

CGSS Réunion



# Sommaire

<b>EDITO</b> .....	3
<b>TERRITOIRE D'ACTIONS : CARTE D'IDENTITÉ DE LA CGSS</b> .....	4-5
<b>Axe 1</b> : Trajectoire 2020, nos choix pour demain .....	6
<b>Axe 2</b> : L'intégration progressive des nouveaux régimes à la Sécurité sociale .....	6-7
<b>Axe 3</b> : La CGSS Réunion, aux côtés des Réunionnais .....	8
<b>Axe 4</b> : Notre engagement éthique et responsable .....	10
<b>LES DIRECTIONS MÉTIERS : LE COEUR DE NOS ACTIVITÉS</b> .....	11
La Direction Maladie / AT-MP .....	12-15
La Direction Retraite et Relation Entreprises .....	16-19
La Direction Recouvrement et Affaires Juridiques .....	20-21
La Direction Prévention des Risques Professionnels .....	22-23
La Direction Prévention Précarité Régulation .....	24-27
<b>LES DIRECTIONS SUPPORTS : LA STRATÉGIE ET LE FONCTIONNEMENT</b> .....	28
<b>La Direction Déléguée</b> .....	29
- La Direction Relation Assurés .....	30-31
- La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation .....	32
- Le Département Management des Ressources Humaines .....	33-34
- Le Département Innovation et Transformation .....	35-37
<b>Le Cabinet du Directeur</b> .....	38
- L'Agence Communication/Marketing .....	38-39
- La relation avec le Conseil d'Administration .....	40-41
<b>Le Service Presse</b> .....	42
<b>La Direction des Opérations</b> .....	43
<b>La Direction Comptable et Financière</b> .....	44-46
<b>La Direction Pilotage de la Performance</b> .....	47
<b>L'Observatoire Économique Social et des Fragilités</b> .....	48

## Edito de Benoît SERIO

### Que retenir-vous de l'année 2019 ?

L'année 2019 a été celle de mon arrivée à la tête de la CGSS de la Réunion en tant que Directeur Général.

J'y ai rencontré des collaborateurs impliqués, motivés et ayant le sens du service public.

Je les remercie chaleureusement pour la qualité du travail accompli et pour leur envie très forte de se mettre au service des Réunionnais.

Après m'être imprégné des spécificités locales, j'ai découvert les problématiques sociales et économiques du territoire.

Nous assistons à la Réunion à une accélération du vieillissement de la population. Les projections d'ici 2050 montrent que nous aurons autant de seniors que de jeunes et c'est 1/4 des habitants qui sera âgé de 60 ans ou plus.

La pauvreté et la précarité, en particulier chez les seniors, est grandissante : près de 42% des réunionnais vivent sous le seuil de pauvreté, le taux de chômage chez les jeunes de 15 à 29 ans est de 42 % contre 15,9 % en métropole, l'illettrisme reste important.

Sur le plan de la santé, Le diabète est une priorité à la Réunion, c'est un enjeu de santé publique.

Face à l'ensemble de ces problématiques, les défis pour la Cgss de la Réunion sont nombreux à relever et nous devons sans cesse nous renouveler pour apporter les réponses les plus adaptées à nos publics.

Répondre à ces défis fait partie de la feuille de route que j'ai fixée à l'ensemble de l'équipe de direction et aux cadres stratégiques.

### Quelles sont vos ambitions ? Comment innovez-vous pour jouer la proximité ?

Le territoire de la Réunion, au regard des spécificités de sa population, nécessite que les acteurs économiques et sociaux, intervenant dans les champs de la santé et du social se coordonnent.

Notre ambition est de proposer une offre de service transversale en décloisonnant les services, pour simplifier les démarches de nos différents publics, et renforcer les partenariats pour faciliter l'accès aux soins sur l'ensemble du territoire.

C'est le partage des compétences, connaissances, savoir-faire, expériences qui nous permettront de mieux répondre aux attentes de nos usagers notamment aux personnes les plus fragilisées, isolées et/ou vulnérables.

Ces collaborations permettent de faciliter l'accès aux droits, de simplifier les démarches administratives, d'améliorer le service offert à la population ou encore de contrôler l'apparition de nouveaux risques.

### Quels sont vos objectifs stratégiques ? Quels sont vos projets ?

Mon ambition est d'amener l'ensemble des collaborateurs à travailler ensemble au service de nos publics en déployant au mieux à La Réunion les politiques de sécurité sociale.

Nos objectifs d'amélioration de la santé, de soutien des populations fragiles et de participation active à l'équilibre économique nous permettent de construire, développer et mettre en œuvre la Sécu de demain.

L'assuré et le cotisant sont au cœur de nos préoccupations.

Notre mission est de leur apporter un service de qualité et que la CGSS soit clairement identifiée.

Une organisation nouvelle se met en place qui privilégie les besoins de nos populations en décloisonnant nos activités, les rendant plus accessibles.

Notre vocation est de prendre en charge la quasi-totalité de la population réunionnaise.

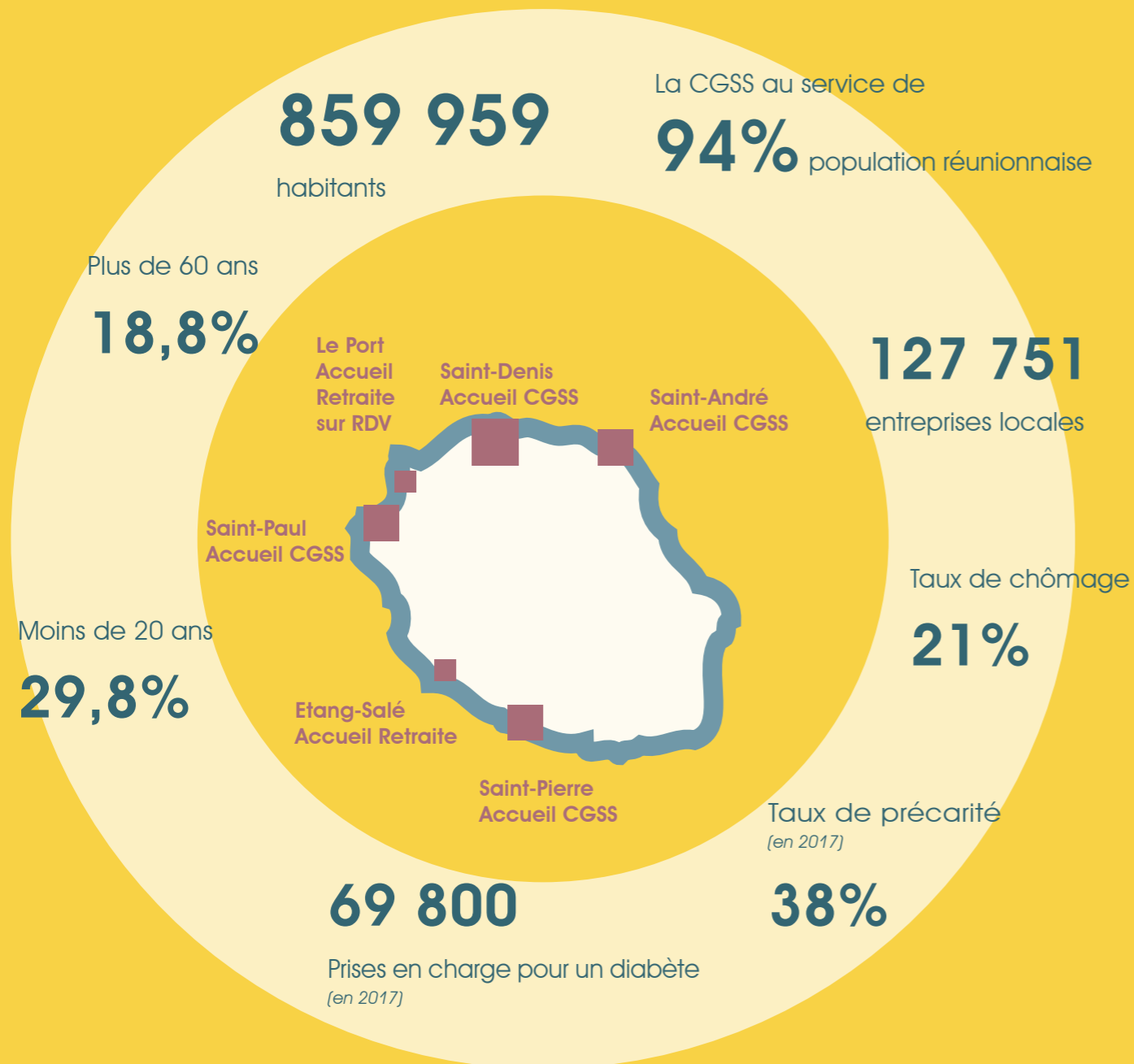
Nous avons en effet intégré la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants début 2020.

Pour l'année à venir, nous allons consolider la place et l'action de la CGSS, tout en portant une attention très forte aux collaborateurs en tirant enseignement de la crise vécue dans ces premiers mois de 2020.

Benoît SERIO,  
Directeur Général




# Territoire d'Actions



## Carte d'identité de la CGSS

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 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.

### 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.



# AXE 1 : Trajectoire 2020, nos choix pour demain

**Mettre en œuvre la Sécu de demain tel est l'enjeu phare du projet « Trajectoire 2020 ».**

Lancée mi-2019, c'est la rampe nécessaire pour se mettre en route vers 2022 et vers l'aboutissement du Contrat Pluri-annuel de Gestion 2018-2022.

Cette réflexion s'est articulée autour de 4 notions majeures :

- Savoir d'où l'on vient et poser notre regard sur l'avenir
- Mettre nos publics au cœur de ce projet et perfectionner notre service de qualité
- Privilégier l'humain, échanger, communiquer
- Être efficace tout en étant réaliste dans notre fonctionnement.

Le tout étant de rendre notre organisation plus simple, transparente et lisible.



L'idée est de mettre au cœur de notre activité, nos préoccupations, la relation clients.

2020 sera donc la phase opérationnelle de ce projet et la mise en œuvre de la nouvelle organisation. A suivre ...

# AXE 2 : L'intégration progressive des nouveaux régimes à la Sécurité sociale

L'intégration des régimes partenaires s'inscrit dans une démarche de simplification administrative et figure dans les axes stratégiques de la COG 2018-2022. Les opérations d'intégration se sont effectuées en plusieurs vagues entre 2018 et 2019 : les mutuelles étudiantes (LMDE - VITTAVI), la Sécurité Sociale des Indépendants (SSI) et la Régime d'Assurance Maladie des Indépendants (RAM), la Mutualité de la Fonction Publique (MFP).

## Intégration de la Mutuelle Etudiante en 2019 :

(Loi sur l'Orientation et la réussite des étudiants / n°2018-166 du 6 mars 2018).

Cette Loi « Orientation et réussite des étudiants » prévoyait la suppression du régime de Sécurité sociale des étudiants et le transfert de plein droit aux organismes d'Assurance Maladie du régime général au 1er septembre 2019.

*Nombre d'étudiants transférés au Régime Général : 18 000*

*Nombre de collaborateur de Vittavi à intégrer la CGSS : 1 agent*

## Intégration de la SSI et de la RAM :

Depuis le 1er janvier 2019, les nouveaux Travailleurs Indépendants (artisans, commerçants et professionnels libéraux qui ont débutés une nouvelle activité ont été affiliés directement au Régime Général de l'Assurance Maladie.

Ils n'ont plus été rattachés à la Sécurité Sociale des Indépendants et n'avaient plus à adhérer à un organisme conventionné (mutuelle ou groupements de sociétés d'assurances). La CGSS a pris en charge l'ensemble de leurs prestations : remboursements de soins, versement d'indemnités journalières, paiement de pensions d'invalidité, ouverture de droits etc ... A noter que la situation des travailleurs indépendants installés avant le 1er janvier 2019 est restée inchangée.

Pour le personnel de ces organismes, des forums ont été réalisés pour les sensibiliser sur tous les métiers des différentes branches de la CGSS, et les aider à intégrer nos services.

*Nombre de Travailleurs Indépendants transférés au Régime Général : 54 000*  
*Nombre de collaborateurs à intégrer la CGSS : 63 agents (45 : SSI / 18 : RAM)*

## Intégration des bénéficiaires de la Mutuelle Générale dès 2018 :

Tous les salariés de la Poste et d'Orange, anciennement gérés par la Mutuelle Générale, ont été affiliés à la CGSS. La CGSS a procédé également à la mutation des contractuels au cours du 2ème trimestre. Cette opération a concerné 3 854 personnes. La mutation des fonctionnaires s'est déroulée en juin de cette même année pour 5 682 bénéficiaires. Le transfert du personnel de la Mutualité de la Fonction Publique avait été voté à l'unanimité au sein du Régime Général le 17 mai 2018 pour une opération effective en mars 2019.

