versement des prestations.

**L'activité du service Recours contre Tiers**

Les montants recouvrés sont de 8 957 212 € (Pour l'année 2019 : 11 100 000 € de montants recouvrés)

**Au titre du recouvrement de créances**

Montants recouvrés au titre des recours sur succession : 475 000 €

Montants recouvrés sur les autres créances : 887 000 €

**L'activité du contentieux amiable**

En raison de l'arrêt des procédures de recouvrement des cotisations pour la branche Recouvrement peu de recours ont été enregistrés

Par ailleurs, plus de 1 500 saisines de la Commission de Recours Amiable (CRA) ont été enregistrées pour les branches Maladie et Retraite L'activité du service étant non prioritaire a été interrompue et les agents ont été affectés pour entraide auprès d'autres secteurs.

## Population Cotisants

| | Nombre en 2020 | Nombre en 2019 | Evolution |
|---|---|---|---|
| Secteur privé | 25 872 | 24 566 | 5,3 % |
| Hors TTS | 25 872 | 24 566 | |
| TTS | 0 | 0 | |
| Secteur public | 326 | 321 | 1,6 % |
| Travailleurs indépendants | 49 129 | 46 907 | 4,7 % |
| ETI profession libérale | 15 270 | 15 538 | - 1,7 % |
| ETI ISU | 33 859 | 31 369 | 7,9 % |
| Employeurs de Gens de Maison | 9 838 | 53 776 | - 81,7 % |
| EPM DNS | 9 805 | 15 344 | - 36,1 % |
| EPM TTS | 33 | 38 432 | - 99,9 % |
| Praticiens Auxiliaires Médicaux | 0 | 0 | |
| Divers | 1 546 | 2 181 | - 29,1 % |
| TOTAL | 88 711 | 127 751 | - 32,1 % |

Source : ISP (202012_TdB_Territoires_v2)

| | Montants en 2020 | Montants en 2019 | Evolution |
|---|---|---|---|
| Cotisations liquidées | 2 537 328 163 € | 2 662 698 819 € | - 4,7 % |
| Cotisations encaissées | 2 287 980 858 € | 2 442 102 655 € | - 6,3 % |
| Reste A Recouvrer | 249 347 305 € | 220 596 164 € | 13,0 % |

Source : ISP (202012_TdB_Territoires_v2)

| | Montants en 2020 | |
|---|---|---|
| Montants appliqués en exo des charges (dont LODEOM) | 506 303 765 € | (Source Acoss) |
| LODEOM | 337 261 847 € | |
| Report des charges sociales | 321 160 615 € | |
| Aides CPSTI | 7 741 117 € | (Source OpenData au 30/09/2020) |
| Aide au paiement | 8 330 935 € | (Source Tamara) |
| Exonération Covid-19 | 7 460 511 € | |

| | 2020 | 2019 | % |
|---|---|---|---|
| Nombre de délais accordés (Source Acoss) | 4 400 | 7 499 | - 41,3 |
| Nombre de remises accordées (Source Sidéral_RAF-03) | 8 466 | 16 621 | - 49,1 |

## Département Contrôle Employeurs - LCTI

**322** actions de contrôles CPAP/CCA, pour un montant de régularisation à 7 912 435 €
**286** actions de contrôles au titre de la LCTI, pour un montant redressé de 2 930 803 €

## Affaires juridiques

**98** audiences devant le Pôle social du tribunal judiciaire
**460** recours enregistrés et plus de 1 000 jugements rendus
Plus de **800** recours et près de **350** arrêts rendus devant la Cour d'Appel

## CHIFFRES CLÉS AGRICOLE

### Nombre en 2020

| | |
|---|---|
| Personnes morales | 532 |
| Cotisants | 8 534 |
| **Nombre total d'individus ou population protégée** | **10 280** |

### L'appel de cotisations et contributions

| | |
|---|---|
| Montant des cotisations prises en charge par l'Etat | 5 743 331 € |
| Montant des cotisations à la charge du cotisant | 7 434 302 € |
| Montant de la contribution formation à la charge du cotisant | 316 275 € |
| **Total** | **13 493 908 €** |

### Mois d'arrêté

| | Janvier 2021 | Janvier 2020 |
|---|---|---|
| Cotisations encaissées | 9 182 287 € | 8 672 931 € |

### Reste à recouvrer sur exercices antérieurs

| | 2020 | 2019 | 2018 | Evolution 2019/2018 | Evolution 2020/2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Toutes créances | 1 881 596 € | 1 056 586 € | 982 207 € | 7,57 % | 78,08 % |
| Cotisations Non-salariées | 1 829 986 € | 873 376 € | 705 805 € | 23,74 % | 109,53 % |
| Autres | 51 610 € | 183 210 € | 276 402 € | - 33,72 % | - 71,83 % |

### Délais accordés

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|
| Nombre de cotisants | 7 900 | 8 055 | 8 053 |
| Nombre de cotisants payant à DMP | 5 349 | 5 744 | 4 705 |
| Taux de recouvrement spontanné | 67,71 % | 71,31 % | 58,43 % |
| Nombre d'échéanciers accordés | 445 | 658 | 657 |
| Taux d'accord de délai | 5,63 % | 8,17 % | 8,16 % |
| Montant des cotisations appelées | 7 428 992 € | 7 544 360 € | 7 476 394 € |
| Montant des cotisations encaissées à DMP | 5 070 050 € | 5 467 867 € | 4 374 762 € |
| Taux de recouvrement spontanné | 68,25 % | 72,48 % | 58,51 % |

*Le télétravail de crise a été déployé intégralement sur la direction recouvrement et ce dès les premiers jours de la crise. L'ensemble des agents s'est mobilisé pour que l'activité ne connaisse pas d'arrêt. Les principaux indicateurs de gestion se sont améliorés permettant de garantir une réelle qualité du service rendu. Par ailleurs, l'encadrement et la direction ont été très mobilisés sur la communication des mesures de crises mises en place par le Gouvernement. Interventions radios et réponses aux auditeurs, organisation de webinaire d'informations se sont intensifiés afin de faire connaître les mesures et y faire adhérer nos publics entreprises, agriculteurs, travailleurs indépendants, employeurs de personnel de maison.*

**Thierry de LABURTHE,** Directeur du Recouvrement et Affaires Juridiques

# LA RETRAITE & L'ACTION SOCIALE

Pour cette année 2020, ce sont essentiellement 2 grands chantiers qui ont été au cœur de l'activité de la Direction Retraite. L'intégration des travailleurs indépendants au Régime général et le projet Carrière 2.0 qui permet à l'assuré de devenir acteur de sa retraite. Des opérations menées avec toujours en ligne de mire la qualité de service en interne et auprès du public.

**L' intégration des travailleurs indépendants (TI):**

Avec l'intégration des travailleurs indépendants au régime général, la direction retraite a pris en charge toute la gestion de l'activité retraite TI : la régularisation de carrière, la retraite de base, les prestations versées par l'Etat qui relèvent de la solidarité nationale (appelés avantages non contributifs) et la complémentaire des indépendants (RCI). Pour se faire, elle a accueilli au 1er janvier 2020, 8 nouveaux collaborateurs.

**Carrière 2.0**

Le projet Carrière 2.0 vise à :

- anticiper et faciliter le passage à la retraite en traitant les régularisations de carrière en amont ;
- permettre à l'assuré d'être acteur de la complétude de sa carrière.

Ce projet d'envergure est entré dans sa phase opérationnelle avec la bascule du Système national de gestion des carrières (SNGC) vers le Répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU). Il a mobilisé plusieurs groupes de travail autour des items : qualification, équipe pionnière, management et pilotage.

**La qualité**

En parallèle de la production, la qualité a été également une priorité pour la Direction retraite. Des travaux ont été réalisés sur le sujet avec la direction comptable et financière. C'est le plan qualité 2020.

Ce plan a permis la mise en œuvre :

- de la supervision ;
- d'un outil de traitement des litiges ;
- d'une pédagogie dynamique et de proximité afin de réduire les zones de non qualité.

**La production**

Les dossiers de pensions de retraite, les prestations versées par l'Etat qui relèvent de la solidarité nationale (appelés avantages non contributifs), ou des régularisations de carrière étaient en instance de traitement. La branche a pu traiter ces dossiers. De même, elle a pu intégrer toute l'activité des TI au régime général.

Ainsi, 75% des objectifs du plan de production retraite fixés par le national est atteint.

**La relation client**

La relation client était axée sur le développement des rendez-vous téléphoniques, la promotion de la digitalisation avec une campagne de communication sur la Demande de retraite en ligne (DRL). Pour accompagner nos assurés dans l'utilisation de ces outils, des pass numérique ont été remis aux retraités et futurs retraités.

La crise sanitaire a révélé les difficultés pour les citoyens en situation de fracture numérique (la fracture numérique décrit les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication) d'accéder à des services en ligne essentiels.

C'est dans ce contexte que l'Etat, par le biais de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a mis en place le pass numérique. C'est un dispositif qui permet à des personnes de participer à des sessions de formation afin de devenir plus autonome vis-à-vis des outils informatiques.

Concrètement, **Le Pass numérique** est un chéquier de type « chèque déjeuner » mis en place pour permettre au bénéficiaire de découvrir ou d'améliorer ses connaissances sur l'outil et les usages numériques. Selon le besoin de la personne, le Pass donnera accès à cinq ou à dix ateliers de formation encadrés, permettant à chacun de devenir autonome pour mieux accéder à ses droits et effectuer des démarches en ligne.

**1 chéquier = 5 chèques de 10 € chacun**
**Maximum : 5 chéquiers par personne**
**1 chèque = 1 atelier**

La CGSS a été choisie avec 3 autres acteurs sur le plan local (CAF, DRFiP et Pôle Emploi) pour déployer ce dispositif. Une opération qu'elle a menée mi-octobre 2020 auprès du public des usagers de la relation client sur les secteurs de médiation Nord/Sud.

