2017

RAPPORT D'ACTIVITÉ

CAISSE GÉNÉRALE DE SÉCURITÉ SOCIALE DE LA RÉUNION

CGSS Réunion

www.cgss.re

SOMMAIRE

EDITO 3

Au cœur du projet CGSS 2.0, une nouvelle ambition **4**
La gestion des flux entrants 5
L' observatoire économique, social et des fragilités 7
La direction pilotage de la performance 8

LES DIRECTIONS **9**

La santé **10**
La retraite **18**
Le recouvrement **24**
L'action sanitaire et sociale **30**
La prévention des risques professionnels **36**
Le département agricole **42**

LES SERVICES TRANSVERSAUX 49

L'agence comptable **50**
Le cabinet du directeur **54**
Rôle, missions et activité du cabinet 55
Le service communication 56
Le département budget 57
La direction déléguée **58**
L'innovation et le digital 59
La direction des systèmes d'information 63
Le département Ressources Humaines 65
La direction Moyens et Patrimoine **68**

LA GOUVERNANCE **72**

Le conseil d'administration **73**
Le comité de direction **74**

L'article R112.3 du code de la Sécurité sociale prévoit la remise d'un rapport annuel sur le fonctionnement de l'organisme par le Directeur Général au Conseil d'Administration.

EDITO

Christophe MADIKA
Directeur Général

Avec son projet d'entreprise 2015-2020 « osons la réciprocité », la CGSS de La Réunion affiche quatre ambitions :

- réaffirmer sa mission de service public sur le territoire de La Réunion en tenant compte des spécificités de ce département d'Outre-mer,
- renforcer les performances individuelles en son sein et la performance collective de l'organisme,
- garantir un égal accès aux droits à tous,
- contribuer à renforcer l'efficience et l'adaptation du système de santé aux besoins des usagers.

En septembre 2016, force est de reconnaître que les résultats étaient mitigés : fonctionnement en silo, relation avec nos publics et nos partenaires fragmentée entre branches et régimes, réplication des activités support dans plusieurs directions, etc.

Le modèle d'organisation en CGSS faisait l'objet d'une utilisation sous-optimale, au détriment de la performance et de la qualité de service.

Travailler en transversalité était coûteux et les ambitions du projet d'entreprise semblaient difficilement atteignables.

Pour répondre à ces ambitions, la direction de la CGSS décide alors d'engager le collectif de travail dans un programme de transformation de son organisation et de sa culture d'entreprise ; et ce, par le biais d'une démarche participative et d'intelligence collective: **« CGSS 2.0, Innovation et Solidarité »**.

Avec ce programme, il s'agit pour la CGSS de La Réunion de devenir un laboratoire d'innovation pour la Sécurité sociale française de demain tout en offrant de nouvelles opportunités à ses employés dans un environnement de travail épanouissant et porteur de sens.

Cette conduite de programme, démarrée début 2017 a été déployée toute l'année, fil conducteur des feuilles de route des directions de la caisse, rythmant les activités et les réalisations. Les premières réalisations ont vu officiellement le jour en cette fin d'année.

Du vrai travail d'équipe et un véritable challenge que l'ensemble des salariés de la CGSS a relevé avec réussite. Bravo !

Christophe MADIKA
Directeur Général CGSS Réunion

Projet d'Entreprise

CGSS 2.0
Innovation & Solidarité

AU COEUR DU PROJET CGSS2.0 une ambition nouvelle

Les principes d'organisation et de transversalités construits fin 2016 ont été le fil conducteur des réorganisations mises en œuvre en 2017, faisant passer la CGSS d'une organisation en silo et par branche et régimes de la Sécurité sociale à une organisation matricielle, interbranches et inter régimes; une organisation capitalisant sur les synergies, regroupant les expertises par métier, unifiant la relation avec les publics et les partenaires et dont les services atteignent des tailles critiques viables.

Cette ambition nouvelle s'est traduite par la mise en place dès fin 2017 : **du Département de la Gestion des Flux Entrants (GFE), de l'Observatoire Economique, social et des Fragilités et de la Direction Pilotage de la Performance.**

Le Département de la Gestion des Flux Entrants (GFE) permet de centraliser la gestion des documents entrants.

En instaurant l'**Observatoire Economique, social et des Fragilités**, la Caisse Générale de Sécurité Sociale entend non seulement proposer en un seul endroit des données cohérentes, fiables contribuant au pilotage de la Performance et de l'Activité en interne mais aussi d'affirmer son rôle de référent en matière de productions de données à l'attention de décideurs comme le Conseil Economique et Social de la Réunion (CESER), de l'Agence Régionale de Santé.

Avec la Direction Pilotage de la Performance, le Directeur disposera d'éléments sur le pilotage de la Caisse. Avec en ligne de mire, une réponse cohérente apportée aux Caisses Nationales sur la gestion de l'organisme.

Avec le début de la mise en place de ces nouvelles organisations, fruits des travaux de CGSS 2.0, c'est une nouvelle page qui s'écrit pour la CGSS de La Réunion.

GESTION DES FLUX ENTRANTS

Le service Gestion des Flux Entrants (GFE) regroupe les ressources de la CGSS dans les domaines de la gestion des flux entrants en vue de leur dématérialisation.

L'équipe se compose **d'un responsable de service, de trois responsables de pôle et de 42 agents.**

Le Pôle traitement documentaire assure pour l'ensemble de la CGSS :

- la réception du courrier,
- le tri des documents par branche et par processus,
- le routage du courrier non numérisé,
- la préparation des lots pour numérisation de l'ensemble des branches de la CGSS.