*Nombre de bénéficiaires transférés au Régime Général : 59 000*

*Nombre de collaborateurs à intégrer la CGSS : 16 agents*

## Intégration des personnels :

*pas de mobilité*

*géographique forcée,*

*principe de cohérence avec*

*la mission exercée, mobilité*

*fonctionnelle en fonction*

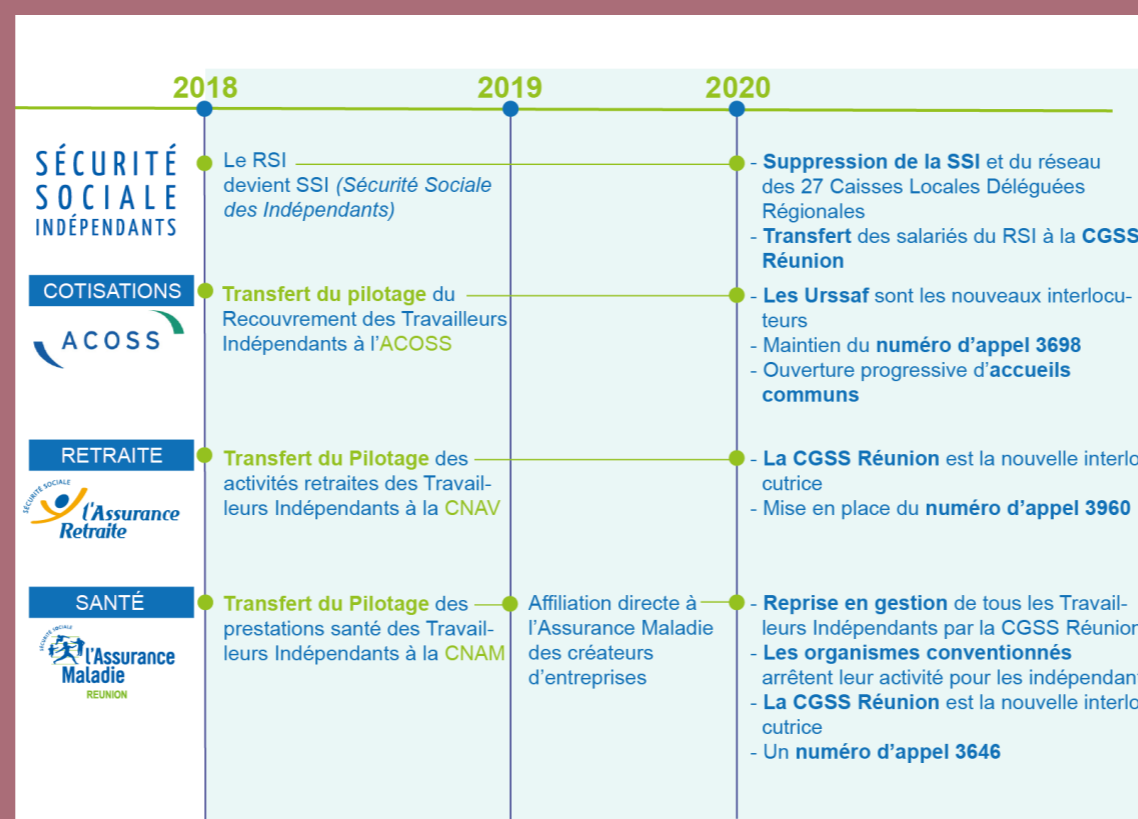
*des vœux et des postes*

*disponibles, formations*

*et tutorat, avenant au*

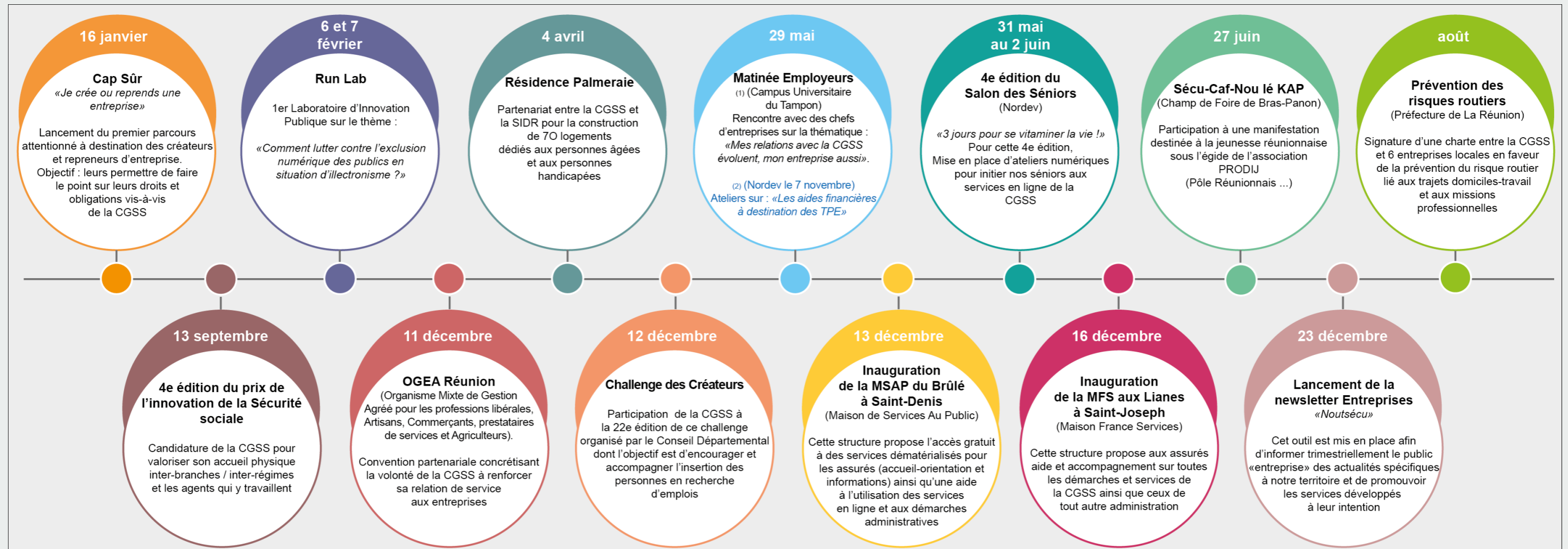
*contrat de travail, bilan de*

*l'intégration*



# AXE 3 : La CGSS Réunion, aux côtés des Réunionnais

De nombreux événements à destination de nos publics ont été organisés par les Directions. De même, de nouveaux partenariats ont vu le jour afin d'optimiser nos offres de services aux Réunionnais.





# AXE 4 : Notre engagement éthique et responsable

La CGSS Réunion s'engage au sein même de son organisation : lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail, QVT ou encore développement durable.

## Lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail

20 novembre 2019 : 1ère session de formation par le biais d'un théâtre-forum sur le thème de la lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail. Plus de 80 collègues ont participé à ce 1er atelier qui s'est tenu dans le Nord de l'île. Les objectifs de cette formation : sensibiliser sur le sexisme, le harcèlement sexuel & aider à identifier tous les agissements de sexisme et de harcèlement sexuel dont l'agent peut faire l'objet sur son lieu de travail. *Théâtre forum* : approche ludique qui permet au groupe d'expérimenter diverses situations à travers le jeu théâtral. L'animation était assurée par la comédienne Mme Délixia PERRINE, Mmes Sylvie LEROUX et Fabienne RUBIRA de l'association « chancégal ».

## Création de GESER (Groupement des Entreprises Solidaires Eco Responsables)

Démarrage officiel du partenariat réunissant les entreprises éco-solidaires de Doret (ARTELIA, SODIAC, DRSM, MGEN, Restaurant le Doret et la CGSS). L'objet du partenariat consiste à regrouper ces entreprises dans l'optique de :

- partager la mise en œuvre d'actions de sensibilisation au développement durable,
- agir collectivement sur l'empreinte carbone,
- aménager et exploiter différemment les espaces partagés,

- mutualiser nos moyens et développer les bonnes pratiques.

Au programme de la journée de lancement du Groupement : nettoyage de l'espace végétalisé central avec une opération anti-mégots par les agents volontaires, signature d'une charte, plantation symbolique d'un arbuste endémique.

## Matinée Réduction des Déchets

Matinée organisée le 20 novembre par le GESER à la Terrasse du Restaurant Doret. La CINOR, Titang Récup et Globice étaient présents pour échanger sur les bons gestes à adopter en faveur de la réduction des déchets et sensibiliser les collaborateurs de la CGSS.

## Matinées Qualité de Vie au Travail

"Comment améliorer l'ergonomie de son poste de travail et prévenir les TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) ?" 200 participants pour 6 matinées organisées en lien avec la semaine nationale de Qualité de Vie au travail. Une opération menée en partenariat avec la Direction Régionale du Service Médical. Des Professionnels de santé, ergonomes... sont intervenus pour donner des conseils pour "mieux vivre" sur son poste de travail.



# LES DIRECTIONS MÉTIERS

Direction Maladie / AT-MP

Direction Retraite et Relation Entreprises

Direction Recouvrement et Affaires Juridiques

Direction Prévention des Risques Professionnels

Direction Prévention Précarité Régulation

*Le coeur de nos  
activités*





## La Direction Maladie / AT-MP

Dans toutes leurs composantes, les équipes se sont mobilisées en 2019 aussi bien pour décliner les différents axes stratégiques de l'Assurance Maladie, que pour préparer les changements internes initiés dans le cadre de CGSS 2.0.

### • LES PRINCIPAUX RÉSULTATS SUR 2019

Indicateurs et objectifs	Résultats 2019
Délai moyen de règlement 1ère IJ AS (indemnité journalière maladie) et AT-MP (accident du travail - maladie professionnelle) non subrogée : 40 jours	39.6 jours
Délai de traitement de la FSP (feuille de soin papier) tous DRG (Destinataire de Règlement) (9ème décile) : 20j	25.8 jours
Délai de remboursement FSE (feuille de soin électronique) Assurés (9ème décile) : 7 jours	7.2 jours
Délai d'instruction des demandes de Cmu-C et d'ACS au 9ème décile : 33 J	45.66 jours
Taux de transporteurs sanitaires utilisant la facturation SEFI (service électronique de facturation intégrée) : 50 %	Non suivi
Taux de satisfaction assurés : 93%	88.20 %
Taux de satisfaction PS (professionnel de santé) : 86%	78.20 %

### • ZOOM SUR NOTRE CONTRIBUTION AU CPG

**AXE 1 - Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins - La gestion de la CMU-C (couverture maladie universelle complémentaire)**

**Résultat CPG :** Le délai de traitement des dossiers s'établit à 45.66 jours pour un objectif à 32 jours.

- Nombre de bénéficiaires au 31/12/2019 : 363 465 avec 63 500 bénéficiaires ACS/C2S participative (P) dont 59 054 bénéficiaires de l'ACS, 4 446 bénéficiaires de la C2S P et 299 965 bénéficiaires d'une complémentaire santé gratuite.

**AXE 2 - Qualité de service et maîtrise des activités**

- Les Prestations Espèces

**Résultat CPG :** Le délai moyen de règlement 1ère IJ AS et AT/MP non subrogée en 2019 est de 39.60 jours pour un objectif fixé à 39 jours.

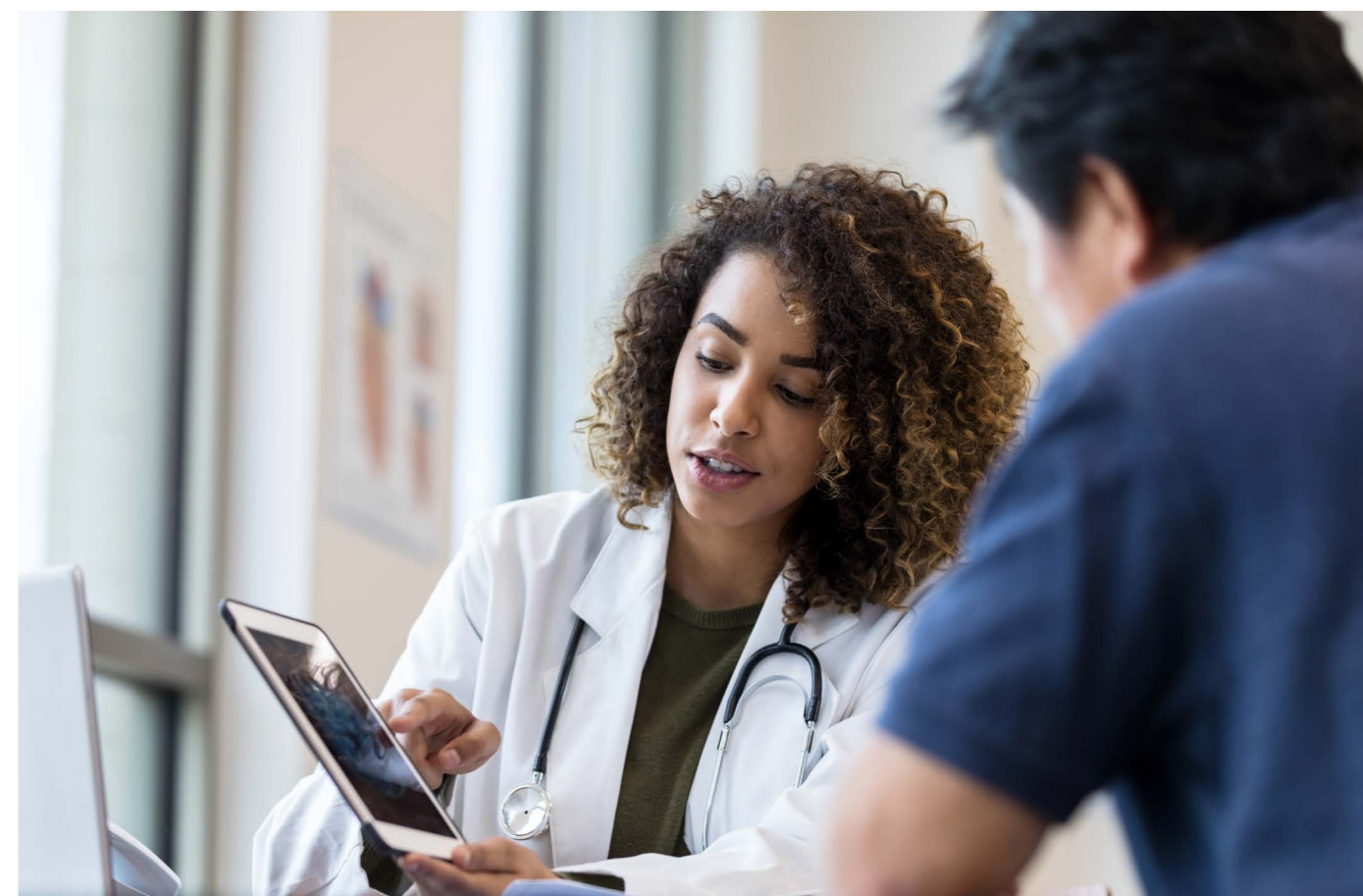
Les actions d'accompagnement des assurés, employeurs et des professionnels de santé en vue de la dématérialisation des échanges restent un levier important pour réduire les délais d'acheminement et améliorer ainsi les délais d'instruction et de paiement.

- Les Frais de santé

**Résultat CPG :** Malgré les plans d'actions déployés, l'objectif de traitement de feuilles de soins papier en moins de 20 jours n'est pas atteint.

En 2018, le délai de traitement sur 9ème décile est de 21 jours au lieu de 19.5 jours, l'année précédente.

S'agissant du délai de remboursement de la FSE aux assurés, nous enregistrons un délai de 7.4 jours sur 2018 pour un objectif fixé à 7 jours, notamment en lien avec les dispositions transitoires mises en place dans le cadre de l'intégration de la Mutuelle Générale qui ont impacté nos délais en 2018.





## • FOCUS

### La poursuite des travaux en vue de la maîtrise de nos processus

L'année 2019 a vu la mise en œuvre du Référentiel National de Processus (RNP) Reconnaissance de la matérialité des AT/MP et la parution du RNP capital Décès, IJ AT et Rente

Pour rappel, le RNP, outil de maîtrise et de pilotage de la performance du processus, permet de renforcer les partenariats, harmoniser les pratiques au sein du réseau et répondre aux attentes de nos publics.

En parallèle, les différents départements ont poursuivi leurs travaux en vue de l'optimisation et de la fiabilisation des processus. On peut noter notamment les mesures d'amélioration suivantes :

#### - Sur les Frais de Santé,

o Une meilleure collaboration avec le Contrôle Santé conduisant à la planification annuelle des opérations de notification des indus de masse ainsi qu'un travail important sur la simplification des circuits de traitement.

o La mise en œuvre d'un plan de résorption des stocks sur la gestion des pièces justificatives, les actions de sensibilisation à destination des PS sur la transmission des pièces, la planification plus régulière des relances ainsi que le déclenchement des indus vis-à-vis des PS atypiques.

o Un suivi rapproché de la production avec la mise en œuvre de la supervision et de plans d'actions en vue de maîtriser notre qualité de service.

o Le développement des dispositifs de dématérialisation SCOR (SCannérisation des Ordonnances), généralisation de l'outil de paiement des gardes pour les pharmacies (P Garde) pour les médecins.

#### - Sur les Prestations espèces

o La poursuite des actions d'accompagnement en interne en vue de maîtriser l'activité et rendre un meilleur service à l'assuré.

o L'évolution et l'optimisation des organisations en révisant les modes opératoires, les circuits avec les partenaires internes (Agence Comptable, Service Médical, ... et externes par le biais d'échanges de bonnes pratiques avec des caisses du réseau national).

#### - Sur la C2S :

o La complémentaire santé solidaire (C2S) est venue remplacer la CMU-C et l'ACS (aide à la complémentaire santé) au 1er Novembre 2019. La CGSS de La Réunion a été particulièrement impactée puisque 366 465 réunionnais bénéficient de la CMU-C et de l'ACS, soit 43 % de la population.

o Les 73 agents du Service CMU ont été accompagnés et formés aux évolutions réglementaires et techniques engendrées par la C2S.