Pour le public Retraite, la remise du Pass s'est faite lors d'un rendez-vous sur les agences du Port et de l'Etang-Salé.

**Poursuite des travaux de mutualisation**

La direction retraite a intégré la mission réseau délégué (MRD) « Déclaration » au 1er octobre 2020.

Depuis cette date, le traitement des DADS et l'accompagnement des déclarants sont pris en charge par la Carsat Auvergne.

Cet organisme est compétent pour prendre en charge ce type de dossiers pour l'ensemble des caisses de métropole et des DOM.

Ce transfert de compétence s'inscrit dans le cadre des (MRD), un dispositif déployé au niveau national, visant l'amélioration de la performance globale du service public de la retraite.

Dans le cadre des MRD, une caisse est identifiée au sein du réseau afin de prendre en charge la gestion de certaines activités de production retraite (dossiers à faible volume et/ou nécessitant une forte expertise).

En 2021, c'est le chantier Carrière 2.0 qui devrait encore être au cœur de l'activité de la branche retraite. Il conduira à un remaniement total de l'organisation de travail de cette direction.

***L'apparition du coronavirus engendre une crise sanitaire sans précédent, nous plongeant dans un monde presque irréel, avec des rues désertes, des relations sociales nouvelles à imaginer, la crainte d'être contaminé. Passé l'effet de surprise, m'appuyant sur le comité de crise mis en place par le Directeur Général, la vie a vite repris son cours normal avec la ferme conviction de penser avant tout aux intérêts des assurés sociaux et de nos équipes. La DRAS a assumé les missions qui sont les siennes en évitant aux assurés les ruptures de ressources et en parant à l'urgence sociale. Bravo aux équipes qui également ont su faire preuve de réactivité, d'adaptabilité et de solidarité.***

**Jean-Marc TOMEZAK,** Directeur Retraite et Action Sociale

# LE SECTEUR RETRAITE ET INVALIDITÉ AGRICOLE

En cette année particulière où de nouvelles procédures de travail ont été mises en place, le secteur retraite et invalidité agricole a su, être au rendez-vous de ses publics avec :

- le déploiement massif des rendez-vous téléphoniques ;
- la promotion des démarches en ligne auprès de nos assurés (demande de retraite en ligne, dépôts de documents…) sur le site reunion.msa.fr ;
- la continuité de l'activité par la mise en œuvre du télétravail ;
- une coordination efficace avec l'ensemble de nos partenaires agricoles, en particulier la Chambre d'Agriculture, pour l'accompagnement de nos retraités et futurs retraités ;
- la mise œuvre de la revalorisation du montant des pensions d'invalidité AMEXA, issue de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS 2020). Celle-ci prévoyait une augmentation significative du montant des pensions soit : + 55 % des pensions d'invalidité totale et + 12 % des pensions d'invalidité partielle.

**La lutte contre la fraude**

Les montants des préjudices constatés, qui sont les dommages causés à un tiers se sont élevés à **71 714,33 €**, tandis que les montants des préjudices évités grâce aux contrôles et détections effectués en amont se sont eux, élevés à **449 025,40 €**

**LES ACTIONS MISES EN OEUVRE EN 2020**

**— 26 dossiers ont été contrôlés**

**— 16 dossiers ont été qualifiés en faute ou fraude :**

- 21 771€ en fraude pour le préjudice constaté
- 41 134 € en fraude pour le préjudice évité
- 49 943 € en faute pour le préjudice constaté
- 407 891 € en faute pour le préjudice évité

## CHIFFRES CLÉS

### RÉGIME GÉNÉRAL/TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS : RETRAITE ET CARRIÈRE

**94 177** retraités (dont 1 182 travailleurs indépendants sans carrière Régime Général)

**19 724** bénéficiaires du minimum viellesse

**745** millions d'euros de prestations (+ 8,08 % > + 6,63 % sur les prestations RG et + 1,45 % liés à l'intégration des TI)

**1 284** nouvelles attributions de pension de réversion dont 542 servies seules (1er droit) et 64 TI sans carrière RG

**7 178** nouvelles attributions de retraite personnelle dont 252 TI sans carrière RG

**292** retraite complémentaire TI

**2 039** nouvelles attributions ASPA

**54 478** appels traités par le 3960 (3 405 visites dont 1 266 RDV)

**1 035 €** de montant moyen de pension pour un retraité ayant eu une carrière complète au RG

**73,4 ans** est l'âge moyen de retraité RG

**12 035** relevés de carrière (EDC) traitées

**90** Entretiens Information Retraite (EIR) réalisés

### RETRAITE AGRICOLE

**98,8 %** de dossiers traités dans les délais (4 mois)

**15 551** bénéficiaires

**134** bénéficiaires d'une pension d'invalidité AMEXA

**65 752 492 €** de prestations servies (+ 2 %) :

*60 891 261 €* *de prestations retraite (- 4,7 %)*

*3 914 004 €* *au titre de la retraite complémentaire obligatoire (RCO) (+ 5,2 %)*

*947 227 €* *de prestations invalidité AMEXA (+ 43 %)*

# LE SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Le service action sanitaire et sociale (ASS) est rattaché à la Direction retraite et action sociale. Service transverse, il gère la mise en place et le paiement des prestations extra légales de 4 branches en lien avec les 4 Caisses Nationales :

- l'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie (CNAM)
- l'action sociale de l'Assurance retraite (CNAV)
- l'action sociale de la branche agricole (CCMSA)
- l'action sanitaire et sociale des travailleurs indépendants (ACOSS)

Il travaille en étroite collaboration avec le service social de la CGSS et les partenaires extérieurs œuvrant dans la mise en œuvre de plan d'aide auprès de nos publics.

Les **budgets** d'action sanitaire et sociale représentent **5 402 404 € pour les quatre branches** (hors action immobilière)

## CHIFFRES CLÉS

### MALADIE (Régime général Agricole)

**1 267** aides financières individuelles : 1 233 000 €
**394** aides aux malades, dont 260 PUSH : 349 600 €
**6** subventions : 398 000 €

### RETRAITE (Régime général Agricole)

**808** bénéficiaires d'un PAP dont 123 ARDH : 879 600 €
**375** aides à l'habitat et au cadre de vie dont 60 bénéficiaires d'un kit de prévention : 296 500 €
**46** aides financières individuelles vieillesse : 35 000 €
**54** gratifications centenaires : 11 000 €
**6** subventions : 398 000 €

### AIDES AUX TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

**748** bénéficiaires (dont 608 aides financières exceptionnelles et 140 aides aux cotisants en difficulté) pour un montant de : 1 077 815 €

**Action immobilière retraite :**

Trois autorisations de programmes ont été ouvertes par la CNAV pour un montant de **4 100 000 €**

Ces aides – prêts à taux 0 – sont destinées à la construction de trois résidences pour personnes âgées :

- Résidence les Bambous à Saint Pierre : **800 000 €**
- Résidence Opale aux Avirons : **1 550 000 €**
- Résidence Beauséjour à Sainte Marie : **1 750 000 €**

Ces projets s'inscrivent dans la politique de développement de l'habitat intermédiaire préconisée par la CNAV. Ces résidences accueillent des seniors sans pathologie particulière ou des personnes présentant des incapacités légères en mesure d'assurer leur quotidien.

Elles assurent aux résidents un environnement adapté, sécurisé et fonctionnel préservant les conditions de vie, les habitudes et la liberté individuelle.

# LE SERVICE SOCIAL

L'action du service social s'inscrit dans le cadre des politiques de la sécurité sociale et répond aux enjeux de santé publique et de gestion du risque.

**Ses missions :**

Le service social accompagne les assurés confrontés à une problématique de santé, de handicap, au vieillissement dont les conséquences impactent leur vie personnelle et/ou professionnelle.

Il intervient auprès des assurés autour de 4 axes principaux :

**Axe 1 : La sécurisation du parcours en santé**

Aider les personnes à recouvrer des droits et pouvoir réaliser leurs soins.

**Axe 2 : Prévenir la désinsertion professionnelle**

Accompagner les assurés en arrêt de travail qui risquent de perdre leur emploi suite à des problèmes de santé ou un handicap.

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

Intervenir pour éviter une hospitalisation prolongée non désirée liées à des difficultés d'organisation au domicile.

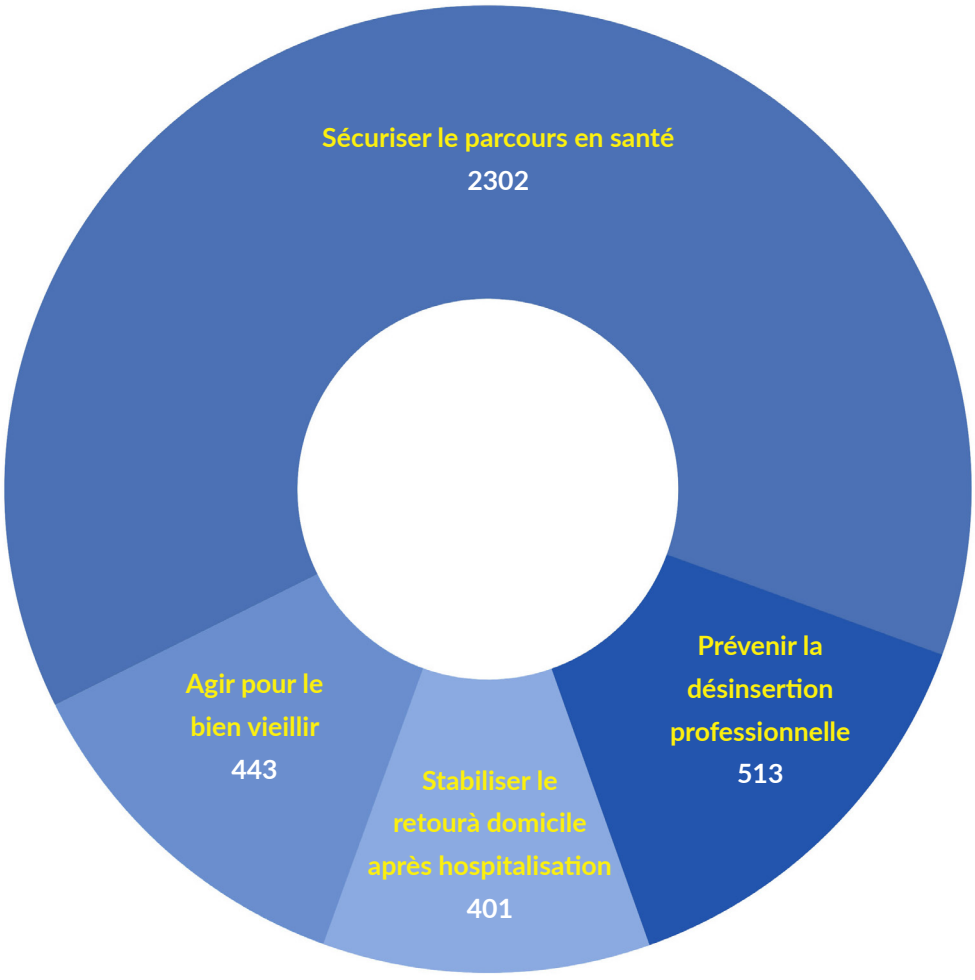
**Axe 4 : Agir pour le bien vieillir**

Accompagner les personnes âgées qui le souhaitent, au maintien à domicile le plus longtemps possible.

## CHIFFRES CLÉS

| | |
|---|---|
| 3 659 | personnes accompagnées |
| 93,5 % | de bénéficiaires obtiennent un RDV en moins de 15 jours |
| 9 451 | entretiens réalisés |
| 4,5 mois | durée moyenne d'accompagnement |
| 7 262 | démarches (courriers, mails, appels téléphoniques) dont 1 236 demandes d'aides financières |

## NOMBRE D'ASSURÉS ACCOMPAGNÉS PAR AXE D'INTERVENTION



# LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le code du travail soumet l'employeur à une obligation d'évaluation des risques professionnels auxquels ses salariés sont exposés. Il doit ainsi mettre en œuvre des actions de prévention afin de garantir la santé et la sécurité de ses salariés.

La Direction PRP est placée sous l'autorité de l'Ingénieur Conseil Régional. Elle se compose :

• d'une équipe de « préventeurs » > 1 ingénieur conseil, 8 contrôleurs de sécurité et 1 chargé de missions ;

• d'une équipe administrative > 3 agents et 1 cadre.

La Direction PRP a pour mission de :

• faire diminuer le nombre et le coût des AT/MP,

• inciter les entreprises à agir en prévention ; les accompagner par du conseil, de la formation, de la communication, du contrôle et le cas échéant des aides financières.

Le CPG 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** (TMS, risques chimiques, chutes),

• **des secteurs d'activités cibles** (agroalimentaire, distribution, BTP),

• **des publics spécifiques** (TPE, formation initiale et continue).

Le contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion conclu avec la CCMSA pour la période 2016-2020 axe les interventions de prévention des risques professionnels à destination des exploitants agricoles sur la prévention des TMS et la contention des bovins.

**• Interventions vers nos publics locaux**

En 2020, plus d'un tiers de l'activité des contrôleurs de sécurité a été consacré aux actions directes vers les entreprises soit **684 interventions** et 15 % à des actions avec les branches professionnelles et partenaires de la prévention (les services de santé au travail, l'ARACT, la DIECCTE, les chambres consulaires, etc.).

**• Contribution au réseau CNAM / Caisses Régionales**

Le service participe à l'élaboration des actions nationales CNAM avec une implication importante sur certains projets notamment «BTP», « Risques Chimiques Pros », « Aides et Soins à la Personne », « TMS Pros », « Formation à la prévention », « TPE » et « Incitations Financières ».

**• Réunions avec les instances de la CGSS**

Le Conseil d'Administration a délégué ses compétences en matière de **prévention** à la CRATMP, qui s'est réunie à 4 reprises.

Le CTR s'est réuni à 3 reprises pour **le suivi des activités** de la Direction de la PRP et sa CPP à 4 reprises pour le suivi **des injonctions et majorations.**

## CHIFFRES CLÉS

| Contrats de prévention | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Contrats signés | 8 | 17 |
| Engagements | 350 259 € | 569 353 € |
| Subventions Prévention TPE | 547 398 € | 419 898 € |
| Subventions Prévention TPE «Prévention Covid» | | 668 042 € |
| Injonctions | 22 | 23 |

*L'Assurance Maladie Risques Professionnels a mis en place fin mai 2020 un dispositif d'aide financière visant les entreprises de moins de 50 salariés et les travailleurs indépendants pour leurs investissements relatifs à la prévention du risque Covid : mesures barrières avec en option masques, visières, gel hydroalcoolique et aussi mesures d'hygiène, dans la limite d'un budget de 50 millions d'euros.*
*La Direction de la Prévention de des Risques Professionnels de la CGSS a ainsi pu accorder une aide, dans la limite des budgets spécifiques alloués pour notre région, à près de 400 entreprises et une trentaine de travailleurs indépendants, pour un montant d'aide global de près de 700 000 euros.*

**Xavier FAREL,** Directeur Prévention des Risques Professionnels

# TÉMOIGNAGES D'AGENTS

*Cette crise sanitaire a permis de découvrir le télétravail. Une nouvelle façon de travailler fort intéressante. Le retour sur site n'a pas été évident avec l'apparition des premiers cas en caisse. Avec le temps, le stress s'est estompé et ma vie professionnelle s'est adaptée à ce virus.*

**Bernadette ESTHER – Technicienne Référent Carrière TI**

*Nous avons été capables de surmonter ENSEMBLE les difficultés. Beaucoup de verrous ont sauté. Le déploiement du télétravail a permis de se protéger tout en assurant la continuité de service, les démarches se sont simplifiées pour garantir la protection financière de nos assurés. Nous avons pleinement joué notre rôle d'amortisseur social.*

**Sabine LEGRAND – Chargée de Mission**

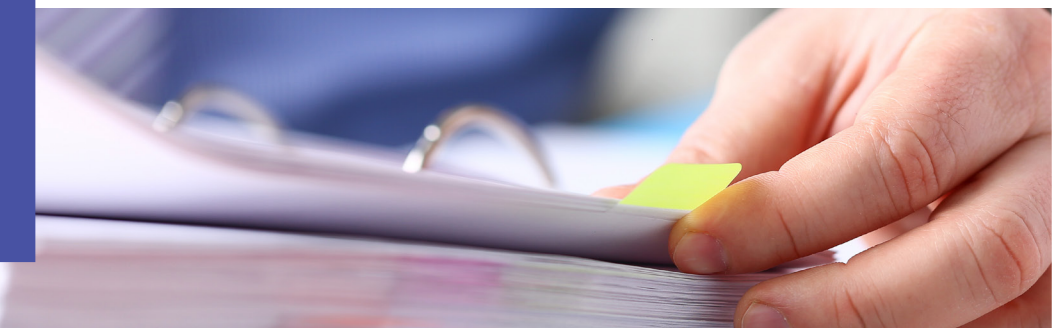
*Alors que tout était à l'arrêt, j'ai été amené à contribuer à une action de soutien à une population fortement impactée par une situation inédite. J'en ai éprouvé une grande fierté pour notre organisme. En effet, au regard de l'enjeu, il était important pour moi d'être au rendez-vous.*

**David VIENNE – Statisticien**

# LES DIRECTIONS SUPPORTS : LA STRATÉGIE ET LE FONCTIONNEMENT

**La Direction du Cabinet**
**La Direction Relation Clients**
**La Direction des Ressources Humaines**
**La Direction Comptable et Financière**
**La Direction des Opérations**
**La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation**

# LA DIRECTION DU CABINET



Créée début 2020, la Direction de cabinet de la CGSS a eu à cœur tout au long de cette année de promouvoir la Caisse générale en tant qu'acteur majeur de la protection sociale sur le territoire réunionnais, de maintenir sa mobilisation sur les champs social et économique dès le début de la crise épidémique en coordonnant et en diffusant les orientations de la Direction générale.

Pour optimiser la gestion de la crise, la Direction de cabinet a coordonné une gouvernance exceptionnelle :

- **Un Comité de crise restreint COVID-19**, composé des membres du Comité exécutif, du Directeur régional du Service médical et de personnes ressources dédiées à des thématiques telles que :
  - la veille et le suivi des orientations nationales,
  - la communication interne,
  - le relai opérationnel vers les managers,

- **Un Comité de crise élargi COVID-19**, composé des membres du Comité de direction, des managers et cadres désignés par le Comité exécutif et des responsables de l'ensemble des sites de la Cgss.

La Direction de cabinet est composée de plusieurs services et départements

### 1/ Binôme transformation et Innovation

En lien avec les travaux de son siège à Saint Denis, de nouveaux agencements des salles de réunion ont été lancés. L'objectif affiché étant de les rendre plus moderne et propice aux réflexions et à la créativité.

Dans un autre registre, la première édition de la plaquette des chiffres clés de la CGSS a vu le jour. Celle-ci constitue une « carte d'identité » de l'organisme et a vocation à être remise aux partenaires et aux médias.

### 2/ Observatoire économique, social et des fragilités

L'activité de l'observatoire a été rythmée par la crise sanitaire et les réponses des pouvoirs publics pour y faire face.