#### - La mise en œuvre de la convention médicale et de la garantie de paiement.

o Du côté des Frais de Santé, la mise en œuvre de ces dispositifs a conduit à l'application de nouvelles consignes. Grâce à la mobilisation des équipes, les factures ont pu être traitées dans des délais raisonnables.

## CHIFFRES CLÉS

### Nos bénéficiaires

363 465 au 31/12/2018 dont :

- **63 500 bénéficiaires ACS/C2SP** (au 31/12/2019 : 59 054 bénéficiaires de l'ACS et 4 446 bénéficiaires de la C2S participative, 299 965 bénéficiaires d'une complémentaire santé gratuite).

### Offre de soins

Au 31/12/2019 nous comptons 6 746 professionnels de santé installés à la REUNION, en évolution de 2.25 % par rapport à 2018, (Source : L'Observatoire Economique Social et des Fragilités).

### Prestations versées

**2 509 196 574.41 €**

Dont 1 280 995 052.69 € de soins de ville comprenant principalement :

- Les honoraires (médicaux, dentaires et paramédicaux) : 652 341 734.2 €
- Médicaments : 270 499 368.88 €
- Biologie, Frais de transport, LPP ( liste des produits et prestations remboursables) : **267 489 433.49 €**
- Indemnités journalières Maladie et AT-MP : 75 517 264 €
- Indemnités Maternité/Paternité : 30 753 026 €
- Rentes : 23 608 338 €
- Prestations Invalidité : 32 576 909 €
- Prestations Décès : 75 766 €

### Les flux traités

FLUX	2018	2019
Feuilles de soins traitées	21,2 millions	23,4 millions
Dettes notifiées selon requêtes catalogue		9 765 Soit 1 775 033 €
Pièces justificatives	955 765 dont 198 647 saisis manuellement	1 146 556 dont 194 741 saisis manuellement
Transferts sanitaires accordés	906 dossiers	969 dossiers accordés pour 2 788 609.12 €
Indus notifiés aux établissements	659 281 €	1 956 663.16 €



# Direction Retraite et Relation Entreprises

**En 2019, la Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises (DRRE) connaît une année de transition, de préparation aux évolutions majeures que va connaître la branche à l'horizon 2022.**

En effet, cette année a notamment donné à lieu à : la préparation du lancement du RGCU et de SYRCA pour la Carrière ; la poursuite de la transformation du RSI ; l'atteinte des trajectoires des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) Retraite Régime Général et Agricole ; atteinte des plans de production et de qualité malgré un contexte de production tendu ; dépassement des Flux d'entrées par rapport au prévisionnel (+18%). L'accent a été mis sur le paiement des Droits Propres (DP) avant l'échéant due avec la réussite de l'Indicateur CPG R11-2: 54,24% qui correspond au taux de dossiers droits propres notifiés avant la date de point de départ de la retraite ; La hausse du volume des Régularisation de carrières ; l'opération sur l'antériorité (à préciser) et flux du stock ASPA ; la promotion des démarches en ligne auprès de nos assurés (DRL...) ; Dans le domaine des Déclarations, l'exercice 2019 a été la dernière année où les déclarations de salaires ont été possibles via la norme DADS U pour les collectivités locales.

## Poursuite du plan d'actions production retraite commencé le 1er juin 2018.

Ce plan de traitement spécifique a été mis en place au regard de la situation de production locale. Ce dispositif implique et mobilise tous les acteurs opérationnels du métier et transverse.

## Partenariat CAF/Conseil Départemental/CGSS de la Réunion

- Mise en œuvre du circuit relatif à la prise en charge des bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) âgés de 65 ans et des bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) de 62 ans entre la CAF et la CGSS de La Réunion. Il a pour objectifs :

- Prise en charge de ces publics fragiles de manière attentionnée et individuelle (entretien dédié) dans le cadre de leur démarche de départ à la retraite
- Promotion systématique de l'ASPA.

## Étude sur le non-recours à l'ASPA

- Au même titre que les Carsat de Rouen, Marseille, Nancy, Dijon et Clermont-Ferrand, la CGSS de La Réunion a été retenue par La Cnav en tant que caisse partenaire pour tester de nouvelles modalités de ciblage des assurés destinataires des actions de promotion de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées.

Les objectifs de l'étude étaient :

- D'expérimenter une démarche de promotion de l'ASPA à La Réunion ;
- De transmettre à la DSPR (CNAV) 50 questionnaires complétés via des appels sortants ;
- de permettre à la DSPR d'évaluer la qualité de son modèle de datamining et la qualité des données ayant servi de base au modèle ;

## Intégration des futurs collègues de la caisse Locale déléguée SSTI

### Carrière 2.0 : préparation du lancement du RGCU et de SYRCA pour la Carrière

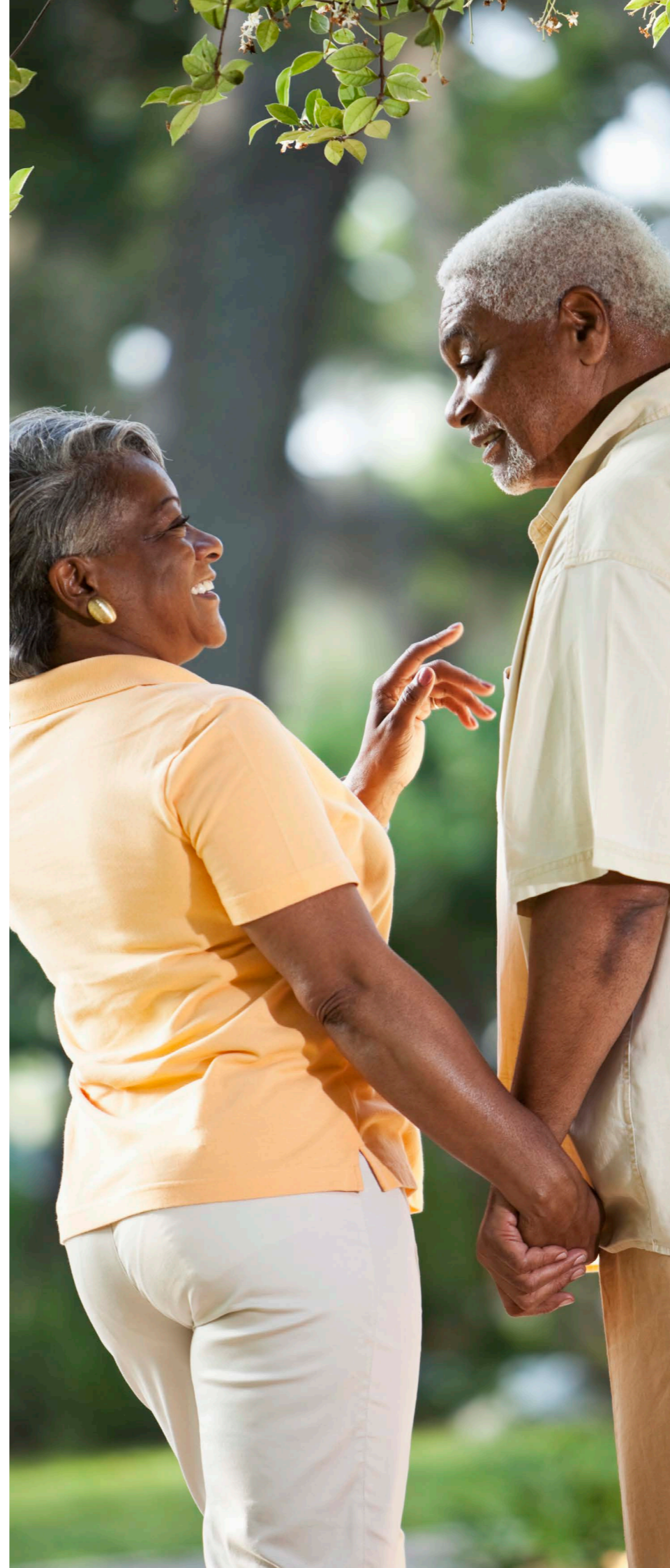
Un chantier majeur est en marche pour la Retraite des assurés et plus particulièrement pour leur carrière, il s'agit de « carrière 2.0 ».

La réflexion sur la refonte du processus de gestion de la carrière s'inscrit dans le contexte de la transformation de la relation de service à destination des actifs inscrite dans la COG 2018-2022 et de celle de l'intensification des relations inter-régimes, aussi bien sur les services offerts que sur la gestion des dossiers.

Le projet Carrière 2.0 remplace la carrière au cœur des métiers retraite. Ce qui conduit à réfléchir à une réorganisation des procédures et des activités, cette démarche se veut participative. Elle associe tous les acteurs de la Direction retraite, de la Direction Comptable et Financière et les secteurs transverses.

- des réunions de présentation du projet aux coordonnateurs techniques ainsi qu'aux managers ;

- d'un premier séminaire en juin 2019 de l'équipe projet locale qui s'est penché sur les thématiques : formation, plan de transition, plan de transformation, organisation des activités.



## Demande de Retraite en Ligne (DRL) expérimentation ELS Saint-Pierre

Le 30/08/2019, a débuté une expérimentation sur la DRL effectuée directement en ELS à St Pierre par l'assuré. Pour cela, un scanner et un PMF ont été mis à disposition des assurés. Ces derniers ont été accompagnés par des Volontaires au Service Civique (VSC). Lors de cet accompagnement la création d'une adresse mail est effectuée si nécessaire, la création d'un compte AMELI et enfin le compte Retraite via France Connect pour que l'assuré puisse faire sa demande de retraite en ligne.

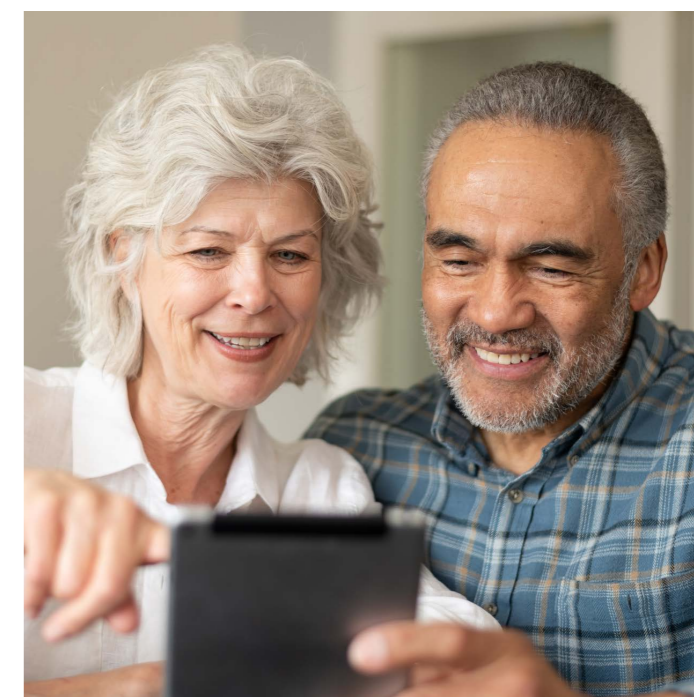
Cette offre de service très appréciée des assurés qui ont eu un accompagnement personnalisé, permet de sécuriser autant l'assuré dans ses démarches que le secteur retraite qui a en charge le dossier. Le Service bénéficiant d'une mise à disposition rapide du dossier dans l'applicatif pour traitement.

## Intégration du Service Retraite-Invalidité Agricole au sein de la Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises

Ce rattachement a eu lieu le 1er novembre 2018 au sein du Département métiers retraite (DMR) : ainsi le DMR gère les activités de liquidation des retraites des salariés du Régime Général et des Exploitants agricoles.

2019 s'inscrit dans la continuité des actions fortes de conseils et d'accompagnement de la CGSS au bénéfice de nos assurés exploitants agricoles dans le cadre de leur démarche retraite, en partenariat avec la Chambre d'Agriculture, la DAAF, la SAFER et l'ASP.

La poursuite des « réunions d'informations transmission » tout au long de l'année sur toute l'île, a permis à la CGSS d'accompagner au travers d'un parcours attentionné, les Exploitants agricoles de l'île dans leur projet de transmission de leur exploitation et envisager ainsi sereinement leur retraite.



## CHIFFRES CLÉS RETRAITE

### RETRAITE ET CARRIÈRE RÉGIME GÉNÉRAL

**89 239** retraités au 31/12/2019  
**18 669** bénéficiaires de l'ASPA (Allocation de solidarité aux personnes Agées)  
**689 Millions** d'euros de prestations (+6,3%)  
**1 117** nouvelles attributions de pension de réversion dont 540 servies seules (1er droit)  
**6 022** nouvelles attributions de retraite personnelle  
**56 241** appels traités par le 3960  
**6 702** visites dont 4 535 RDV  
**1 019 €** de montant moyen de pension pour un retraité ayant eu une carrière complète au RG  
**73,3** ans est l'âge moyen du retraité du régime général.  
**5188** DADS traitées  
**2 425** RDC réalisées  
**288** Entretien Information Retraite (EIR) réalisés objectif CPG atteint

### RETRAITE INVALIDITÉ-AGRICOLE

**15 476** bénéficiaires retraités (DP) avec 922 nouveaux bénéficiaires DP et DR,  
**133** bénéficiaires d'une pension d'invalidité  
**99,6 %** des dossiers de demande traités dans les délais fixés dans la Convention d'Objectifs et de Gestion (4 mois) COG 2016-2020 entre l'Etat et la Caisse nationale (Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA)

**64 437 465 €** de prestations versées dont  
 - **63 774 939 €** de prestations Retraite  
 - **3 717 533 €** de prestations Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO)  
 - **662 526 €** de prestations invalidité

## CHIFFRES CLÉS RELATION ENTREPRISES

### ACCUEIL PHYSIQUE

Visites spontanées : **11 119** enregistrées uniquement sur le site de Doret  
 RDV : **8 344** demandes à traiter / **5 270** demandes traitées sans RDV / **2 399** RDV sur sites réalisés  
*Principaux motifs de visites*  
 - Je régularise ma situation comptable  
 - Je souhaite obtenir des informations sur mon compte ou un récapitulatif

### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Baisse conséquente du flux d'appels entrants à compter du mois d'août 2019 : **8 572** appels reçus en janvier 2019 vs. **4 030** appels reçus en décembre 2019.



### Les offres de services à destination du monde de l'entreprise.

Les dispositifs TESE (Titre emploi service entreprise) et CEA (Cheque emploi association) jusque-là limités au territoire métropolitain ont été appliqués depuis le 1er janvier 2019 dans les DOM. Ils se substituent au TTS (Titre de travail simplifié). Le TESE et le CEA offrent la possibilité d'accomplir gratuitement en ligne les formalités sociales liées à l'embauche (DPAE) et à la gestion des salariés (DSN) d'une entreprise ou d'une association., Ceci tout en incluant la gestion du PAS (Prélèvement de l'impôt à la source).

Par ailleurs, la Relation entreprises s'est attachée à accompagner les cotisants et les acteurs du monde agricole et de l'entreprise à l'utilisation de ces 2 dispositifs. Ainsi, les organisations professionnelles, les chambres consulaires, l'Ordre des Experts Comptables, le Pôle Emploi, le Groupe CRC... ont été destinataires de présentations adaptées à leurs besoins. Les partenaires ont été présents lors de rencontres mises en place à destination des entreprises.

### Parcours attentionné « CAP SÛR »

Un accompagnement personnalisé du créateur d'entreprise pour lui permettre de faire le point sur ses droits et obligations vis-à-vis de la CGSS. Le processus s'étend depuis son affiliation jusqu'au 1er paiement de ses cotisations.

Pour l'année 2019, 4 séances ont été organisées dans le Nord puis dans le Sud de l'île, pour des auto-entrepreneurs, artisans, commerçants ou professions libérales.

### Matinées Employeurs

Deux matinées employeurs ont été organisées en 2019 à destination des entreprises  
 - la première a eu lieu le 29 mai 2019 au Tampon ;  
 - la seconde le 26 novembre 2019 à Saint-Denis.  
 Ces matinées se sont articulées entre une séance plénière et 3 à 4 ateliers.

### Evénements partenariaux

Divers événements ont ponctué la vie de la Relation Entreprises en 2019 :

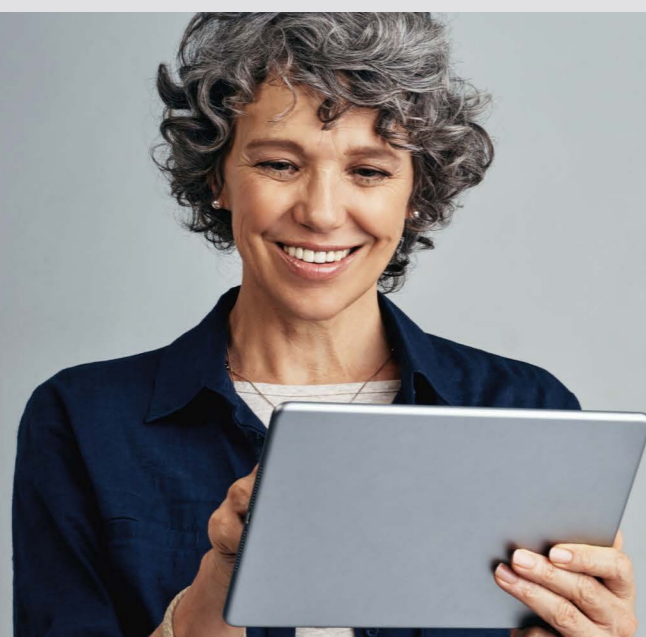
- du 29 mai au 11 juin 2019, Matinées emploi agricole aux 4 coins de l'île afin de promouvoir la Déclaration préalable à l'embauche (DPAE) et le Titre Emploi Service Entreprise (TESE). Une conférence de presse sous l'égide de M le Préfet a clôturé l'évènement ;
- lancement de « Soyons concrets » avec le CROEC sur des thématiques techniques, telles que les modalités de la régularisation LODEOM suite à la parution du décret d'application.
- participation de la CGSS, à la 4<sup>e</sup> édition de la Matinée pour l'emploi organisée par le Pôle Emploi le 11 septembre 2019. Cette matinée était organisée sous la forme d'un Job Dating, à destination des entreprises du bassin Sud-Ouest, venues se renseigner sur des sujets tels que la formation, l'insertion et la création d'entreprise ;
- signature, d'une convention avec OGEA REUNION le 11 décembre 2019.

### Accueil du public

**PHYSIQUE** : Fin du traitement des demandes de délai en rendez-vous suite à la réorganisation des services du recouvrement (NOAR).

Deux agents de l'accueil physique, spécialisés sur le contentieux, ont rejoint le service de production RAF.

**TÉLÉPHONIQUE** : Le Département Relations Entreprises qui a été mis en place en avril 2018, a expérimenté à compter de février 2019 une modulation des horaires d'ouverture de sa plate-forme téléphonique.



# Direction Recouvrement et Affaires Juridiques

La Direction Recouvrement collecte les cotisations sociales auprès des employeurs du secteur privé et public, travailleurs indépendants, particuliers employeurs, praticiens et auxiliaires médicaux.

## LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Mise en œuvre effective du 3 en 1 dans les DOM en 2019.

Ajustement des cotisations provisionnelles 2019 sur les revenus 2018 et régularisation des cotisations 2018 sur la base des revenus réels.

L'objectif étant de calculer les cotisations sur les revenus les plus récents.

Nouveauté également, possibilité de prendre en compte les revenus estimés de l'année N pour le calcul des cotisations provisionnelles de l'année N afin d'accompagner les cotisants dont le revenu prévisionnel accuse une baisse importante par rapport aux années précédentes.

L'excellent partenariat entretenu par le CROEC et les organisations patronales a permis à la CGSS d'accompagner au mieux les entreprises et cabinets comptables à travers de nombreuses réunions d'informations et de travail à propos de ces nouveautés.

## LE RAF

(Recouvrement Amiable et Forcé) : Gestion des suites de la crise des gilets jaunes.

Nombre de demandes de délais RG/TI en 2019 : 11 723 alors qu'il était de 9 231 en 2018 soit une augmentation de 27 %.

L'augmentation du nombre de délais traités est due à la Crise des Gilets Jaunes de Novembre 2018.

La CGSS s'est mobilisée de façon exceptionnelle pour accompagner les entreprises suite à cette crise : un report de 3 mois systématique de toutes les cotisations sociales dues en décembre 2018 et janvier 2019 (Périodes d'emploi de novembre et décembre 2018) pour les Entreprises, Travailleurs Indépendants et Agriculteurs.

**La CGSS s'est mobilisée de façon exceptionnelle pour accompagner les entreprises suite à la crise des Gilets Jaunes de novembre 2018**

## LES ENTREPRISES

Mise en œuvre de la LODEOM 2019

La CGSS Réunion, comme les autres CGSS a connu, une année compliquée sur le plan de la gestion des déclarations par net-entreprises des DSN.

En effet, le décret d'application de la nouvelle formule de la LODEOM votée pour 2019 étant paru tardivement, les entreprises ont dû procéder à des déclarations rétroactives de ces exonérations qui n'ont pas été correctement gérées par les logiciels de paie générant une augmentation massive des anomalies à recycler manuellement comme le montre le tableau ci-contre.

Aucune majoration de retard n'a été appliquée sur ces périodes. Le recouvrement forcé a été suspendu. Des délais ont été accordés aux entreprises en difficulté.

## Reprise du Recouvrement forcé envers les cotisants Artisans et Commerçants :

Depuis 2018, une reprise progressive du recouvrement forcé vers les Artisans et Commerçants a été entamée. La fiabilisation du dossier (vérification du montant réclamé) avant envoi d'une contrainte était le principe général retenu.

En 2019, la montée en charge de ce recouvrement forcé s'est poursuivie.

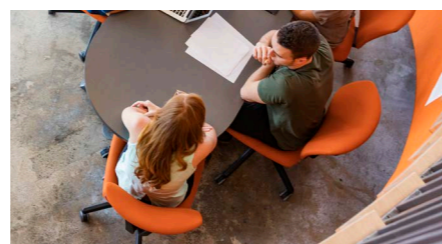
## CHIFFRES CLÉS

### NOMBRE ANOMALIES LODEOM

2018	13 631
2019	41 804

### NOMBRE TRAITÉS SUR L'EXERCICE

2018	13 631
2019	27 280



## CHIFFRES CLÉS

RECOUVREMENT FORCÉ DES TI DRAAP envoyés	2019 1 475	pour un montant de <b>3 357 538,34 €</b>
Contraintes envoyées	145	pour un montant de <b>8 000 274,56 €</b>

### RECOUVREMENT DE CRÉANCES

(exercé au sein de la direction des affaires juridiques)

Recouvrement induit et fautes inexcusables	<b>883 000 €</b> mis en recouvrement <b>130 000 €</b> recouverts
--	---

Recouvrement sur succession agricole : **439 000 €** mis en recouvrement pour 2019 et **347 000 €** recouverts.

### RECOURS CONTRE TIERS

**11 100 000 €** recouverts en 2019 (+ 55% par rapport à 2018).

## CONTRÔLE EMPLOYEURS

2019

**484** actions de contrôle CCA + CPAP pour un montant de redressement de **4 529 000 €** (+75% par rapport à 2018)

**346** actions de contrôle LCTI pour un montant de **5 298 000 €** (+95% par rapport à 2018)

## GESTION DES RECOURS

**2 380** recours CRA enregistrés  
**1 160** recours judiciaires enregistrés (900 décisions rendues)

## ACTIONS MENÉES POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE ET ACCÈS AUX DROITS (SERVICE COTISATIONS AGRICOLES)

### RELATION CLIENT

Dans le cadre de la relation client, 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, de lui faire bénéficier d'un parcours attentionné dès sa première démarche d'installation en agriculture et de pérenniser la qualité des services mis à sa disposition tout au long de sa vie professionnelle. Ainsi, depuis le mois de novembre 2017, chaque mardi, le service Cotisations se rapproche de la population agricole de la région Est du Département (30% des exploitants agricoles actifs) et lui dédie un accueil attentionné en rendez-vous au Domaine de la Vanille.

Quelques chiffres pour 2019 :  
9 720 appels téléphoniques entrants  
2 095 mails entrants  
1 254 rendez-vous

2019 a été une année marquée par des actions fortes d'accompagnement auprès des partenaires du monde agricole. Ainsi, la CGSS a répondu aux sollicitations de la Chambre d'Agriculture et de la DAAF et participé à 7 manifestations ou rencontres au bénéfice des actifs agricoles, dans le cadre de leur projet d'installation en agriculture.

### DISPOSITIF DE MENSUALISATION DES COTISATIONS

Depuis l'instauration du prélèvement automatique mensuel en 2014, le service Cotisations a déployé ses efforts dans la promotion du dispositif afin qu'un grand nombre de cotisants puisse bénéficier de ce mode de règlement.

Plusieurs campagnes d'incitation à la mensualisation ont été menées par nos collaborateurs ; plus de 1 050 agriculteurs ont choisi ce mode de règlement souple et sécurisé (contre 94 mensualisés en 2015).

Au quotidien, le service continue à réaliser différentes actions d'incitation à la mensualisation (contact téléphonique personnalisé et attentionné, proposition du dispositif en accueil physique et explications approfondies, accompagnées de simulation d'échéancier de mensualisation) auprès de la population agricole.

## CHIFFRES CLÉS

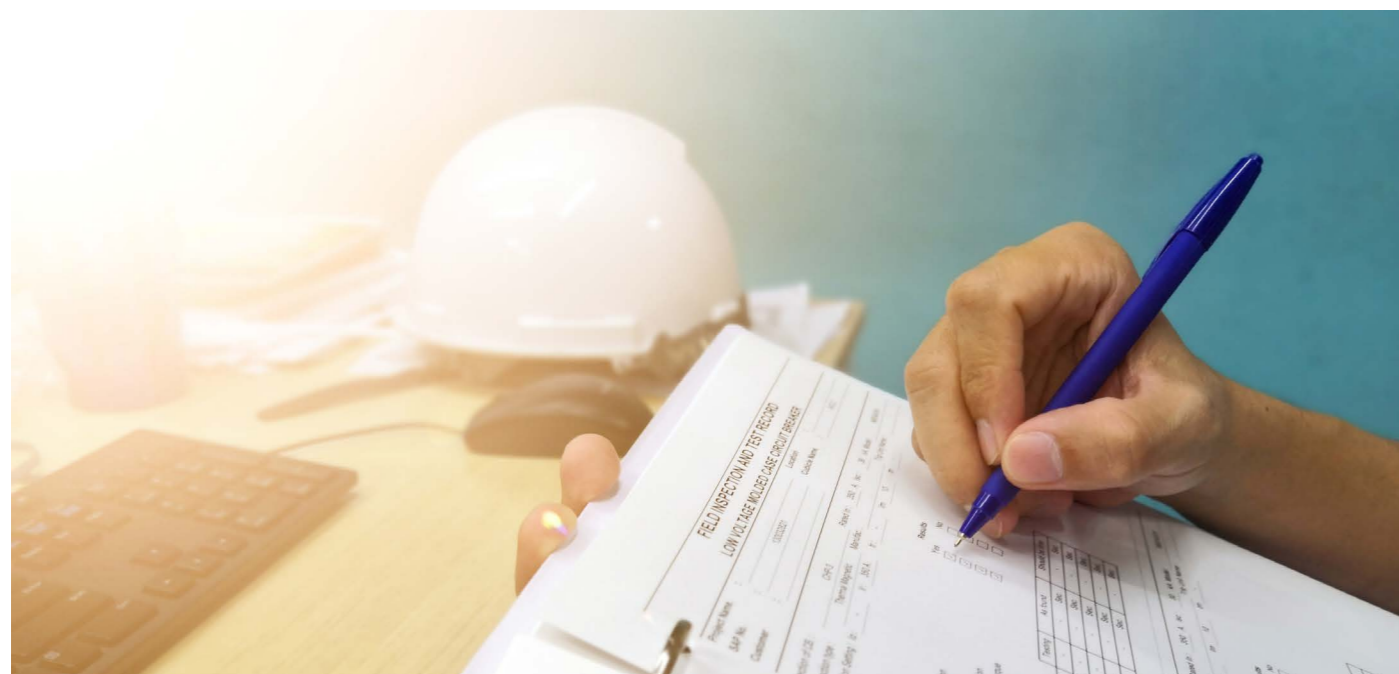
Année	2019
Nombre de bénéficiaires de l'exonération LOOM (Loi d'Orientation Outre-Mer) pour les assurances maladie vieillesse de base et allocations familiales	8 147
Nombre d'exploitants de 40 ha pondérés et plus, non exonérés LOOM	323

Année	2019
Cotisations à la charge de l'Etat	4 932 129
Cotisations à la charge de l'exploitant	7 573 670
Contribution formation à la charge de l'exploitant	309 650
<b>TOTAL</b>	<b>12 815 449</b>

## CHIFFRES CLÉS

### POPULATION PROTÉGÉE

Nombre de Cotisants : 8 470  
Entreprises Personnes morales : 496  
Nombre d'affiliés actifs / Nombre d'individus : 10 246  
Dont :  
Chefs d'exploitation agricole ou membres de sociétés : 7 974  
Collaborateurs : 1 936  
Aides familiaux : 336



# La Direction 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 mettre en œuvre des actions de prévention des risques professionnels afin de garantir la santé et la sécurité de ses salariés.

## ORGANISATION DE LA DIRECTION

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

Son organisation est la suivante :

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

## MISSIONS

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

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

Le contrat pluriannuel de gestion conclu avec la CNAM pour la période 2018 – 2022 porte l'ambition de développer l'accompagnement des différents publics de la branche AT/MP et de renforcer la relation de service.

## Accidents du travail, maladies professionnelles, accidents de trajet ...

Cela se traduit par un programme d'actions ambitieux sur des risques prioritaires (TMS, risque chimique, chutes), des secteurs d'activités cibles (Agroalimentaire, Distribution, BTP) et des publics spécifiques (TPE, formation initiale et continue).



## RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ

- Interventions vers nos publics

En 2019, plus d'un tiers de l'activité des contrôleurs de sécurité a été consacrée aux actions directes vers les entreprises (644 interventions) et 10% à des actions avec les branches professionnelles et partenaires de la prévention (services de santé au travail, Aract, Dieccte, chambres consulaires...).