**8 400 sollicitations internes** ont été adressées à l'observatoire en 2020, soit en moyenne **700 sollicitations/mois.**

L'année a été scandée par :

→ **L'activité d'extraction de données brutes** issues des différents systèmes d'informations statistiques pour répondre prioritairement aux besoins exprimés en interne. Elle a été accrue notamment sur le champ de la maladie dans le cadre du versement d'indemnisations pour perte d'activité, dispositif déployé à destination des professionnels de santé afin de compenser pour partie, leur perte d'activité Dipa (Dispositif d'indemnisation pour perte d'activité). En effet, l'appréciation de l'éligibilité à la Dipa a engendré la production de 160 SNIR, (Système National Inter-Régimes) soit le double de ce qui est produit chaque année.

**→ La production d'analyses statistiques :**

- L'analyse de données démographiques et de données d'activité des professionnels de santé, réalisée à destination des équipes en charge de l'animation des réunions conventionnelles. 11 analyses ont été produites.

**→ Les publications périodiques** avec la production de sept points de conjoncture (communiqués) des dépenses de santé et la sortie de deux numéros spéciaux analysant les effets de la crise sanitaire COVID 19 sur l'économie locale.

**→ Les partenariats statistiques :**

- Avec le conseil départemental dans le cadre de l'opération de versement d'une aide exceptionnelle de 150 euros aux retraités réunionnais disposant de moins de 490 euros de revenus par mois, et ce pendant le confinement.

- Avec Santé publique France océan indien dans le cadre du dispositif local de veille sanitaire auquel la CGSS est associée avec l'envoi chaque semaine, des données de consultations des généralistes, des pédiatres et des médecins sentinelles, s'agissant des ressortissants de la caisse générale.

- Avec la Chambre Métiers et de l'Artisanat dans le cadre d'un partage de données concernant des secteurs d'activités phares (Boulangerie, pâtisserie, confiserie – Restauration rapide, snacking - Bois construction, charpente…)

### 3/ Le pôle partenariat

#### 1) Coordination des activités agricoles

• **Nomination** au 2nd semestre 2020 au sein du cabinet de deux référents agricoles auprès de la CCMSA.

• **Septembre 2020 : lancement du 1er Comité de pilotage des acteurs agricoles** qui a réuni les secteurs concernés par les activités agricoles et a permis d'aborder les enjeux y afférant ainsi que les résultats atteints par la caisse au contrat pluriannuel de gestion Agricole 2020. Les référents agricoles ont à cette occasion défini la feuille route du secteur Agricole, avec l'appui du secteur optimisation/organisation au département accompagnement au pilotage.

• Actions de coordination menées par les référents agricoles :

**→ Mai 2020 :** Communication conjointe avec la Chambre d'Agriculture sur l'allocation de remplacement pour garde d'enfants, personnes à risque ou malades de la Covid-19

**→ Novembre 2020 :** état des lieux de la gestion du régime agricole au sein de la CGSS Réunion

**→ Décembre 2020 :** Audition par la mission de l'inspection générale des finances IGF/CGAAER/CGEDD sur la filière cannes à sucre à la Réunion

**→ Décembre 2020 :** Contribution à la consultation organisée par le groupe de travail « Accompagnement des agriculteurs en situation de détresse » de la commission des affaires économiques du Sénat.

#### 2) Dans le domaine des partenariats

**→ Signature de la convention cadre entre la Chambre d'Agriculture et la CGSS** le 21 octobre 2020. Cette convention signée prévoit 11 actions réparties selon 4 axes :

• Axe 1 : Dynamiser l'installation et la formation des agriculteurs
• Axe 2 : Informer/sensibiliser les acteurs du monde agricole aux offres de service de la Sécurité sociale et son actualité
• Axe 3 : Accompagner l'agriculture dans ses évolutions sociétales et climatiques
• Axe 4 : Communication – faire dialoguer agriculture et société

**→ Lancement des rencontres avec les nouvelles équipes municipales afin de renforcer la présence territoriale de la CGSS**

Le dernier trimestre 2020 a été marqué par des rencontres partenariales avec des mairies telles que celles de Saint-Denis, Saint-André. Des échanges avec les autres mairies sont prévus tout au long de l'année 2021.

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

• Signature de la Convention « Pass numérique » : La crise sanitaire a révélé les difficultés rencontrées par de nombreux citoyens en situation de fracture numérique d'accéder à des services en ligne essentiels. Compte tenu de cette situation l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a décidé en urgence d'accompagner 15 000 Français issus des « quartiers prioritaires de la politique de la ville » et des « zones de revitalisation rurale » en déployant un« pass numérique » en s'appuyant pour la Réunion, sur l'Association Solidarnum. Les accueils de la CGSS ont participé à la diffusion de 1000 chéquiers de « pass numérique », d'une valeur de 10 euros/pass pour le territoire réunionnais.

• Les maisons France Service (MFS) : Le réseau MFS qui s'appuie sur une refonte du réseau existant des maisons de service au public a pour objectif de permettre aux citoyens de procéder aux principales démarches administratives du quotidien au plus près du terrain, prioritairement dans les cantons ruraux et quartiers prioritaires de la politique de la ville. La CGSS en tant que service public est présente au sein des MFS, à travers :

→ La signature de la convention MFS Grand sud (Jean Petit, les Lianes, Les Makes, Piton goyaves)

→ La signature de la convention MFS Tevelave

• La MisAS (Mission Accompagnement Santé) : Déploiement des questionnaires servant à réaliser le diagnostic nécessaire pour le lancement local de la MisAS en novembre 2020.

La MisAS, est une offre de service qui sera proposée aux assurés en situation de renoncement aux soins. Un conseiller dédié, accompagne les assurés en difficulté, peu autonomes auprès des administrations, et de façon personnalisée. Pour cela, en lien avec l'assuré et les partenaires concernés, il va travailler à lever les freins repérés : financiers, inaccessibilité géographique, incompréhension des circuits ou des usages du numérique... L'objectif final étant de guider les assurés détectés jusqu'à la réalisation effective de leurs soins.

• OGEPLANIR : Installation de cet outil de reporting et de la relation client qui permet de tracer les parcours d'accompagnement des conseiller MisAS et les données de production des services métiers

• PLANIR : Poursuite de la coordination des actions prévues dans le Plan local d'accompagnement du non recours, des Incompréhensions et des Ruptures ( Les actions de l'assurance Maladie en faveur du public (Jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance ou des écoles de la 2eme chance), les offres de service auprès des Permanences d'Accès aux Soins des Hôpitaux (PASS), les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des Mairies...) Au total ce sont 28 actions qui sont suivies et déployées.

• Traitement des signalements émis par la Préfecture relatifs à des situations de rupture de droits : Les cas les plus fréquents concernent des personnes disposant de peu de retraite, confrontées à des soucis de santé, ne faisant pas appel aux administrations, et freinées par les démarches administratives.

### 4/ Le département dialogue de gestion

Le département dialogue de gestion a pour missions principales d'animer le dialogue de gestion, de mettre à la disposition des directions des outils de pilotage et d'assurer le suivi des données d'activité pour les analyser , alerter si nécessaire et aider à la décision, gérer les budgets et ordonnancer toutes les dépenses budgétaires, et enfin répondre aux sollicitations des caisses nationales.

Les budgets des différentes branches ont été gérés en 2020 au sein d'un budget unique CGSS. Désormais chaque caisse nationale transmet à la CNAM ses engagements budgétaires. Celle-ci en tant que caisse pivot verse une dotation unique à la CGSS qui dispose donc d'un seul budget dit « budget unique ».

## CHIFFRES CLÉS

**Budget unique**

| | |
|---|---|
| Charges de personnel | **93 983 000 €** |
| Fonctionnement | **7 516 793 €** |
| Investissement immobilier | **2 377 731 €** |
| Investissement autres objets | **733 372 €** |
| Investissement informatique | **1 156 714 €** |

**Ordonnancement**

**4 151** factures traitées avec un délai moyen de traitement de 18 jours

**Contrôle de gestion**

**61** enquêtes remontées aux caisses nationales

### 5/ L'agence communication et marketing

En 2020 l'agence communication et marketing poursuit son activité avec la même équipe composée d'un infographiste et de quatre chargés de communication et marketing.

L'agence décline la stratégie de la direction générale à la fois en interne pour fédérer le personnel aux objectifs de la direction mais aussi en externe pour promouvoir l'image de l'organisme auprès de ses différents publics et partenaires.

**En interne**, l'agence dans son rôle de conseil, accompagne toutes les directions dans leurs projets d'actions de communication et assure la gestion de l'intranet « Dianoo » afin de relayer les messages des directions à l'ensemble du personnel ainsi que toutes les informations utiles au fonctionnement des services.

**Les réseaux sociaux où comment communiquer autrement !**

L'année 2020 constitue une étape importante pour l'agence communication et marketing qui investit le champ des réseaux sociaux et collaboratifs.

En effet, 2 grands chantiers ont vus le jour **en interne** sur le second trimestre :

- En mars c'est la création d'une page **Facebook intitulée** « Groupe CGSS Réunion Officielle » ;
- En avril, c'est le déploiement du réseau social **LIAM de l'Assurance Maladie** et la création d'un groupe 974 Info Covid-19.

Avec la mise en place de ces outils, c'est l'entrée dans une nouvelle ère de communication que l'agence inaugure. A côté de l'activité traditionnelle d'information sur les canaux internes, **la communication collaborative** se met en marche.

Une étape qui s'est avérée indispensable avec la crise sanitaire pour un échange avec des collaborateurs sur site et en télétravail.

Pour **partager l'information** en interne lors de la période de confinement, l'agence communication et marketing propose aux collaborateurs une panoplie d'outils. Du **Flash info** au **Zoom** pour recueillir le témoignage d'agents en présentiel où à distance, en passant par les Vendred'idées histoire de finir la semaine sur un ton plus décontracté.