- Contribution au réseau CNAM / Caisses Régionales

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

## RÉUNIONS AVEC LES INSTANCES DE LA CGSS

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

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

**Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à 782 points sur 970 en 2019 (709 sur 950 en 2018).**

## CHIFFRES CLÉS

CONTRATS DE PREVENTION	2018	2019
Contrats signés	10	8
Engagements	298 407 €	350 259 €
Paiements	499 373 €	371 119 €
Aides financières simplifiées et Contrats TPE	317 177 €	547 398 €
Injonctions	19	22



# La Direction Prévention Précarité Régulation

## LA PRÉVENTION SANTÉ

L'offre de prévention et de promotion de la santé de l'Assurance Maladie, au niveau national et local, s'inscrit dans les orientations stratégiques de l'axe 2 de la COG 2018-2022, « **Contribuer à la transformation et à l'efficacité de notre système de santé** ». Elle s'articule autour des thèmes de santé publique retenus comme prioritaires par l'Etat. Cette offre se concrétise par un ensemble d'actions qui prend en considération l'individu et son environnement dans son parcours de vie, pour « rester en bonne santé tout au long de sa vie » et se structure autour de 4 grands axes :

- Soutenir les comportements favorables à la santé,
- Eviter l'apparition des maladies à prévention vaccinale,
- Promouvoir les dépistages et favoriser les diagnostics précoces,
- Accompagner et éduquer.

Le service Prévention Santé décline ces axes au niveau local en proposant différents programmes : dépistages des cancers, promotion de la vaccination (grippe, rougeole, oreillons, rubéole), lutte contre les addictions (Mois sans tabac), prévention et accompagnement des maladies chroniques (sophia, Mission retrouve ton cap, Dites non au diabète), prévention bucco-dentaire (M'T Dents)... Ces actions, accessibles à tous, sont développées autour d'un accompagnement ciblé et individualisé des populations qui en ont le plus besoin.

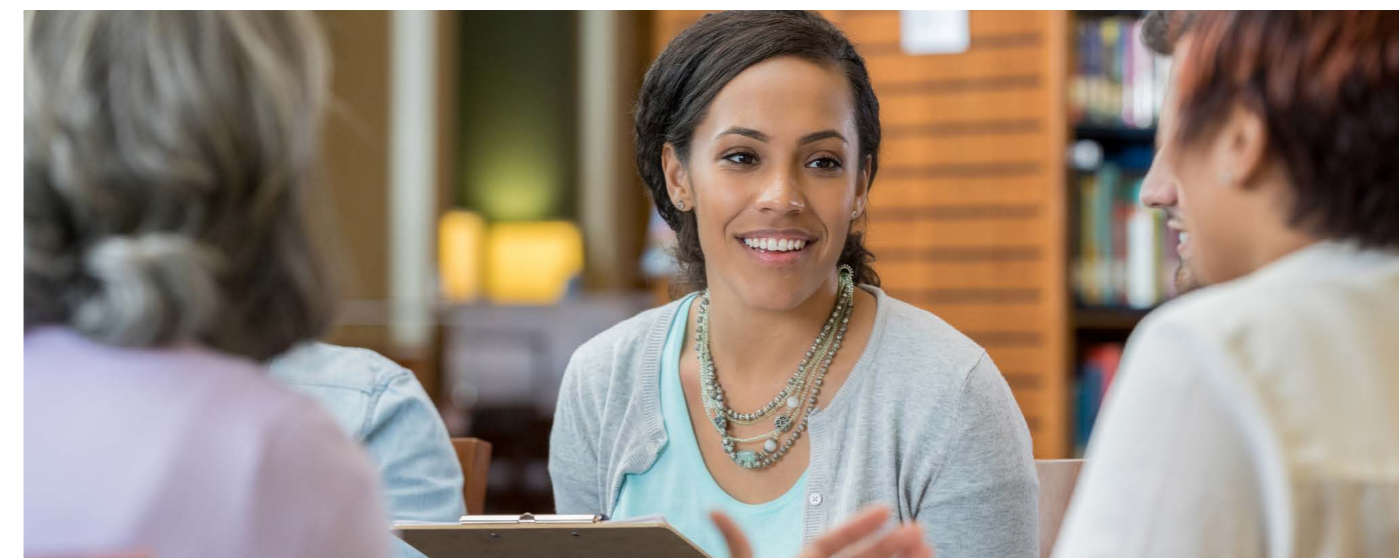
## CHIFFRES CLÉS

**44 502** personnes éligibles vaccinées contre la grippe

**13 classes de CP (soit 128 enfants)** en zones défavorisées sensibilisées à l'hygiène bucco-dentaire

**10 535** patients diabétiques accompagnés par le programme sophia

**200** enfants suivis dans le cadre du programme de prévention contre l'obésité « Mission retrouve ton cap »



## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

L'action du service social de la CGSS Réunion 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 :

- l'accompagnement des assurés confrontés à une problématique de santé, au handicap, au vieillissement dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.
- la prise en charge globale sur le plan social, économique et professionnel, des personnes qu'elle accompagne.

### Son expertise :

Les assistants de service social mettent en œuvre leurs connaissances (juridiques, psychologiques, sociologiques, économiques, en santé, etc.), afin de définir avec la personne un projet commun d'intervention. Ce « plan d'aide » s'appuie sur une analyse globale de la situation et des besoins exprimés.

Les modalités d'intervention mises en œuvre sont adaptées à la situation du public :

- L'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)
- Et/ou l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)

### Ses partenaires :

Le réseau institutionnel, en particulier les services administratifs de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite, le Service Médical, et le service Action Sanitaire et Sociale

Une diversité de partenaires locaux (Conseil départemental, MDPH (1), CCAS (2), établissements et professionnels de santé, autres services sociaux, associations, acteurs du maintien en emploi, etc.)

### Un pilotage et une organisation territoriale au plus proche des assurés :

Une équipe de 26 agents dont 19 assistants de service sociaux répartis sur les quatre principaux sites de la CGSSR, Saint Denis, Saint Paul, Saint Pierre et Saint André, au plus près des assurés.

## Le service social de la CGSSR en chiffres

### Un service social réactif :

- **1823** rendez-vous donnés dans les 15 jours, soit **81.46%** des rendez-vous pour un objectif national de **70%**
- **601** assurés signalés et accompagnés au titre de la prévention de la désinsertion professionnelle :  
Objectif national **320** assurés
- La durée moyenne des accompagnements sociaux varie entre **3 et 4 mois**
- **4472 bénéficiaires accompagnés (ISAP)** dans les domaines d'intervention suivants :
  - **735** dans le cadre du bien vieillir (**16.43%**)
  - **723** assurés au titre de la PDP(3) (**16,16%**)
  - **2491** dans l'accès aux soins (**55.70%**)
  - **523** pour le retour à domicile après hospitalisation (**11,69%**)

### L'accès aux droits santé et aux soins tout en sécurisant le parcours :

**2 491 assurés** accompagnés dans l'accès aux soins (soit 56%), dont 39,7% au titre des Transferts sanitaires.

### Prévenir la désinsertion professionnelle :

**723 assurés** accompagnés au titre de la PDP (16,16%)

### Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation :

**523** assurés accompagnés pour le retour à domicile après hospitalisation (11,69%).

### Agir pour le bien vieillir par la préservation de l'autonomie :

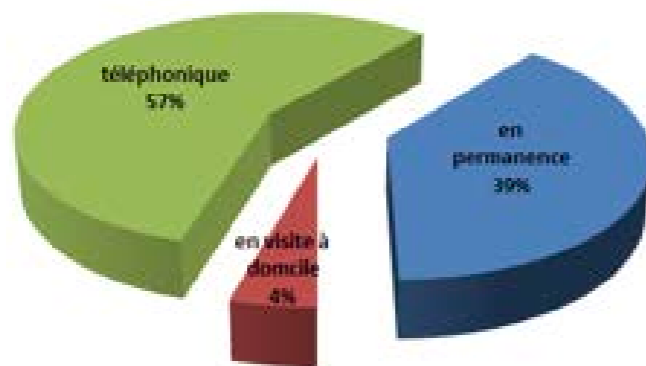
**735 assurés** accompagnés dans le cadre du bien vieillir (16.43%)

Accompagner la retraite/Agir pour le bien vieillir :

**236 retraités et/ou futurs retraités** ont assisté à une réunion d'information collective (ISIC).

Dans le cadre de ses missions, le service social a réalisé **10 326** entretiens répartis selon les modalités suivantes :

- **4 010 entretiens en permanence**
- **470 visites à domicile** dont 297 au titre de l'axe (Stabiliser le retour à domicile après hospitalisation soit : 63.19% des motifs de visites à domicile)
- **5 846 entretiens téléphoniques**
- **7 127 démarches** effectuées pour trouver des solutions aux situations (dont **1519 demandes d'aides financières**).



(1) MDPH : maison départementale des personnes handicapées

(2) CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

(3) PDP : Prévention de la Désinsertion Professionnelle

## CHIFFRES CLÉS

### - 3 823 Prestations extra-légales versées au titre du Régime Général et du Régime Agricole dont :

- 1 505 Aides financières individuelles Maladie
- 463 aides aux malades dont 239 PUSH (1) pour les actifs
- 781 évaluations des besoins réalisées
- 790 bénéficiaires d'un PAP dont 137 PUSH (ARDH)(2)
- 150 dossiers Habitat et Cadre de vie
- 71 kits de prévention
- 33 secours Vieillesse
- 30 gratifications centenaires

### - Action immobilière :

2 autorisations de programme ont été ouvertes par la CNAV pour un montant de 3 540 000 €.

Ces aides sont destinées à la construction de deux résidences pour personnes âgées

- Résidence Astrolabe à Saint-Benoit : 2 140 000 €
- Résidence Poivre et Sel à Saint-Denis : 1 400 000 €

### - Nos performances (indicateurs quantitatifs CPG)

- Maîtrise du délai de traitement d'une demande d'aide individuelle – PAP (3) (% dossiers traités en moins de 40 jours)

Objectif national : 87 % > Réalisation CGSS Réunion: 91.55 % (objectif atteint)

- Nombre de bénéficiaires d'un accord de prise en charge pour le financement d'aménagement de logements individuels

Objectif national : 126 accords > Réalisation CGSS Réunion: 133 accords (objectif atteint)

*PUSH : Prestation Unique de Sortie d'Hospitalisation*

*ARDH : Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation*

*PAP : Plan d'Accompagnement Personnalisé*



# LES DIRECTIONS SUPPORTS

La Direction Déléguée

Le Cabinet du Directeur

La Direction des Opérations

La Direction Comptable et Financière

La Direction Pilotage de la Performance

L'Observatoire Economique Social  
et des Fragilités

*La stratégie et le  
fonctionnement*

---



## La Direction Déléguée

La Direction Déléguée se compose de la Direction Relation Assurés, de la Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation, du Département Management des Ressources Humaines et du Département Innovation et Transformation.

## DIRECTION DÉLÉGUÉE : DIRECTION RELATION ASSURÉS

En 2019, la Direction Relation Assurés a poursuivi les mesures d'accompagnement qui avaient été entreprises en 2018, tout en participant aux travaux permettant l'accueil des nouveaux publics : étudiants, MFP et Travailleurs indépendants.

### Un accueil physique s'orientant davantage vers le numérique

Les modalités d'accueil étant stabilisées, l'année 2019 a été l'occasion pour l'Espace Libre-Service (ELS) de prendre un virage plus numérique avec la mise en place d'actions destinées à rendre plus autonomes nos usagers :

- Réaménagement de l'Espace Libre-Service : mise en place d'écrans tactiles supplémentaires pour augmenter la capacité d'accompagnement
- Recrutement de Volontaires du Service Civique : une trentaine de jeunes formés aux services en ligne de la CGSS ont été mobilisés sur la mission d'accompagnement à l'utilisation de ces offres aux usagers
- Evolution de la prestation délivrée en ELS : avec l'appui de la DSID, les outils développés ont permis, dès le 2ème semestre 2019, d'accompagner les usagers sur les démarches dématérialisées les plus fréquentes et les plus simples :

- Demande de carte vitale en ligne
- Demande de CMU/C2S en ligne
- Demande de Retraite en Ligne (soit 44% des DRL totales) de septembre à Novembre 2019 en ELS à Saint-Pierre.

Cette organisation a permis :

- d'accueillir hors RDV 457 : 137 usagers
- de maintenir l'offre RDV : 26 937 RDV ont été traités par les Gestionnaires Conseil
- de garantir la réalisation des séances d'information collective du Parcours Santé Jeunes : plus de 1 280 jeunes des Missions Locales, Ecole de la 2nde Chance et URMA ont été accompagnés par nos Gestionnaires Conseil
- d'accompagner nos partenaires pour qu'ils puissent être des relais encore plus efficaces :
  - CCAS : plus de 150 participants ont bénéficié d'une information sur les prestations Maladie et les services en ligne de la CGSS
  - MFS : le personnel des 4 structures labellisées a été accompagné sur les situations de vie facilitant la prise en charge et la réponse adaptée au public accueilli.
  - de tester les premiers ateliers numériques dans le cadre du départ à la Retraite ; 4 sessions réalisées à Saint-Denis, une soixantaine de participants.

### Une PFS en recherche de stabilité

La Plateforme de Service Assurés (Retraite et Assurance Maladie) a travaillé pour gagner en stabilité et en homogénéité.

Les Plateaux Retraite et Maladie ont ainsi tout d'abord adopté les mêmes horaires d'ouverture, pour un affichage unique du Front office Assurés de la CGSS.

Une augmentation du flux mails et appels téléphoniques sur la plateforme est en partie liée :

- au transfert de gestion des étudiants et de la MFP sur 2019
- aux réitérations des appels pour des dossiers en cours de traitement
- à la stratégie mise en place pour davantage promouvoir le recours aux canaux de contact dématérialisés.

En lien avec l'accroissement du volume d'appels, et la durée moyenne de communication, le taux de décroché téléphonique 2019 n'atteint malheureusement pas les objectifs fixés, pour atteindre 75,25% pour l'Assurance Maladie et 69,22% pour l'Assurance Vieillesse.

### Un accompagnement accru pour davantage de professionnalisation

Le département Ecoute Client et Innovation (ECI) créé en juin 2018 a pour objectif principal de maintenir ou accroître le niveau de qualité de service rendu à nos assurés.

Pour ce faire, les équipes ont engagé un plan d'actions ambitieux auprès des agents assurant la réponse à nos clients en accueil physique, par téléphone et courriels sur les domaines de la Santé et de la Retraite

Les principales actions visaient à garantir la montée en compétences des équipes de Front Office et améliorer leur posture relation client afin d'assurer une réponse de qualité.

- Formation de 60 agents à la législation et Offre de Services Retraite pour l'accueil des publics en agence multibranches
- Formation de 18 téléconseillers et 18 agents d'accueils Santé sur la prise d'appels ou le traitement des courriels.

Soit un total de 154 jours de formation avec actions de tutorat délivrés auprès des équipes de Front Office Santé et Retraite.

En parallèle, 3 actions de supervision individuelle ont été entreprises auprès des agents d'accueil physique, - soit une supervision de 342 prises en charge en Espace Libre-Service - et 105 Rendez-vous.

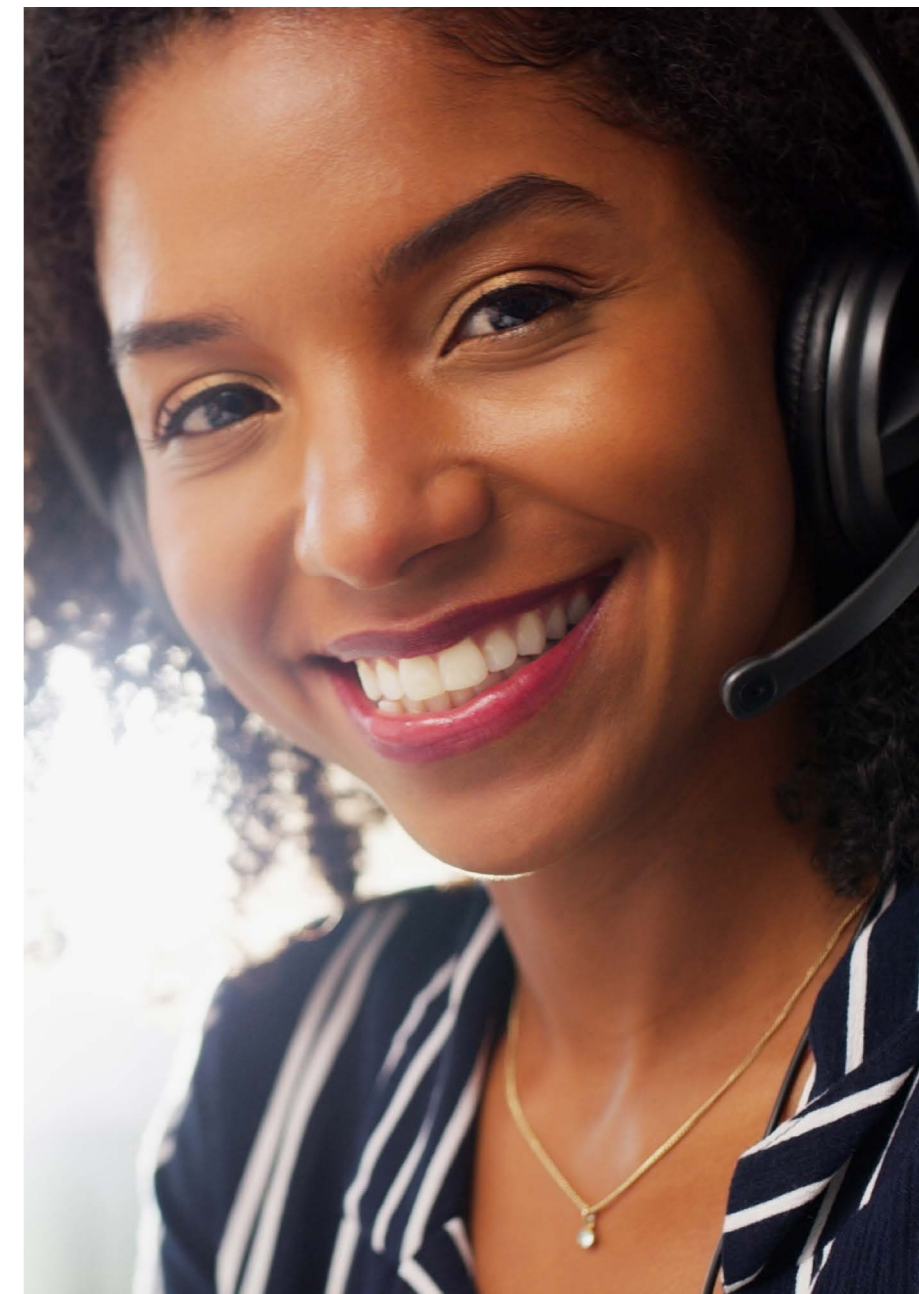
Cette démarche de supervision a été développée en 2019 pour la Plateforme de Services Retraite (adaptation du modèle CNAM), permettant ainsi un plus grand confort de travail pour les téléconseillers, mais également une qualité de réponse plus homogène apportée aux assurés.

L'autre action stratégique lancée en fin d'année a été de coordonner et renforcer la synergie FO/BO pour une amélioration de la qualité de service rendu aux clients et gain de traitement sur l'ensemble du processus. L'enjeu est d'apporter à l'assuré une réponse juste et appropriée, diminuer les réitérations, fluidifier et améliorer le délai de traitement des demandes. Cette action se développera sur 2020-2021.

### Travaux menés dans le cadre de «Trajectoire 2020 »

Cette année fut ainsi riche en réflexions, en coopération avec la Relation Entreprises, mais également avec les secteurs de production.

Au final, l'organisation proposée dans le cadre de Trajectoire 2020 a permis de rassembler dans une même entité toutes les activités de Relation Client fin 2019 et de préparer au mieux l'accueil de nouveaux collègues en provenance de la Caisse locale déléguée.



## CHIFFRES CLÉS

### PFS (Retraite et Assurance Maladie)

Traitement de :

- 167 816 appels soit +10%
- 98 677 mails soit +35%
- Qualité de réponse : 83,93%
- > Objectif national atteint (77,13%)

### ACTIONS DE CONCILIATION ET DE MÉDIATION

Traitement de 219 demandes :

- 170 portant sur des enjeux de Santé
- 29 sur des questions liées à la Retraite
- 20 sollicitations sur le Recouvrement

### DÉMARCHE EN LIGNE

Nombre de dossiers réalisés à partir du compte Ameli passe :  
**de 1 055 en janvier à 2 580 en juillet 2019**

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



**Organisée par activité, la Direction des Systèmes d'Information assure la gestion des logiciels et matériels participant au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation.**

Elle dispose d'un service Desk et d'un centre de support client chargé d'accompagner les utilisateurs dans l'expression des besoins.

Adossé à ces moyens, le processus de dématérialisation vient compléter l'offre de service de la DSI, visant l'automatisation maximale du traitement des données.

### CHIFFRES CLÉS

La DSID a pris en charge **13 175** demandes d'intervention :  
Gestion des incidents : **10 701**  
Gestion des demandes : **2 474**

- **1 346** postes multifonctions (hors Recouvrement)
- **159** imprimantes/ photocopieurs
- **1** Datacenter
- **175** Serveurs
- **1** centre Editique
- **1** ServiceDesk

La GFE a traité (moyenne annuelle):

- **7 000 000** pages triées
- **2 100 000** pages numérisées
- **85 144** chèques
- **700 000** documents en typage/indexation (hors secteur Retraite)

L'éditique a pris en charge :

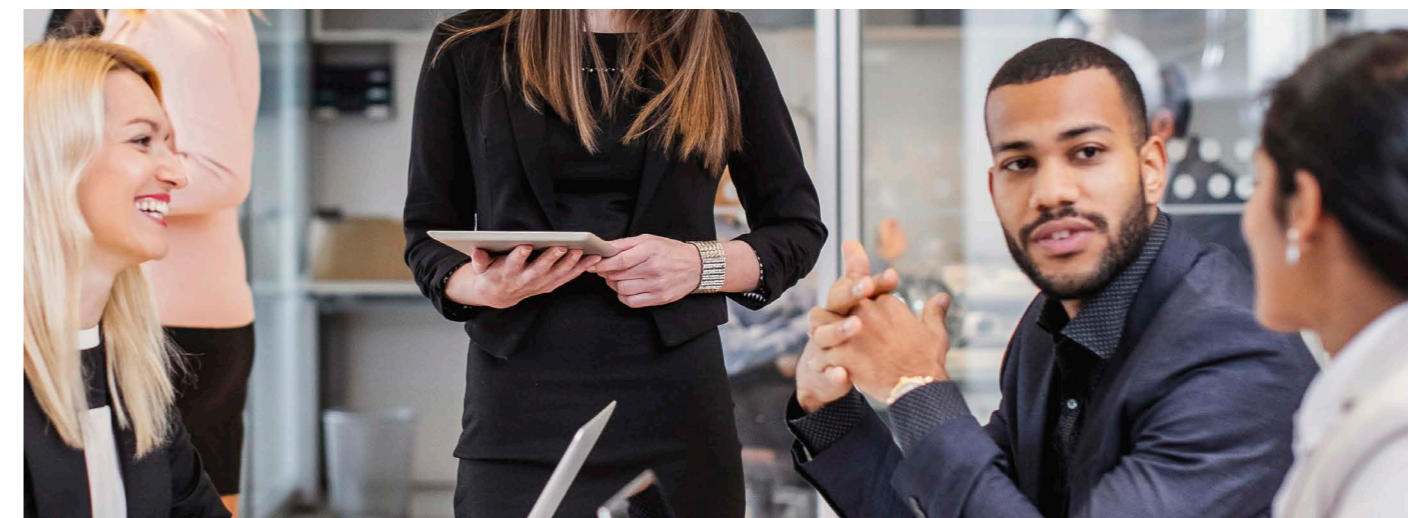
#### NOMBRE DE COURRIERS MIS SOUS PLIS

CGSS Réunion : **1 465 961**  
CAF Réunion : **508 138**  
CSS Mayotte : **44 660**  
CAF Mayotte : **6 264**  
RSI : **7 791**  
TOTAL : **2 032 814**

#### NOMBRE DE PAGES IMPRIMÉES

CGSS Réunion : **6 995 169**  
CAF Réunion : **1 604 268**  
CSS Mayotte : **131 942**  
CAF Mayotte : **6 264**  
RSI : **14 962**  
TOTAL : **8 752 605**

## DIRECTION DÉLÉGUÉE : DÉPARTEMENT MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES



Le Département Management des Ressources Humaines est organisé autour de 5 pôles :

- **Le Pôle Gestion Administrative du Personnel** : Il assure la gestion et le suivi des dossiers individuels et les opérations de paie (contrats de travail, horaires, congés et absentéisme, paie et charges sociales).
- **Le Pôle Gestion des Emplois et des Carrières** : Il est chargé du recrutement, de la gestion de la mobilité, de l'évaluation et de la gestion des compétences, de l'élaboration et du suivi du plan de formation, du déploiement des mesures d'avancement.
- **Le Pôle Accompagnement Attentionné** : il assure l'accompagnement attentionné de situations individuelles ou de fragilités, l'accueil des nouveaux embauchés, la gestion et exploitation des entretiens professionnels, l'organisation de sessions de formation ou d'information liées à ses activités.
- **Le Pôle Relations Internes** : il assure l'accueil téléphonique et physique du personnel, la gestion du courrier entrant et des mails, le suivi des réclamations, l'animation d'instances et de communautés professionnelles, la communication et la réalisation d'évènementiels RH.
- **Le Support Pilotage** : il conduit des activités de coordination au sein du département, la gestion des données sociales, l'administration des relations sociales.  
Une conseillère du travail et une juriste apportent également leur expertise au sein du département.

### Faits marquants

#### Relations sociales :

- Conclusion le 9 décembre 2019 d'un protocole d'accord local relatif à la mise en place du Comité Sociale et Economique (CSE)
- Organisation des élections des membres CSE par scrutin électronique du 2 au 5 décembre 2019.
- Mise en place du CSE le 17/12/2019
- Conclusion le 4 octobre 2019 d'un Protocole d'Accord local portant sur l'égalité professionnelle et la Qualité de Vie au Travail.

#### Ressources Humaines :

- Déploiement du télétravail en application du protocole d'accord local du 14 novembre 2018
- Intégration du personnel en provenance de la MFPS le 1er mars 2019
- Préparation de l'intégration des salariés du RSI et de la RAM-APRIA avec le concours de l'ensemble des directions de l'organisme.

### Effectif de la CGSS

La CGSS compte, au 31/12/2019, **1 089** agents en CDI et **51** agents en CDD soit **1 140** au total.

## Répartition de l'effectif par secteur

DIRECTIONS ou DEPARTEMENTS	Données arrêtées au 31/12/2019		
	Titulaires	Temporaires	TOTAL
DIRECTION GENERALE	37	0	37
DEPARTEMENT MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES (1)	38	1	39
DIRECTION RELATION ASSURES	94	10	104
DSID	83	0	83
DIRECTION DES OPERATIONS	36	0	36
DIRECTION DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE	35	1	36
DIRECTION MALADIE ET AT/MP	261	12	273
DIRECTION RECOUVREMENT	109	7	116
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES	50	3	53
DIRECTION RETRAITE ET DE LA RELATION ENTREPRISE	114	7	121
DIRECTION PRECARITE, PREVENTION ET REGULATION	87	2	89
DIRECTION FINANCIERE ET COMPTABLE	107	7	114
DIRECTION DE LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS	15	1	16
DEPARTEMENT ENQUETES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE	23	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>1089</b>	<b>51</b>	<b>1140</b>

(1) dont 5 agents détachés au tribunal judiciaire

## CHIFFRES CLÉS

## RÉPARTITION HOMMES / FEMMES

## Agents CDI

Hommes : **320 (29%)** / Femmes : **769 (71%)**

## Agents CDD

Hommes : **11 (22%)** / Femmes : **40 (78%)**

AU TOTAL (CDD + CDI) :

**331 hommes / 809 femmes**

## L'EMPLOI DES PERSONNES PORTEUSES D'UN HANDICAP

- **54** agents disposant d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé sont employés dans l'organisme. La CGSSR remplit son obligation d'emploi.

## PROPORTION DES 45 ANS ET +

- **566** agents de 45 ans et + soit **52%** de l'effectif

- **368** agents de 50 ans et + soit **34%** de l'effectif

## PROPORTION DES - DE 26 ANS

- **23** agents de - 26 ans soit **2%** de l'effectif

## RECRUTEMENT

- **18** recrutements externes d'agents en CDI (dont 16 agents intégrés de la MFPS et 1 mutation)

- **112** recrutements d'agents en CDD

- **22** mobilités internes (suite à appels à candidatures)

## FORMATION PROFESSIONNELLE

- **26 579** heures de formation

- **838** agents ont suivi au moins une formation dans l'année (ou 2481 stagiaires), soit **77%** du personnel

- **5,55 %** de la masse salariale est consacrée à la formation professionnelle

DEPART EN RETRAITE : 30

## Répartition du personnel titulaire au 31/12/19 selon le sexe et l'âge

AGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
De 20 à 24 ans	1	5	6
De 25 à 29 ans	7	46	53
De 30 à 34 ans	21	80	101
De 35 à 39 ans	39	114	153
De 40 à 44 ans	51	163	214
De 45 à 49 ans	75	120	195
De 50 à 54 ans	51	99	150
De 55 à 59 ans	38	78	116
De 60 à 64 ans	31	59	90
65 ans et plus	6	5	11
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>769</b>	<b>1089</b>

DIRECTION DÉLÉGUÉE :  
DÉPARTEMENT INNOVATION ET TRANSFORMATION

Ce département est composé de trois services :

- Le service Pôle Projets
- Le service Digital et Innovation
- Le service Qualité de Vie au Travail

## LE SERVICE PÔLE PROJET :

Composé de managers de projets, il met en œuvre et assure la réalisation et le suivi de projets structurants pour la CGSS. Au titre de l'année 2019 ont été déployés des projets tels que la réalisation de parcours attentionnés à destination des créateurs d'entreprises, la création d'un outil de veille réglementaire, l'accompagnement à l'intégration des Travailleurs Indépendants au régime général, le lancement d'une newsletter entreprises, la mise en place du télétravail à la CGSS...

## ZOOM SUR LE TÉLÉTRAVAIL :

En 2019, ce sont 10 candidats qui ont été retenus sur 8 activités entièrement dématérialisables. Après trois mois d'évaluation, les résultats concluant obtenus vont permettre d'étendre le dispositif à d'autres activités de la CGSS en 2020.