Face à l'engouement des collaborateurs sur la communication vidéo, CGSS TV s'enrichit de 3 nouvelles productions :

- « Alon Bat Karé » pour faire connaitre les sites et service de la CGSS
- « Des chiffres et du sens » pour balayer les indicateurs et les plans d'actions.
- « Nos métiers CGSS » pour mieux connaître l'activité de chacun.

**En externe**, l'agence véhicule l'image et la notoriété de l'organisme, à travers la création de campagnes médias, la réalisation des signalétiques et autres supports de communication.

Elle organise, en lien avec les directions, les différents évènementiels et administre le site internet www.cgss.re.

**Ancrer la CGSS dans son environnement, un enjeu majeur**

**En externe**, c'est toujours la logique de la communication **en mode collaboratif** qui est déclinée. Au mois de mai, la CGSS s'invite sur le réseau LinkedIn.

Elle affirme sa présence en TV avec la participation à des émissions sur l'actualité économique « CQFD » et en TV et radio en relai des mesures de soutien aux entreprises.

Coté grand public, on relève près de 7 campagnes de communication déclinées en radio, TV et web (complémentaire santé solidaire en juin et décembre, carte vitale, promotion des services en ligne, DRL, sophia, VAG).

On retiendra notamment la campagne « Avec la CGSS, réalisez vos démarches en ligne » qui permet de faire la promotion de l'ensemble des services dématérialisés de l'organisme.

Tout au long de cette année 2020, la CGSS, au travers de sa communication à 360° a su se réinventer, pour être encore plus présente « aux côtés de ses collaborateurs » et « aux côtés des Réunionnais ».

## CHIFFRES CLÉS

**36** vidéos

**7** campagnes de communication

**1** groupe CGSS Réunion officiel Facebook avec 616 membres :
. ***206 publications***
. ***+ de 4 000 réactions***

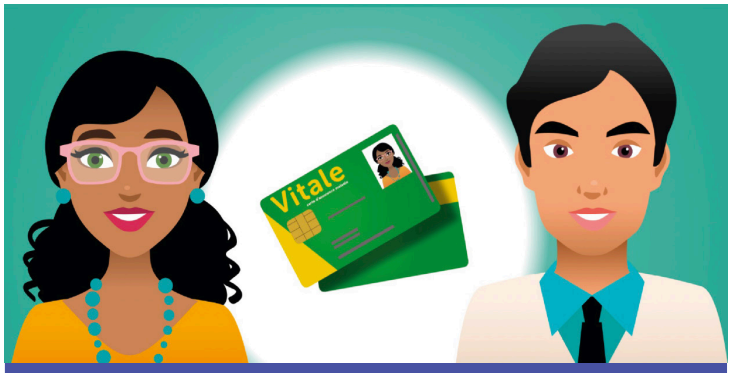
**1** page Linkedin avec + de 3 978 abonnés et + de 1 800 réactions

**1** page Liam CGSS Réunion avec 1 186 membres de la communauté, 34 groupes, 4 animateurs

**78** posts sur notre site internet www.cgss.re

**277** posts sur notre intranet Di@noo

### Campagne carte Vitale




La carte Vitale, bien l'utiliser... c'est préserver notre système de santé !

Campagne de sensibilisation sur le bon usage de la carte vitale en télé, radio et web du 14 au 23 décembre 2020

### Pôle projets

Le pôle projets a poursuivi la mise en œuvre, la réalisation et le suivi des projets structurants pour la CGSS. Au titre de l'année 2020 ont été déployés des projets tels que la gestion de l'information, la centralisation du courrier entrant, les transferts sanitaires, le baromètre sociale « Octomine »...

### 5/ La relation presse

En 2020, maintenir le contact avec la CGSS relevait, pour une part significative de la population, d'une vraie utilité publique.

Ces besoins de contact émanaient :

- des entreprises, qui pour maintenir leur activité et parfois en assurer la survie, devaient s'approprier les dispositifs d'accompagnement déployés par la CGSS à leur bénéfice,
- des assurés, à qui la CGSS devait garantir le maintien de leurs droits.

Les médias ont été très demandeurs d'informations sur nombre de sujets : mise à disposition de masques en début de crise pour les personnes contaminées, arrêts de travail dérogatoires, continuité de versements de prestations sociales, prise en charge des tests COVID....

La CGSS a su maintenir un contact régulier avec ses publics, à travers ses interventions dans les médias via des communiqués, des réponses aux sollicitations de la presse écrite, sa participation à des émissions sur plusieurs radios locales, des reportages télévisuels, des créations de vidéos pédagogiques...

L'année a été marquée par la couverture médiatique de la visite par Monsieur Jacques BILLANT, Préfet de la Réunion, de la plateforme contact tracing copilotée par l'Assurance Maladie, l'Agence Régionale de Santé et Santé Publique France.

**CHIFFRES CLÉS**

**Relation presse**

| | |
|---|---|
| 6 | reportages télévisuels |
| 3 | vidéos pédagogiques |
| 22 | sollicitations médias (papier, télé, radio) |
| 11 | communiqués de presse et dossiers presse |
| 19 | émissions radio |
| 1 | formation Média Training |

### 6/ Le département accompagnement au pilotage

• **Le service maîtrise des risques** a en charge la mise en œuvre des dispositifs de maîtrise des risques et des activités de l'ensemble des branches en co-pilotage avec l'agence comptable, y compris ceux des Sécurités 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 nouveaux Référentiels Nationaux de Processus - RNP (6 nouveaux RNP en 2020). Pour rappel, le RNP est un outil de maîtrise des processus qui intègre aussi bien les actions en matière de qualité que celles liées au contrôle Interne. Enfin, dans le cadre de la validation des comptes (VDC), un suivi a été effectué sur près de 48 contrôles et 16 plans d'actions.

→Branche Retraite avec un suivi des opérations d'évaluation de 18 risques (défaillance ou dysfonctionnement au niveau des activités des processus) et 27 tests ainsi que des plans d'action de la VDC, un accompagnement sur la refonte des documents VDC.

→ Branche Recouvrement avec un suivi de près de 447 contrôles inscrits au plan de contrôle 2020 (ordonnateur et comptable), de la réévaluation de 70 risques et de la clôture de 28 plans d'actions.

→ Régime Agricole avec le suivi des 25 objectifs de contrôle interne et 24 actions de contrôle interne (ACI) dévolues aux services ordonnateurs et avec la déclinaison de la cartographie des risques : sur 71 risques évalués, 53 sont maîtrisés ou acceptables soit 74,65%.

• **Le service PSSI/PCA** est en charge de la mise en œuvre des dispositifs en matière de plan de sécurité des systèmes d'information (PSSI) et de plan de continuité d'activités (PCA).

En 2020, le service a mis en œuvre ou effectué un suivi sur près de 32 mesures de la PSSI Interbranches (ex : sécurité physique, sécurité informatique, habilitations, ...)

Dans le domaine du PCA, le service a mené des actions d'optimisation de circuits et de procédures.

Pour 2020, le service PSSI/RPCA a mené une action d'envergure en répertoriant les agents de la CGSS positionnés sur des activités relevant du PCA, les matériels informatiques et les connexions VPN dont ils disposent. Ces informations ont servi aux réflexions relatives aux activités pouvant être exercées en distanciel dans le cadre du déploiement du télétravail au sein de la CGSS.

Enfin, des actions de sensibilisation, d'information et de formation à la sécurité de l'information ont été menées par le service PSSI/PCA.

• **Le service audits** dispose d'un corps d'auditeurs pour réaliser les campagnes d'audits instaurées notamment dans le cadre des dispositifs de maîtrise des risques et de la validation des comptes. En 2020, le service a réalisé un audit de procédure pour l'Assurance Maladie, un audit de processus pour l'Assurance Retraite et un audit de structure toutes branches confondues. Suite à ces missions d'audit, 30 recommandations ont été émises.

• **Le service optimisation des processus** a accompagné en 2020 les directions de la CGSS via la conduite de projets et d'actions d'optimisation :

→ Déploiement et administration CLOE (Courrier Local Orienté Editique): CLOE a joué un rôle important dans l'extension considérable du télétravail dans le cadre de la crise sanitaire de 2020. Dans ce cadre également CLOE a été le pivot du contact tracing mis en place en juin 2020. Le déploiement normal de CLOE a continué en 2020 sur les secteurs de l'agence comptable et au niveau du service relations avec les professionnels de santé RPS. Début Août 2020 la bascule vers CLOE « recommandés » s'est effectuée sans incident.

→ Etudes d'optimisation : Etats des lieux réalisés avec propositions d'actions d'améliorations sur les processus relatifs au « traitement des sollicitations de niveau 2 de la Direction Santé ». Il s'agit ici des sollicitations reçues en front office qui nécessitent une réponse via un service expert - back office. Etudes réalisées avec le concours de la cellule projets, à « l'administration fonctionnelle » (support informatique fonctionnel), et au « secteur Agricole ».

• **Le SACCIFO (Support ACCompagnement Informatique Fonctionnelle)** assure l'appui à l'organisation et à l'utilisation des outils informatique. Le secteur a ainsi accompagné les directions de la CGSS avec la gestion de l'administration fonctionnelle informatique et des habilitations des outils de la CGSS. Le SACCIFO est aujourd'hui le gestionnaire principal de près de 284 applicatifs informatiques au sein de la CGSS (tous secteurs confondus).

Fortement sollicité lors des épisodes de confinement et post confinement (notamment pour les besoins de la plateforme contact tracing), le secteur a opéré avec succès plusieurs opérations d'envergure et urgentes liées aux habilitations informatiques.

Ainsi, le secteur a traité via OTAI plus de 3430 sollicitations (habilitations, incidents, ...).