## LE SERVICE DIGITAL ET INNOVATION :

En 2019, la cellule digital et innovation, accompagne la direction générale en matière de conduite de changement, de transformation et d'innovation. Elle intervient en appui et support auprès de trois secteurs : la communication, les ressources humaines et l'immobilier (conception agencement).

Ainsi, sous son impulsion, la CGSS s'est vu dotée d'une nouvelle version de son intranet centrée sur l'utilisateur. Structuré sur la base de travail du groupe GUIDE DU SALARIE, le nouveau Dianoo, entièrement développé en interne par la DSID, a vu le jour en 2019.

En étroite collaboration avec la direction des Ressources Humaines, la cellule Digital et innovation organise, structure et co-anime les événements de type séminaires des managers (140 participants – 3 séminaires en 2019). Pour que ces séminaires atteignent leurs objectifs, des outils tels que Klaxoon sont déployés, des ateliers parfois décalés sont mis en place, les codes et usages internes sont même modifiés pour apporter un nouveau souffle à ces événements.

Le Laboratoire d'Innovation Publique de la CGSS de La Réunion a eu lieu les 6 et 7 février derniers. 40 participants (assurés, retraités, étudiants, membres d'association, designer, chefs d'entreprise, experts en Digital/relations client..) ont travaillé en équipe pour proposer, en 48h, un concept qui répond à la problématique suivante : « Comment lutter contre l'exclusion numérique des publics en situation d'illectronisme ? ».

Ce fut pour la CGSS une première. Cet événement confirme l'importance d'intégrer au cœur de nos stratégies l'expérience utilisateurs, et ainsi d'inventer, co-construire et expérimenter avec nos publics les politiques et actions publiques de demain. Au delà de la recherche de concepts innovants, cet événement a permis d'expérimenter une nouvelle méthode de travail basée sur le Design Thinking. Six agents ont été formés à cette méthode, l'objectif étant de la déployer en interne.



## LE SERVICE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### Semaines QVT en juin/juillet 2019 sur l'ergonomie et les TMS (collaboration DRSM/CGSS)

L'objectif de ces matinées était de sensibiliser les agents sur les effets de la sédentarité au travail, sur les risques des TMS et le travail de bureau, sur la nécessité de faire des exercices mais aussi l'objectif était d'apporter des conseils, des astuces sur les postures à adopter au quotidien sur le poste de travail en rapport au mobilier, à l'environnement et à l'implantation des outils dans le souci d'améliorer les conditions de travail des salariés. Des actions ont été mises en œuvre après ces matinées :

- o Accompagnement collectif et individuel par l'ergonome d'intermetra
- o Mise en place d'un dispositif d'accompagnement individuel qui soit perenne avec Intermetra
- o Mise en place de modules de formation à destination des agents/cadres sur le travail en Open space

### Enquête sur l'égalité femmes/hommes dans le milieu professionnel auprès de l'ensemble du personnel

L'objectif de l'enquête est de mieux cerner les manifestations du sexisme au sein de l'entreprise. Cette enquête a eu également pour but de dresser un état des lieux sur les fondamentaux en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Les résultats de l'enquête ont permis ensuite de mettre en place des actions de sensibilisation et d'information adaptées et bien ciblées à destination des agents et ce afin de lutter contre d'éventuelles situations de sexisme au travail.

### Théâtre-Forum sur le sexisme et le harcèlement sexuel

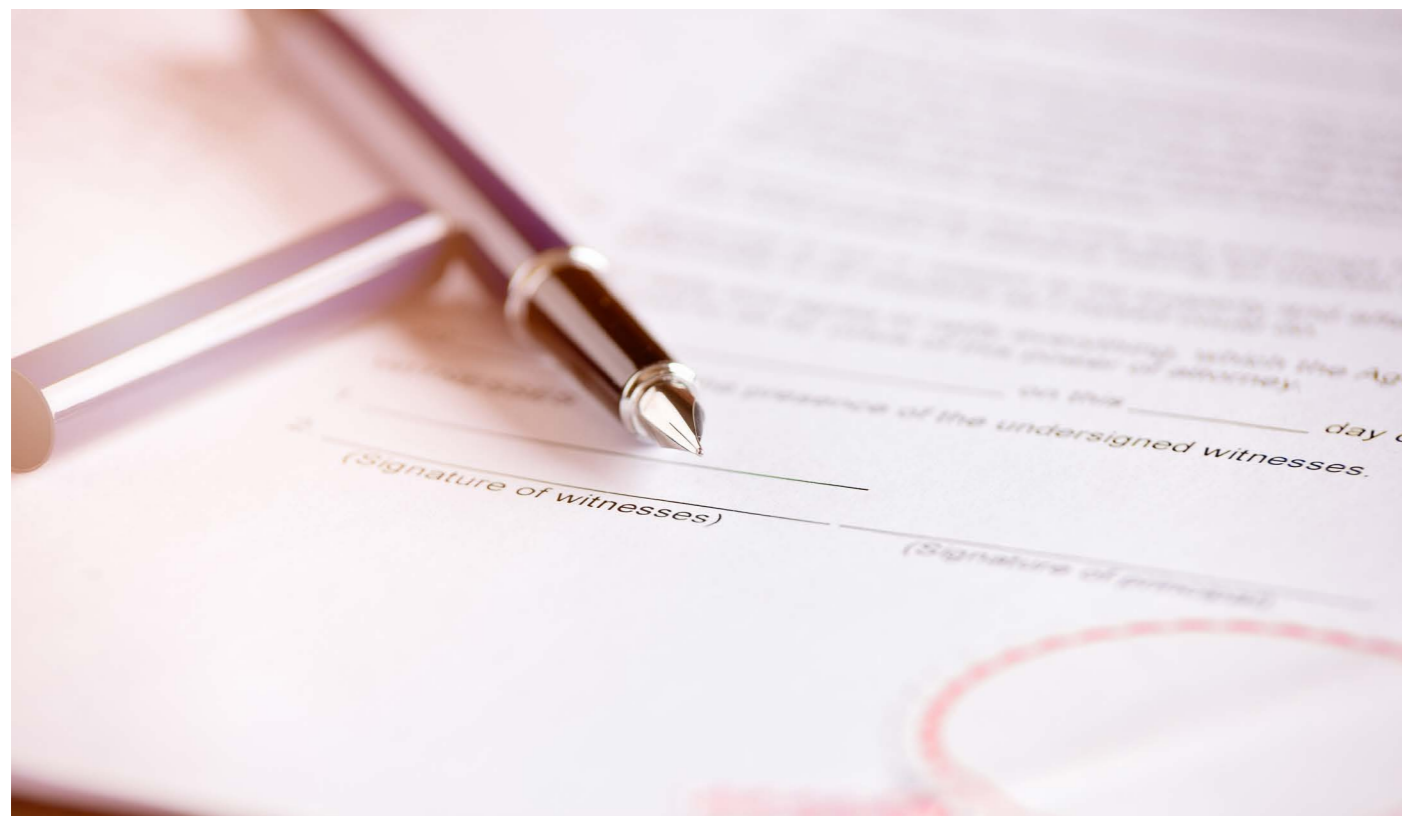
L'objectif était de sensibiliser tout le personnel de la CGSS à la question du sexisme, du harcèlement sexuel et harcèlement moral : niveler l'information, faire en sorte que tous les agents disposent de la même information sur les lois relatives au sexisme, au harcèlement sexuel et harcèlement moral

### Lancement du Plan pluriannuel de prévention et de lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel et moral au travail par la direction générale

Diffusion de divers supports tels que contacts, fiches de signalement, textes de loi auprès des agents ainsi que la modification du règlement intérieur (Loi « avenir professionnel » N° 2018-771 du 05 septembre 2018

### Participation de la CGSS aux grenelles des violences conjugales et aux cellules dédiées à la prise en charge opérationnelle des victimes de violences conjugales à la Réunion

Plusieurs cellules dédiées à la prise en charge opérationnelle des victimes de violences conjugales ont été mises en place pour les 4 arrondissements. Ces cellules ont eu vocation d'examiner les situations individuelles présentant des difficultés dans la prise en charge des victimes, d'identifier les points de blocage et de coordonner la fluidité du parcours d'accompagnement des victimes dans leurs démarches administratives.



# Le Cabinet du Directeur

Le Cabinet du Directeur se compose de l'Agence Communication / Marketing, du Secrétariat de la Direction et de la Relation avec le Conseil d'Administration.

## AGENCE COMMUNICATION / MARKETING

Un an après son déploiement dans une version remaniée, l'Agence communication/Marketing poursuit sur sa lancée en répondant aux sollicitations toujours plus nombreuses et variées. Satisfaire les clients par le conseil et l'accompagnement adaptés sont les moteurs du service.

Au quotidien, l'Agence développe et adapte les plans de communication de l'ensemble des directions en s'appuyant sur les orientations nationales et les stratégies locales. Elle réalise également les supports à visée interne et externe.

En interne, le service communication :

- accompagne toutes les directions dans leurs actions de communication,
- alimente le site intranet « dianoo » pour relayer les messages des directions au personnel ainsi que toutes les informations pratiques,
- assure la veille informative et compile l'actualité de l'institution.

### La vidéo, support plébiscité en interne.

Avec l'arrivée d'un vidéaste au sein de la «TeamCom» en 2017, la communication interne de la CGSS a pris une toute nouvelle dimension. Les informations sont plus régulières et sont transmises plus facilement. Ainsi, le nombre de réalisations passe d'une quinzaine en 2018 pour atteindre la vingtaine en 2019.

## L'Agence Communication et Marketing : sollicitations plus nombreuses et variées

Les programmes vidéos imaginés par l'Agence, s'enrichissent des contributions et des interactions internes pour constituer la CGSS TV. Grâce à l'implication active des collègues, le JT devient un rendez-vous incontournable de la communication CGSS.

De fait, les objectifs fixés initialement sont atteints :

- apporter un nouveau souffle à notre communication,
- fédérer et créer un sentiment d'appartenance,
- faire connaître les métiers de chacun,
- mettre en place une communication où chacun des collaborateurs devient acteur.

Pour preuve, suite à un appel pour co-présenter le JT CGSS, une liste d'attente a dû être établie afin de temporiser et satisfaire l'enthousiasme des agents volontaires.

En fin d'année, le choix est fait d'évoluer vers de nouvelles propositions avec des formats plus courts : Not Mag, Top Chrono, L'interview minute. Ces supports bénéficient également d'une bonne notoriété mesurable par le nombre de lectures sur l'intranet dianoo.

Ce dynamisme de la communication interne s'étend également à l'externe avec une présence renforcée sur l'internet.

### Des pratiques qui évoluent, une communication externe qui s'adapte

En 2019, les services publics dématérialisés deviennent définitivement la norme. La communication de la CGSS s'adapte en conséquence et s'affiche désormais sur les sites internet.

La part consacrée au digital augmente logiquement avec les dispositifs de promotion de services en ligne. Ainsi, sur les 8 campagnes médias réalisées en 2019, 5 étaient déclinées sur le web : DRL +, Promotion du DMP, Dématérialisation de la notification du taux AT/MP, Subventions Prévention TPE et l'intégration des TI.

Le digital représente désormais 11% des espaces achetés (radio 55% et télé 34% des 50 000 € consommés sur cette ligne, hors presse).

À côté de ces tendances nouvelles pour la CGSS, la communication dite traditionnelle est maintenue avec :

- la poursuite des imprimés nécessaires à la bonne diffusion des informations aux différents publics de l'organisme,
- l'organisation d'événementiels en lien avec les directions : rencontres entreprises, développement durable, promotion de services en ligne, visites

officielles...

- l'alimentation du site internet www.cgss.re : diffusion de l'information en temps réel et relai vers les services dématérialisés proposés par les branches de la Sécurité sociale.

- la refonte signalétique : adaptation en fonction de la nouvelle organisation mise en place (ascenseurs, portes...). À des fins de promotion, les portes des sites d'accueil et les véhicules sont habillés aux couleurs du Dossier Médical Partagé, puis en fin d'année, les ELS et totems sont revus pour l'accueil des travailleurs indépendants.

Une présence plus forte sur le web en 2019 qui devra se poursuivre l'année suivante avec en point de mire les réseaux sociaux.

## CHIFFRES CLÉS

### 6 personnes :

1 responsable, 4 chargés de communication, 1 infographiste vidéaste

303 tickets ouverts sous Otai  
97 % de satisfaction des demandes

210 000 € de budget consacrés

10 programmes diffusés sur CGSS TV

40 interviews réalisées

4 300 giga octets de données stockées



8  
campagnes  
média



## LA RELATION AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Nicole ETHEVE**  
PRÉSIDENTE  
CFE - CGC

1er vice-président :  
Monsieur Laurent BLEROT - 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 : **82**

- Conseils d'administration : **4**
- Bureaux du CA : **4**
- Commissions émanant du  
CA et réunions de travail : **45**
- Représentations extérieures : **22**
- Réunions nationales : **7**

ADMINISTRATEURS  
AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVE

## CGTR

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

## CGT-FO

Titulaires : Janick CIDNEY /  
Jean Paul PAQUIRY  
Suppléants : Marina AMONY /  
Jean-Alfred BLAIN

## CFDT

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

## CFIC

Titulaires : Sophie LEGARNISSON  
Suppléant : Willy FLEURIS

## CFE-CGC

Titulaires : Nicole ETHEVE  
Suppléant : Emmanuel REOS

## MEDEF (Employeurs)

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

## CGPME (Employeurs)

Titulaire : Stéphane TARDIF  
Suppléant : Néant

## UPA (Employeurs)

Titulaire : Didier MAZEAU  
Suppléant : Néant

CGPME (Travailleurs  
indépendants)

Titulaire : Gérard LEBON  
Suppléant : Kaelig AUBERT

## UPA (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Willy IMARE  
Suppléant : Néant

## FNSEA

Titulaires : Juliette MASSON /  
Marie-Rose SEVERIN / Rosaire JONAS  
Suppléant : 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 (MEMBRES ÉLUS LE 13  
OCTOBRE 2011)

## 1er collège - Employés

Titulaires :  
CFDT : Louise HOARAU  
SUD : Sylvio FRANCOIS

Suppléants :  
CFDT : Pascal ANAMOUTOU  
SUD : Dominique GONNEAU

## 2ème collège - Cadres

CFDT  
Titulaire : G-André RAMASSAMY  
Suppléant : Florence JACQUARD

Composition  
du Conseil d'Administration  
au 31/12/2018

**Mandat 2018 - 2022**

## Le Comité de Direction



**Benoît  
SERIO**  
Directeur Général



**Jean Marc  
BARRAUD**  
Direction comptable  
et financière



**Thierry  
DE LABURTHE**  
Direction Recouvrement  
Régime Général



**Xavier FAREL**  
Direction  
Prévention  
des Risques  
Professionnels



**Thierry BIES**  
Direction Recouvrement  
Travailleurs Indépendants  
Direction P.i. Prévention  
Précarité Régulation



**Daniel VITTE**  
Direction des  
Affaires juridiques



**Jacky SENICOURT**  
Département  
Management  
des Ressources Humaines



**Gérard DAVID**  
Département  
Innovation et  
Transformations

**Vanessa  
DUBOIS-WANG**  
Direction Relation Assurés  
Direction par intérim  
Maladie & AT/MP



**Christophe  
CAMBONA**  
Direction Retraite  
et de la Relation  
Entreprises



**Arnaud ALLIAGA**  
Direction des  
Opérations



**Sophie MUNG**  
Direction de la  
Performance



**Reza PATELL**  
Direction Systèmes  
d'Information  
et Dématérialisation



**David JOURLIN**  
Cabinet du Directeur





## Le Service Presse

Créé en 2018, ce service placé sous l'autorité du DG, assure les relations de l'organisme avec l'ensemble des médias et notamment la presse écrite et audiovisuelle.

Outre la déclinaison de la stratégie des relations médias définie par la Direction Générale, son activité porte sur l'organisation des conférences de presse, la conception des communiqués de presse ainsi que la création de tous les supports à destination des médias et leur diffusion.

Il veille à garantir et organiser la présence des médias sur tous les événements à l'initiative de la CGSS (au titre desquels figurent les visites de personnalités telles que le Préfet, les Directions nationales de la Sécurité sociale ainsi que les visites ministérielles ou de Secrétaires d'Etat, le cas échéant).

Une revue médias est assurée quotidiennement pour le DG

Enfin point unique d'entrée des médias à la CGSS, il assure la réception et le suivi des demandes en provenance des médias qu'il s'agisse de la presse, de la radio, des gestionnaires de sites d'information ou de l'audiovisuel.

### CHIFFRES CLÉS

Dossiers de presse : **6**  
Communiqués de presse : **5**



## La Direction des Opérations

### DÉPARTEMENT IMMOBILIER

#### Service Etudes & Innovations :

- Préparation du nouveau schéma d'implantation du Sud
- Intégration des locaux de l'Ex RAM et RSI
- Réalisation du parking vélo
- Lancement des travaux de réaménagement des niveaux R+1 et R+2 du siège
- Finalisation des travaux de renforcement de la sécurité incendie du Siège : déclassement du Siège
- Convention de recyclage du matériel informatique amortis en vue de leur réutilisation dans le cadre de l'économie circulaire.

#### Service Atelier :

- Opérations multiples de déménagements, d'aménagements menus travaux, etc.
- Installation de LED sur les sites de Sainte-Marie et Saint-Denis.

#### Service Hygiène et Sécurité :

Accompagnement des nouveaux prestataires dans le cadre du marché CLIMATISATION SPLITS, ou entretien de tous les hydrants tels que poteaux incendie, ...

- Gestion d'événements exceptionnels (manifestations, visite de personnalités)
- Intervention 24H/24 et 7J/7 sur tous les sites pour intervention sécurité
- astreinte
- Equipement des accueils en DAE.

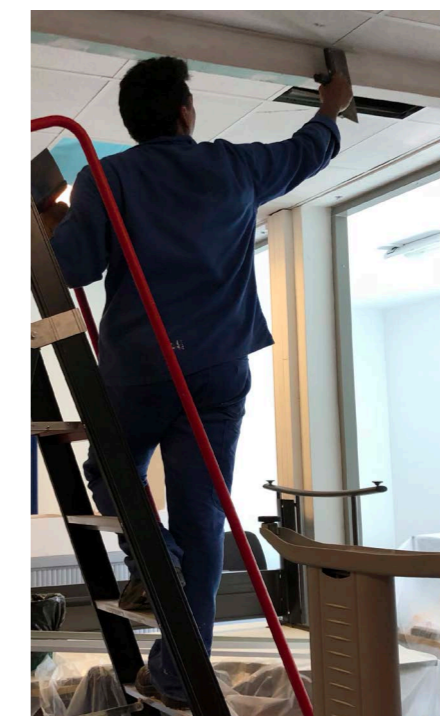
### DÉPARTEMENT ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

#### Service Achats & Marchés publics :

- Attribution des marchés de travaux modernisation des appareils élévateurs du siège et restructuration des niveaux 1 et 2 du siège
- Transfert des contrats et marchés de l'Ex RSI et de la RAM
- Transfert de propriété du site du Moufia de l'Ex RSI Réunion à la CGSS Réunion et reprise du bail de la RAM pour le site GUETALI de Saint-Pierre.

#### Service activité industrielles de la CGSS (site de Sainte-Marie) :

- Destruction d'archives volumineuses de l'ancien bâtiment d'archives CGSS
- Inauguration Presse Offset avec M. Le Directeur.



### CHIFFRES CLÉS

**1 237** bons de commande et autres achats de fournitures ou prestations

**188** contrats actifs pour un montant total de 1,2 M€

**18** marchés classiques ou accords-cadres notifiés

**9 558** demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé

**4 058 772** imprimés délivrés

**3 041** appels téléphoniques PS reçus  
**2 742 008** imprimés production Presse Offset

**1 026** demandes adressées au service Archives

**7 427** mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie

**109** enlèvements d'archives

**654** demandes adressées au service Économat (CGSS et CAF)





# La Direction Comptable et 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 de cet organisme 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.

*A ce jour, les comptes de l'exercice 2019 de notre organisme sont validés avec observations pour l'ensemble des branches relevant de la CNAMTS, la CNAVTS, et de l'ACOSS, ainsi que pour l'Echelon Régional du Service Médical. Les comptes relevant de la CCMSA ont été validés sans observation.*

## RÉSULTATS COMPTABLES

Montant total des prestations versées, toutes branches confondues **3 951 664 358 €**  
 Montant total des cotisations encaissées : **2 548 712 219 €**  
 Budget de fonctionnement de la CGSS plus de : **100 000 000 €**

## LE RÉGIME GÉNÉRAL

L'ENCAISSEMENT DES COTISATIONS	2018	2019	Évolution 2018/2017	Évolution 2018
Encaissement nets (impayés déduits)	2 595 687 992	2 540 955 380	3,78 %	-2,11 %
Taux de RAR* au 31/12/N	7,71 %	10,34 %		

\*RAR : reste à recouvrer

LA RETRAITE	2018	2019	Évolution 2018/2019
	654 754 968	707 180 975	8,01 %

LA MALADIE	2018	2019	Évolution 2018/2019
	2 725 501 195	2 971 613 919	9,03 %

LA CMU	2018	2019	Évolution 2018/2019
PART COMPLÉMENTAIRE	129 214 465	134 260 534	3,90 %

## LE RÉGIME AGRICOLE

L'ENCAISSEMENT DES COTISATIONS	2018	2019	Évolution 2018/2019
	7 598 685	7 756 839	0,44 %

LES PRESTATIONS	2018	2019	Évolution 2018/2019	Évolution 2018
Maladie & AT	72 944 498	73 263 353	0,44 %	- 0,62 %
Retraite (AVA <sup>(1)</sup> + RCO <sup>(2)</sup> )	65 258 571	65 345 577	0,13 %	- 0,96 %
<b>Total des prestations</b>	<b>138 203 069</b>	<b>138 608 930</b>	<b>0,29 %</b>	<b>- 0,78 %</b>

<sup>(1)</sup> Assurance Vieillesse Agricole

<sup>(2)</sup> Régime Complémentaire Obligatoire

### Auto financement à hauteur de 5,50 % en 2018 et 5,60 % en 2019

LA GESTION ADMINISTRATIVE (section de fonctionnement)	2018	2019	Évolution
Maladie	98 610 387	96 645 873	- 1,99 %
Retraite	363 645	0	
Recouvrement	350 471	0	
Régime Agricole	104 959	0	
<b>TOTAL</b>	<b>99 429 462</b>	<b>96 645 873</b>	<b>-2,80 %</b>

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (section de fonctionnement)	2018	2019	Évolution
Maladie	1 650 028	1 741 911	5,57 %
Retraite	1 440 232	1 716 615	19,19 %
Régime Agricole	192 959	215 047	11,45 %
<b>TOTAL</b>	<b>3 283 219</b>	<b>3 673 573</b>	<b>11,89 %</b>

# La Direction Pilotage de la Performance

## 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 liées :

- à l'Assurance Maladie et Accidents du Travail-Maladies Professionnelles pour la mise en œuvre des nouveaux Référentiels Nationaux de Processus ainsi que le suivi du plan d'actions de la Validation Des Comptes (VDC),
- à l'Assurance Retraite avec la reprise de la tenue des Comités Techniques (COTECH) Maîtrise des Risques ainsi que des revues de processus, un suivi des opérations d'évaluation de 19 risques et 30 tests, du plan d'action de la Validation Des Comptes (VDC) et de la mise en œuvre des Plans de Maîtrise des Risques (PMR),
- au Recouvrement avec un suivi de près de 189 PCO (Plan de Contrôle Ordonnateur) et PCU (Plan de contrôle Unifié), de l'évaluation de 147 risques et de la clôture de 17 plans d'actions ;
- au Régime Agricole avec le suivi des 25 objectifs de contrôle interne et 27 actions de contrôle interne (ACI) dévolues aux services ordonnateurs.

**LE SERVICE PSSI / PCA** a en charge 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 2019, le service a mis en œuvre ou effectué un suivi sur près de 30 mesures de la PSSI Interbranches. Dans le domaine du PCA, outre les actions d'optimisation des circuits, des procédures en cours, le service a été sollicité à trois reprises sur l'année 2019 pour le pilotage des PCA déclenchés dans la cadre d'exercice ou de sinistre :

- 02/2019 : Trésorerie Recouvrement
  - 09/2019 : PGC Reconnaissance AT MP/ IJ AT/MP
  - 09/2019 : Planification SNV2
- Par ailleurs, le Service PSSI/RPCA a mis à jour et/ou créé 32 fiches PCA pour les différentes directions métiers ou supports.

**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 2019, le service a réalisé 10 audits de procédure pour l'Assurance Maladie. Suite à ces missions d'audit, 168 recommandations ont été émises.

**LE SERVICE OPTIMISATION** des Processus accompagne les Directions de la CGSS via la conduite de projets et d'actions d'optimisation. Ainsi, à l'instar de 2018, le secteur a conduit les opérations liées à la montée en charge de CLOE (éditique de l'Assurance Maladie) au sein des processus des directions Santé et Comptable et financière tout en assurant une assistance technique pour tous les processus déjà intégrés.

**LE SACCIFO** (Support ACCompagnement Informatique Fonctionnelle) assure l'appui à l'organisation et à l'utilisation d'outils informatiques. Le secteur a ainsi courant 2019 accompagné les directions de la CGSS avec la gestion de l'administration fonctionnelle informatique et des habilitations des outils de la CGSS.

**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

budgetaires, et enfin répondre aux sollicitations des Caisses nationales. Après le passage en budget unique des budgets de fonctionnement, les budgets d'investissement sont maintenant en gestion unique. Seuls les budgets de fonctionnement et d'investissement de la Prévention et des Risques Professionnels n'ont pas été intégrés au budget unique.

## CHIFFRES CLÉS

### 2019

#### BUDGET UNIQUE

- Charges de Personnel : **87 368 750 €**
- Fonctionnement : **7 666 697 €**
- Investissement immobilier : **7 880 €**
- Investissement autres objets : **581 480 €**

#### BUDGET PRÉVENTION RISQUES PRO.

- Charges de Personnel : **1 433 390 €**
- Fonctionnement : **173 644 €**
- Investissement autres objets : **68 000 €**

#### ORDONNANCEMENT

**4 937** factures traitées avec un délai moyen de traitement de 21 jours

Déploiement de l'outil de suivi des activités (OSCARR) a répondu aux sollicitations des Caisses nationales

#### CONTRÔLE DE GESTION

**57** enquêtes remontées aux Caisses nationales.



# L'Observatoire Economique Social et des Fragilités

2019 constitue la 1ère année de pleine activité pour l'Observatoire.

L'activité d'extraction de données brutes issues des différents systèmes d'informations statistiques pour répondre prioritairement aux besoins exprimés en interne représente 98 % des demandes formulées. 51 % de ces demandes concernent la direction retraite et relations avec les entreprises, 20 % la direction comptable et financière, 11 % la direction du pilotage de la performance, 8 % s'adressent à la direction santé.

**La production d'analyses** se développe en appui principalement des activités de régulation des dépenses de santé :

- Une analyse de données démographiques et de données d'activité des professionnels de santé est assurée à l'occasion de chaque commission paritaire. Douze analyses ont ainsi été réalisées.

- Un suivi mensuel des indicateurs « CPG » relatif au plan d'économies ONDAM complété d'une étude des principaux facteurs explicatifs d'évolution, est proposé. Le suivi opéré en 2019 s'est enrichi de nouveaux indicateurs proposés par l'observatoire tels que le nombre de patients, les montants par patient et une évolution par rapport à N-1.

- La réalisation de diagnostics territoriaux a fondé les premières orientations prises dans le cadre du déploiement de la Direction de la Coordination de la Gestion du Risque (DCGDR) :

- la liste des produits et prestations prescrits en 2018 par les professionnels de santé libéraux et les établissements sanitaires,
- une cartographie des dépenses de transports à La Réunion,
- les dispositifs de prévention à La Réunion.

- Une analyse médicalisée des dépenses de soins de ville sur le modèle du rapport sur les charges et produits élaboré chaque année par la CNAM, est réalisée pour la première fois par une caisse locale.

- Une analyse de l'impact défavorable de la méthodologie de calcul des objectifs CPG régionaux sur les données de La Réunion a conduit la caisse nationale à réviser la méthodologie pour les départements d'outre-mer.

**Les publications périodiques** telles que **StatUr** sur les données conjoncturelles de l'emploi, **les chiffres clés sur la santé et la sécurité au travail, les retraités du régime général**, apportent des éléments éclairant la vie sociale et économique de La Réunion aux acteurs locaux concernés.

**Les partenariats statistiques se poursuivent :**

- Avec Santé Publique France Océan indien dans le cadre du dispositif local de veille sanitaire auquel nous sommes associés 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 Réunion Prospective Compétences qui reprend pour partie les activités du CARIF-OREF sur l'observation régionale de l'emploi.

- Avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat sur un partage de données et d'analyses.

## CHIFFRES CLÉS

Montée en charge du département traduite par + de **6 200** sollicitations recensées via OTAI, soit **520** / mois et en moyenne



# Nous contacter...



CGSS Réunion



- > Depuis votre espace personnel sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)
- > Par téléphone au **36 46**<sup>(1)</sup> - du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 15h.  
- le vendredi de 8h à 12h.



- > Depuis votre espace personnel sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)
- > Par téléphone au **39 60**<sup>(2)</sup> - du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 15h.



- > En vous connectant sur [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)
- > Par téléphone au **39 57**<sup>(3)</sup> - du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 15h.



- > Par mail : [contact.reunion@secu-independants.fr](mailto:contact.reunion@secu-independants.fr)
- > Par téléphone au **36 98** - du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 15h  
(appel gratuit)



- > Par mail : [info.nsa@cgss.re](mailto:info.nsa@cgss.re)
- > Par téléphone au **0262 40 33 25** - du lundi au vendredi  
de 7h30 à 15h

(1) Service gratuit + prix appel / (2) Service 0,06 € + prix appel / (3) 0,12 € + prix appel

Caisse Générale de Sécurité sociale  
4, Boulevard Doret  
CS 53001  
97741 Saint-Denis Cedex 9



Caisse Générale de Sécurité Sociale  
4 Bd Doret 97400 Saint-Denis,  
La Réunion  
[www.cgss.re](http://www.cgss.re)

**SUIVEZ NOTRE ACTUALITÉ**  
LinkedIn & Youtube : **CGSS Réunion**  
Newsletter entreprise : **Nout Sécu**