***La CGSS, en tant qu'acteur majeur de la protection sociale sur le territoire réunionnais, a su maintenir sa mobilisation sur les champs sanitaire et économique pendant la crise épidémique. A la demande du Directeur général, la Direction de cabinet a eu à coeur de coordonner les actions favorisant la continuité des activités de la CGSS (gouvernance de crise, communication interne et externe de crise, pilotage de projets partenariaux...). La crise a également constitué une opportunité pour la Direction de cabinet, en ce qu'elle a permis d'identifier des pistes d'amélioration de pratiques.***

**Christophe CAMBONA,** Directeur de Cabinet

# LA DIRECTION RELATION CLIENTS

L'année 2020 marque un virage dans la façon d'envisager notre relation avec nos publics.

L'accueil de la CGSS s'est confirmé en tant qu'accueil inter-régime, par la prise en charge des Travailleurs indépendants depuis le 1er janvier 2020, au même titre que les ressortissants du Régime général et agricole.

2020 se caractérise ensuite par la gestion de la crise sanitaire liée à la COVID 19.

En dernier lieu, cette année souligne aussi notre vocation première, d'accompagner par notre expertise les plus fragiles.

Le rendez-vous, modalité privilégiée pour le conseil individualisé, se décline désormais par téléphone, afin de s'adapter au contexte, et pallier les difficultés à se rendre dans l'un des points d'accueil physique de l'île.

### Un département qualité et offres de services qui s'adapte

Avec la création de la direction relation clients transverse à tous les publics : Santé, Retraite et Recouvrement, le département écoute client et innovation s'ajuste et se voit confier de nouvelles activités pour devenir le département qualité et offres de service.

### Poursuite d'une qualité performante

La cellule coordination qualité a poursuivi ses activités principales en s'adaptant aux impacts en front office liés à la crise sanitaire notamment en priorisant les besoins en formation :

- 54 agents formés à la nouvelle activité de contact tracing,

- 18 agents de l'accueil physique accompagnés dans leur renfort au décroché téléphonique et réponse courriels et à leur nouvelle posture de télétravail,

- 18 téléconseillers embauchés formés (CDI et CDD).

Dans le même temps, les équipes ont pu apporter leur aide aux autres activités prioritaires pendant et post confinement : renfort à la réponse courriels et téléphonique Santé ou traitement des dossiers Retraite, tout en maintenant son rôle de coordination entre le front et le back office dans l'objectif d'apporter une réponse juste et appropriée.

**Un nouveau périmètre pour la promotion des offres de services**

Le Pôle offres de services s'adapte au périmètre transversal de la Direction Relation Clients.

Pour cette première année, l'enjeu principal a été de mettre en œuvre un pilotage aligné à la stratégie multicanal et ainsi affiner les périmètres d'activités du service en développant notamment l'utilisation du marketing direct permettant un contact pro actif adapté au contexte local ou profil du client.

***FOCUS***
***CAMPAGNE DE MARKETING DIRECT URSSAF EN LOCAL***

· **12 campagnes nationales** et
· **1 campagne locale,** envoyées aux cotisants (RG et TI) de mars à décembre 2020, soit
· **7 000 notifications** pour
· **58% de taux de lecture,**
dans le but d'informer principalement les usagers de la CGSS aux impacts liées à la crise sanitaire.

Il se voit confier, avec la forte contribution du département accueil physique, la promotion des offres de service multibranches auprès des assurés, employeurs, TI et plus particulièrement il accompagne les publics de la CGSS aux démarches en ligne et les informe sur l'ensemble de leurs droits tout en leur délivrant les bonnes pratiques à engager envers leurs obligations.

Le Pôle des offres de services a aussi eu à cœur de consolider les relations partenariales en lien avec le Cabinet dans l'objectif de maintenir une proximité avec les publics de la CGSS dans ce contexte particulier de crise sanitaire. La CGSS a donc notamment continué à assurer sa présence aux évènements publics de la CCIR, la Chambre d'Agriculture et Pôle Emploi.

**Un département PFS homogène**

Ce département traite les contacts téléphoniques et courriels de manière homogène pour les assurances Retraite, Maladie, ainsi que la ligne urgence précarité (LUP).

Depuis 2020, l'activité liée au Recouvrement pour le régime général et les travailleurs indépendants est désormais gérée sous un même pilotage.

Ainsi, un travail d'homogénéisation s'est entamé :

- Mêmes amplitudes horaires d'ouverture,
- Mêmes organisations pour une réponse aux clients de qualité dans un délai raisonnable.

2020 est marquée par la gestion de la crise sanitaire qui s'est traduite par un recours plus important par les usagers aux canaux dématérialisés :

-Augmentation du flux mails (+ 60 %)

-Augmentation du nombre d'appels téléphoniques (+ 10 %), incluant un peu moins de 20 000 appels par les travailleurs indépendants sur une ligne spécifique (36 98).

Durant la période de confinement, la polyvalence des équipes a permis un renfort de l'accueil physique sur ces canaux de communication.

### Un département accueil physique, stable en recherche constante d'optimisation

Dans sa nouvelle configuration, le département accueil physique intègre dans son pilotage les RDV du Recouvrement (régime général et travailleurs indépendants).

Durant l'année 2020, le secteur a eu à relever deux défis :

- Maintenir ou améliorer la qualité d'accueil à offrir aux travailleurs indépendants
- Garder le lien avec les usagers et les partenaires dans le contexte de crise sanitaire.

En mai 2020, avec la réouverture des agences sur l'ensemble du territoire et un protocole sanitaire strict, l'activité accueil a repris progressivement en capitalisant sur les réussites issues de la crise afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins de tous les publics :

- **Un RDV téléphonique pérennisé dans le cadre d'un accueil à distance conclusif:**

Plébiscité durant la période de confinement, le RDV téléphonique a permis à l'usager d'avoir un espace d'échange privilégié sans avoir à se déplacer.

**- Un RDV physique priorisé pour des situations sensibles**

En 2020, sur les 23 815 RDV Santé traités, 65 % ont nécessité un entretien physique avec un conseiller.

Les travailleurs indépendants ayant bénéficié d'un parcours attentionné dès le début 2020, ont été intégrés dans le dispositif de réception et plus de 5000 demandes de RDV cotisants ont été prises en charge à la réouverture des accueils.

**- Un accueil spontané en espace libre service maintenu pour tous nos publics :**

- Ayant besoin d'une prise en charge urgente
- N'ayant pas d'autres moyens de contacter la CGSS.

Dans tous les espaces libre service, les volontaires du service civique participent à l'inclusion numérique en accompagnant les usagers dans leurs démarches. Plus de 133 000 personnes ont ainsi bénéficié d'une aide à l'utilisation des services en ligne.

**- Un relai de proximité efficace à valoriser**

Il s'agissait en 2020 de mieux structurer les relations partenariales, pour donner à ces derniers les outils nécessaires pour répondre aux sollicitations du public accueillis au sein de leurs structures.

Ainsi, le département accueil physique a engagé des actions de formation à destination des structures France Services, de l'association réunionnaise d'éducation populaire (AREP) , des centres communaux d'actions sociales (CCAS). Plus de 50 personnes ont ainsi été formées sur les situations de vie Santé, Retraite, Agricole avec un focus sur les offres dématérialisées de la CGSS.

### La Médiation

La médiation 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.

La médiation et conciliation de la CGSS concernent l'Assurance Maladie, l'assurance Retraite et le Recouvrement des cotisations

Une particularité pour les travailleurs indépendants : le médiateur local est une personne extérieure à la CGSS, avec qui la médiation de la CGSS travaille en étroite collaboration sur les situations des travailleurs indépendants.

## CHIFFRES CLÉS

**Département PFS** *(Retraite, Cotisations et Assurance maladie et la LUP)*

| | |
|---|---|
| **254 821** | appels traités avec un taux de décroché de **81,44 %** |
| **165 829** | mails répondus |
| **1 315** | appels reçus et **806** dossiers liés à une urgence et/ou à une situation de précarité, traités par les coordonnatrices LUP |

**L'accueil physique**

*Espace libre-service (ELS) :*

| | |
|---|---|
| **128 335** | assurés reçus |
| **4 733** | cotisants reçus |

*Rendez-vous conseils :*

| | |
|---|---|
| **28 815** | entretiens santé réalisés dont 35 % traités par téléphone |
| **5 072** | demandes de RDV recouvrement régime général et travailleurs indépendants traitées dont 47 % par téléphone |

- Une vingtaine de *séances d'informations collectives parcours santé jeunes* effectuées (+ de 500 jeunes) accompagnés
- 18 *permanences en centre pénitenciaire* réalisées avec 173 détenus accompagnés dans le cadre de la préparation à la sortie
- Intervention *jeunes ambassadeurs de la sécurité sociale* (JAS): 2 sections de BTS SP3S (service et prestations des secteurs sanitaires et social) des lycées Saint-Paul 4 et Marie Curie de Ste-Anne ont été accompagnées.

**Autres chiffres**

| | |
|---|---|
| **227** | demandes de médiations dont :<br>*- 155 portant sur des enjeux liés à l'Assurance Maladie*<br>*- 44 sur des questions relatives à la Retraite*<br>*- 28 sollicitations ont concerné le Recouvrement des cotisations* |

## *FOCUS SERVICES EN LIGNE*

### AMELI.FR

**Adhésions au compte personnel**
*(1/01/2020 au 31/12/2020)*
**+ 67 212 adhésions soit + 23 %**

**C2S en ligne**
*(1/05/2020 au 31/12/2020)*
**24 % de demandes réalisées via le portail**

### LASSURANCERETRAITE.FR

**Adhésions à l'espace personnel**
*(1/01/2020 au 31/12/2020)*
**+ 13 626 adhésions soit + 18 %**

**Demande de retraite en ligne (DRL+)**
*(1/01/2020 au 31/12/2020)*
**42,01 % de demandes réalisées en ligne :**
*DRL+ Réfime général = 41,75 %*
*DRL+ Travailleurs Indépendants = 48,01 %*

***Au plus fort de la crise sanitaire, le mot « solidarité » n'aura pas été un vain mot. Le front office est resté présent pour les réunionnais, malgré la fermeture des accueils physiques: gestion des appels téléphoniques, réponses aux courriels, organisation des RDV à distance, lien avec les partenaires. Les équipes ont également renforcé les forces de production, afin de participer à l'élan collectif de la CGSS.***

**Vanessa DUBOIS,** Directrice Relation Clients

# LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines a été restructurée en 2020 suite à la prise de fonction de la Directrice des RH le 1er janvier 2020. Elle est composée de 2 départements :

**Le département Relation Client Interne :**

- Gestion des situations individuelles ou des fragilités,
- Santé au travail,
- Qualité de Vie au Travail,
- Communication RH,
- Démarche qualité.

**Le département Ressources Humaines :**

- **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 formation, du déploiement des mesures d'avancement, de l'accueil des nouveaux embauchés, gestion et exploitation des entretiens professionnels).

- **Support et pilotage** (activités de coordination au sein du département, gestion des données sociales, administration des Relations Sociales).

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

**FAITS SAILLANTS 2020 :**

**Relations sociales :**

Le Comité Social et Economique (CSE) a été installé le 1er janvier 2020 à la suite des élections professionnelles du 5 décembre 2019 et à la signature du protocole d'accord du 9 décembre 2019 organisant les modalités de sa mise en place, sa composition et les moyens alloués à son fonctionnement.

## Ressources Humaines :

L'année 2020 a été marquée par des événements exceptionnels qui ont entrainé une très forte mobilisation de la Direction des ressources humaines :

- Intégration des salariés du Régime Social des Indépendants (RSI) et d'APRIA RSA,
- Déploiement du télétravail dans le cadre du protocole d'accord local du 14 novembre 2018 (250 télétravailleurs en 2020),
- La crise Covid-19,
- Organisation d'une campagne de recrutement de techniciens, de téléconseillers et de comptables avec l'appui d'un prestataire externe d'août à octobre.

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

| Ages | Hommes | Femmes | Total |
|---|---|---|---|
| De 20 à 24 ans | 1 | 1 | 2 |
| De 25 à 29 ans | 5 | 46 | 51 |
| De 30 à 34 ans | 21 | 88 | 109 |
| De 34 à 39 ans | 36 | 112 | 148 |
| De 40 à 44 ans | 56 | 171 | 227 |
| De 45 à 49 ans | 79 | 150 | 229 |
| De 50 à 54 ans | 50 | 97 | 147 |
| De 55 à 59 ans | 45 | 85 | 130 |
| De 60 à 64 ans | 31 | 67 | 98 |
| 65 ans et plus | 8 | 8 | 16 |
| Total | 332 | 825 | 1 157 |

### CHIFFRES CLÉS

**91** recrutements en CDI (dont 62 intégrés du RSI et d'APRIA RSA)

**173** recrutements en CDD

**42** appels à candidatures

**20** départs à la retraite

**16 227** heures de formation

**821** agents concernés

**4,04 %** de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle

| | Hommes | Femmes |
|---|---|---|
| CDI | 28,7 % | 28,7 % |
| CDD | 25,6 % | 74,4 % |

| | |
|---|---|
| Effectif titulaire âgé de 45 ans et + | 53,6 % |
| Effectif titulaire âgé de 50 ans et + | 33,8 % |
| Effectif titulaire âgé de - de 26 ans | 0,8 % |

***La crise sanitaire s'est traduite par une mobilisation particulièrement marquée des équipes de la Direction des ressources humaines qui ont pris en charge, en sus de leurs missions traditionnelles, la gestion de situations administratives inédites, le déploiement d'un télétravail massif, l'accompagnement des salariés confrontés à une grande incertitude et, pour certains, à une situation de vulnérabilité, le recrutement et la formation dans un contexte distanciel nouveau. Cette période a ainsi mis en exergue l'engagement des équipes, leur grande réactivité, et leur volonté de préserver un service de qualité à destination de l'ensemble des salariés, dans un contexte hors norme.***

**Maud MOREIGNE,** Directrice des ressources humaines

# LA DIRECTION COMPTABLE & FINANCIÈRE

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.

Les comptes de l'exercice 2020 de notre organisme relevant de la CNAMTS et de la CCMSA ont été validés sans observation.
Ceux relevant de l'ACOSS, de la CNAV, ainsi que de l'Echelon Régional du Service Médical, sont validés avec observations.

***La crise sanitaire a profondément impacté nos conditions de travail. Dans le même temps, il a fallu intégrer comptablement et dans toutes les branches, l'ex RSI, avec parfois des particularités étonnantes : ainsi, l'action sociale en faveur des TI est désormais gérée par l'URSSAF. De surcroît, les opérations relatives au budget unique se sont poursuivies. Enfin, la DCF a largement participé au succès d'une opération proposée par le Département, consistant à verser une prime exceptionnelle aux retraités les plus défavorisés. Ces résultats, reconnus par les Caisses Nationales, n'ont pu être atteints qu'avec le professionnalisme et l'investissement des collaborateurs de la DCF, sans oublier ceux des autres branches et régimes. La Cour des Comptes, elle-même, indique, dans son récent rapport annuel, que les organismes de sécurité sociale « ont fait preuve d'une grande capacité d'adaptation en assurant la continuité du service des prestations et de leur financement. » Le compliment est suffisamment rare pour être souligné.***

**Jean-Marc BARRAUD,** Directeur Comptable et financier

**4 148 132 788 €** Montant total des prestations versées, toutes branches confondues
**2 343 636 671 €** Montant total des cotisations encaissées
**107 831 036 €** Budget de fonctionnement de la CGSS

## Le régime général

### *L'encaissement des cotisations*

| | 2019 | 2020 | % 2019/2018 | % 2020/2019 |
|---|---|---|---|---|
| Encaissements nets *(Impayés réduits)* | 2 540 955 380 | 2 336 457 837 | - 2,11 % | - 8,05 % |
| Taux de RAR *au 31/12* | 10,34 % | 10,68 % | | |

### *Les prestations*

*Retraite*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 707 180 975 | 764 599 853 | 8,12 % |

*Maladie & Accidents du Travail*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 2 971 613 919 | 3 117 923 471 | 4,92 % |

*CMU part complémentaire*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 134 260 534 | 130 045 769 | - 3,14 % |

## Le régime agricole

### *L'encaissement des cotisations*

| 2019 | 2020 | Evolution | |
|---|---|---|---|
| 7 756 839 | 7 178 834 | -7,45 % | 2019 : 2,08 % |

### *Les prestations*

*Maladie & Accidents du Travail*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 73 263 353 | 70 346 504 | - 3,98 % |

*Retraite (AVA + RCO)*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 65 345 577 | 65 217 191 | - 0,20 % |

*Total des prestations RA*

| 2019 | 2020 | Evolution |
|---|---|---|
| 138 608 930 | 135 563 695 | - 2,20 % |

## La gestion administrative (section de fonctionnement)

| | 2019 | 2020 | Evolution 2019/2018 | Evolution 2020/2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Maladie** | 96 645 873 | 104 354 215 | - 2,80 % | 7,98 % |

## L'action sanitaire et sociale (section de fonctionnement)

| | 2019 | 2020 | Evolution 2019/2018 | Evolution 2020/2019 |
|---|---|---|---|---|
| **Maladie** | 1 741 911 | 1 731 178 | 5,57 % | - 0,62 % |
| **Retraite** | 1 716 615 | 1 589 962 | 19,19 % | - 7,38 % |
| **Régime agricole** | 215 047 | 155 681 | 11,45 % | - 27,61 % |
| **Total** | **3 673 573** | **3 476 821** | **11,89 %** | **- 5,36 %** |

# LA DIRECTION DES OPÉRATIONS

## DEPARTEMENT IMMOBILIER

### L'Atelier

• Traitements sous OTAI (outil de gestion des demandes) en 2020 : 918 demandes, 896 tickets traités dans un délai moyen de 3,44 jours

• Multiples interventions de l'atelier sur l'ensemble des sites CGSS et DRSM pour des aménagements, des réparations, etc.

### Service Hygiène et Sécurité

• Gestion de la crise sanitaire Covid-19 (voir en page 10)

• Intervention sécurité incendie et aide aux personnes, gestion de la sureté des bâtiments (cambriolage, incivilités), accompagnement des prestataires, gestion des nuisances chantier, gestion des visites officielles (Préfet, Ministres).

### Service Etudes & Innovations

• Réalisation et mise en œuvre du schéma d'implantation des sites du Sud

• Intégration des effectifs et des locaux de l'ex-RSI et RAM

• Lancement de l'aménagement des niveaux 1 et 2 du siège

• Réfection des appareils élévateurs au siège

• Multiples maîtrises d'oeuvres pour la réalisation de projets immobiliers (climatisation, ascenseurs, contrôles d'accès, site de Sainte-Marie, site du Moufia, accueils, etc.)

• Recherche de locaux et signature d'un bail en urgence pour l'installation de la plateforme Contact Tracing (septembre 2020).

## DEPARTEMENT ACHATS & MARCHES PUBLICS ET SITE INDUSTRIEL DE SAINTE MARIE

### Service Achats & Marchés publics

**CHIFFRES CLÉS**

**Service Achats & Marchés publics**

| | |
|---|---|
| **1 145** | bons de commande et autres |
| **168** | contrats pour 1,3 millions d'euros |
| **22** | marchés et accords-cadres notifiés |

### FAITS MARQUANTS :

• Adaptation des prestations des marchés de nettoyage des locaux et de surveillance des accueils au regard des mesures de sécurité liée à la crise sanitaire Covid-19 (nettoyage des points de contact, etc.)

• Lancement de l'appel à projet SUD pour l'acquisition de nouvelles surfaces de bureaux dans le sud de l'île

• Mise en place avec la Poste du contrat de dérivation de l'ensemble du courrier CGSS vers le siège/GFE

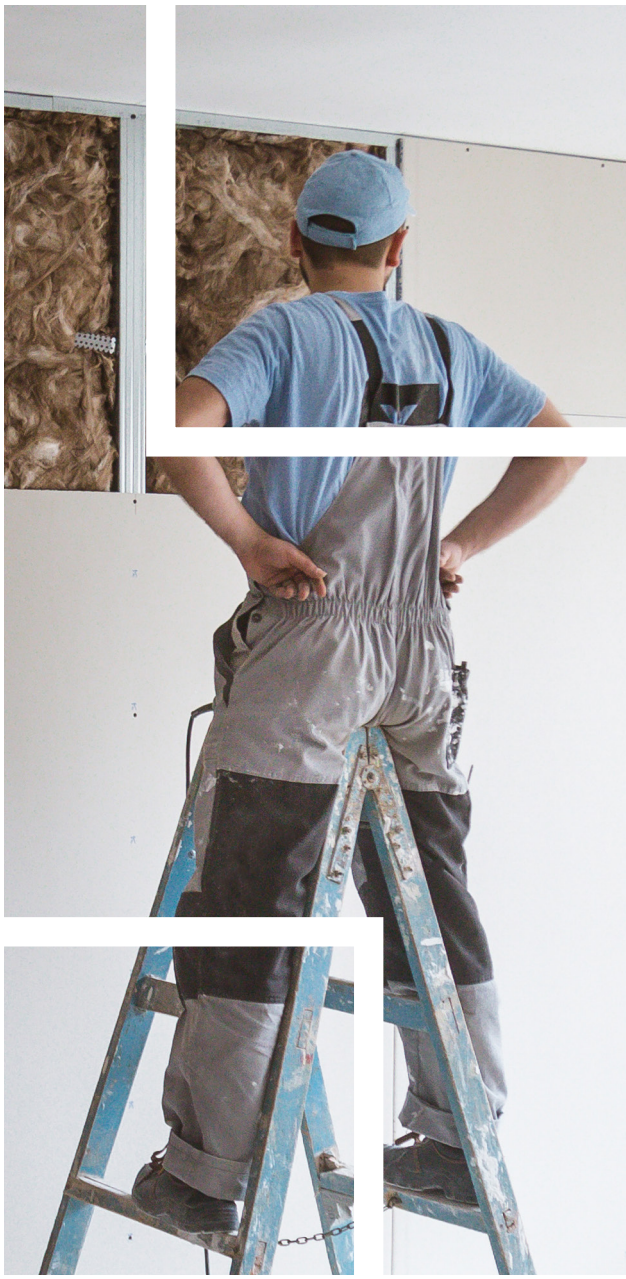
• Attribution du marché d'externalisation de l'édition des recommandés CLOE (TIGRE TESSI/ LOGIDOC Solutions)

## Site industriel de Sainte-Marie (archives, imprimerie, économat)

### CHIFFRES CLÉS

**Site industriel de Sainte-Marie (archives, imprimerie, économat)**

| | |
|---|---|
| **7 696** | demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé |
| **3 339 105** | imprimés délivrés |
| **3 508** | appels téléphoniques professionnels de santé reçus |
| **2 832 250** | imprimés production Presse Offset |
| **1 435** | demandes adressées au service Archives |
| **7 018** | mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie |
| **120** | enlèvements d'archives |
| **464** | demandes adressées au service Economat (CGSS et CAF) |



### FAITS MARQUANTS :

- Convention d'entraide ponctuelle entre la CGSS Réunion et la CSS Mayotte : reprographie de documents
- Acquisition d'un dupli-copieur RISO SF5350
- Préparation des travaux de restructuration du site avec la maîtrise d'œuvre (sécurité incendie et QVT)

***La Direction des opérations renforce son virage numérique en généralisant OTAI pour les demandes immobilières et en adoptant l'outil de GED M FILE'S aux achats. C'est le premier marqueur de l'année 2020. Le second est la Crise Covid : Il a fallu d'abord sécuriser les espaces de travail, assurer la continuité de production des imprimés, réaliser l'approvisionnement des outils de prévention partout en rupture de stock. La DO a permis le don de 40 000 masques à l'ARS à un moment de pénurie dans ce domaine sur le territoire. Le dernier élément sur lequel il est important d'insister est malgré le contexte Covid la poursuite des travaux monumentaux nombreux et déterminants pour la CGSS.***

**Arnaud ALLIAGA,** Directeur des Opérations

# 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 ces différentes ressources à l'organisme. Elle comprend donc, outre le système informatique, les personnes, processus, ressources financières et informationnelles qui y contribuent.

Avec près de 10 000 demandes d'interventions, la Direction des Systèmes d'Information et de la dématérialisation (DSID) a contribué à maintenir un télétravail opérationnel soutenu à une infrastructure rénovée :

- Plus de 500 comptes VPN attribués
- Près de 600 équipements nomadismes déployés
- Une architecture d'accès distant au système d'information rénovée
- Un déploiement en fibre de son réseau LAN intracité

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 2020, la volumétrie et la répartition des flux sont pour un peu plus de 6 000 000 d'impressions: 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 ces différentes ressources à l'organisme. Elle comprend donc, outre le système informatique, les personnes, processus, ressources financières et informationnelles qui y contribuent.

**Mise sous pli**

| | |
|---|---|
| CGSS | 1 817 149 |
| CAF | 346 436 |
| CSSM | 206 263 |
| CAFM | 13 898 |

**CHIFFRES CLÉS***

**10 000** demandes d'interventions

**500** comptes VPN attribués pour le télétravail

**600** équipements nomadismes déployés

**6 000 000** impressions (tous organismes)

**1 817 149** mises sous pli (CGSS)

**550 000** pages C2S/mois dématérialisées

* *moyenne*

***L'année 2020 a été un marqueur pour le personnel de la DSID ayant fait preuve de résilience durant cette crise sanitaire aux conséquences subites. Le support que nous sommes, n'ayant d'autres choix que d'affronter l'adversité en s'y adaptant et permettre ainsi au backoffice de disposer de l'ensemble des outils et données nécessaires à la continuité du service public. Au plus fort de la crise, un engagement réel et solidaire des équipes de la DSID notamment en présentiel sur l'ensemble des sites : renforcement de la dématérialisation, développement des solutions de télétravail, adaptation des moyens de communication, … bravo à tous.***

**PATELL Reza,** Directeur de la DSID

# LA GOUVERNANCE

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

# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Nicole ETHEVE**
PRÉSIDENTE
CFE - CGC

1er vice-président :
Monsieur Laurent BLERIOT - MEDEF

2ème vice-présidente
Madame Marie-Rose SEVERIN - FNSEA

3ème vice-président :
Monsieur Jean-Paul PAQUIRY - CGT FO

## CHIFFRES CLÉS

Nombre de réunions auxquelles ont participé des administrateurs : 66

- Conseils d'administration : 5
- Bureaux du CA : 3
- Commissions émanant du CA et réunions de travail : 43
- Représentations extérieures : 9
- Réunions nationales : 6

## ADMNISTRATEURS AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

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

### CGT-FO
Titulaires : Janick CIDNEY / Jean Paul PAQUIRY
Suppléantes : 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
Titulaire : 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

## REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

1er collège - Employés
Titulaires :
CFDT : Louise HOARAU
SUD : Sylvio FRANCOIS

Suppléant :
CFDT : Pascal ANAMOUTOU
SUD : Dominique GONNEAU

2ème collège - Cadres
CFDT
Titulaire : G-André RAMASSAMY
Suppléant : Laurence JACQUART

Composition du Conseil d'Administration mis en place le 19/02/2018

Mandat 2018 - 2022

# LE COMITÉ DE DIRECTION

**Benoît SERIO**
Directeur Général

**Christophe CAMBONA**
Direction du Cabinet

**Maud MOREIGNE**
Direction des Ressources Humaines

**Vanessa DUBOIS-WANG**
Direction Relation Clients

**Thierry de LABURTHE**
Direction Recouvrement & Affaires Juridiques

**Thierry BIES**
Direction Santé & Assurance Maladie

**Jean-Marc TOMEZAC**
Direction Retraite & Action Sociale

**Jean-Marc BARRAUD**
Direction Comptable & Financière

**Xavier FAREL**
Direction Prévention des Risques Professionnels

**Daniel VITTE**
Direction des Affaires Juridiques

**Réza PATELL**
Direction Systèmes d'Information & Dématérialisation

**Arnaud ALLIAGA**
Direction des Opérations

**Sophie MUNG**
Direction Santé & Assurance Maladie - Gestion du Risque

**David JOURLIN**
Agence Communication & Marketing

**Jacky SENICOURT**
Département Management des Ressources Humaines

**Gérard DAVID**
Direction Santé & Assurance Maladie - Production Santé

# 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 Soin Electronique

**FSP** : Feuille de Soin 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 Tranverse 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'

**TI** : Travailleurs indépendants

**TMS** : Troubles MusculoSquelettiques

**TPE** : Très Petites Entreprises

**TTS** : Titre de Travail Simplifié

**URSSAF** : Unions de Recouvrement des cotisations de

# SUIVEZ NOTRE ACTUALITÉ SUR

**www.cgss.re**

**LinkedIn :** "CGSS Réunion"
**#Laseculela #cgssreunion**

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

*118 posts au total*

*4 491 abonnés*

**Youtube :** "CGSS Réunion"

**Newsletter :** "Nout'Sécu"

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

# Rapport d'activité 2020

CGSS Réunion

Conception, réalisation : Agence Communication / Marketing
Contenu : Directions Métiers & supports
- Juin 2021 -