Le Pôle gestion des données 1 assure pour les processus des branches Santé et Agricole :

- la numérisation des lots,
- le typage et l'indexation des documents,
- le pré-archivage,
- le pôle GD 1 peux intervenir en entraide en indexation sur les domaines Retraite, Recouvrement ou au niveau du tri général.

Le Pôle gestion des données 2 assure pour les processus des branches Retraite et Recouvrement :

- la numérisation des lots,
- le typage et l'indexation des documents,
- le pré-archivage,
- le pôle GD 2 peux intervenir en entraide en indexation Santé ou au niveau du tri général.

L'ambition affichée est d'harmoniser et d'optimiser la gestion du courrier de la CGSS. Il s'agit :

- de centraliser la gestion de nos flux papiers sur un plateau unique, afin de renforcer les unités à taille critique et de limiter la circulation des documents

- de construire un modèle de gestion de la dématérialisation en CGSS

- de déployer une plateforme de numérisation industrielle OPEX mutualisée entre la branche Retraite et Recouvrement

- de mieux piloter l'activité grâce notamment à la polyvalence des équipes, indispensable en période de forte affluence

- d'accompagner les services supports dans la dématérialisation de leurs processus.

Ainsi, le service GFE a pour vocation l'optimisation des ressources allouées à la gestion des flux entrants en vue d'améliorer les délais de mise à disposition des documents à l'attention des services métiers et ainsi contribuer au traitement rapide et efficace des dossiers de nos assurés.

La GFE, c'est chaque mois en moyenne :
650 000 documents triés,
2 500 000 documents numérisés,
12 300 documents typés,
57 000 documents indexés.

Soit près de 7 200 000 documents traités chaque année.

OBSERVATOIRE ECONOMIQUE, SOCIAL ET DES FRAGILITES

L'Observatoire Economique, Social et des Fragilités regroupe en un lieu unique toutes les ressources statistiques de la CGSS, avec pour effectif cible, douze spécialistes des chiffres et de leur analyse :

8 assistants statistiques qui se partagent l'exploitation des bases de données informationnelles ouvertes à la CGSS au regard de ses missions.

2 statisticiens qui ont en charge la réalisation d'études et la valorisation de l'ensemble des travaux produits par l'équipe.

1 chargé de mission qui assure une veille économique et sociale et optimise les relations partenariales en proposant un cadre dans lequel s'inscrit le partage de nos données.

Outre l'extraction de données brutes, la construction d'indicateurs et la production d'analyses croisées pour répondre aux besoins exprimés en interne, en terme de pilotage de la performance ou de l'activité, l'observatoire établit des statistiques et réalisent des travaux sous forme de baromètres notamment, pour éclairer les acteurs économiques locaux.

L'ambition affichée en effet, est d'affirmer le rôle de la caisse générale dans son environnement en offrant son expertise sur des sujets essentiels tels que l'emploi, les masses salariales, les revenus de remplacement, l'accès aux droits sociaux et plus globalement la précarité, la santé et la sécurité au travail, la veille sanitaire…

bservatoire
économique social et des fragilités
de la CGSS Réunion

StatUR
▶ Réunion
Bilan emploi
Année 2016

Une région dynamique en créations d'emplois

En 2016, les effectifs salariés des secteurs privé et agricole représentent à la Réunion 147 888 salariés et 4,0 milliards d'euros de masse salariale.

Exception faite de l'année 2013, la croissance de ces effectifs observée à la Réunion depuis 2012, se poursuit en 2016. Elle est plus dynamique à la Réunion comparé à la France entière. Avec 3 986 postes créés en 2016, l'emploi progresse de +2,8 %. Les secteurs moteurs sont le commerce et les services, où 3 048 postes ont été créés. Les effectifs intérimaires quant à eux, régressent de -13,9 %.

CHIFFRES CLÉS

+2,8 % Evolution des effectif salariés en 2016.

+10,1 % Evolution des effec salariés sur 5 ans.

En 2016, la croissance des effectifs salariés se poursuit. 3 986 emplois supplémentaires sont comptabilisés. Deux secteurs d'activité sont à l'origine de cette évolution : le commerce (1 184 emplois créés) et les services (1 865 emplois créés).

Sur 5 ans, le nombre de salariés a augmenté de +10,1 %, soit 13 582 emplois créés. Cette hausse concerne tous les secteurs d'activités, à l'exception du BTP (-0,9 %) et de l'intérim (-4,6 %).

Comparativement à la France entière, les effectifs salariés à la Réunion progressent plus fortement en 2016 (+2,8 % contre +1,0 %).

La masse salariale augmente de +4,1 %.

Le salaire moyen par tête (SMPT) atteint 2 233 € en 2016. Après une augmentation de +2,5 % en 2014, l'évolution du SMPT recule pour s'établir à +0,7 % en 2016.

Alors que France entière, le d'établissements demeure stabl 2014, ce nombre est e progression localement. 2016 e l'évolution la plus importante (+4

Tableau 1: Evolutions de l'emploi, de la masse salariale et du SMPT

		Niveau	Evolution annuelle (en %)					Evolution sur 5 ans 2016/2011 (en %)
		2016	2012	2013	2014	2015	2016	
La Réunion	Effectifs salariés (en milliers)	148	1,9	0,0	2,5	2,6	2,8	10,1
	Nombre d'établissements (en milliers)	22	2,9	0,9	0,7	2,2	4,0	11,2
	Masse salariale (en millions €)	4 006	4,4	2,0	4,5	3,5	4,1	19,8
	SMPT (en €)	2 233	2,2	1,8	2,5	0,9	0,7	8,4
DOM Hors Mayotte	Effectifs salariés (en milliers)	324	0,9	0,5	1,5	1,5	2,5	7,1
	Nombre d'établissements (en milliers)	49	1,9	1,1	1,1	1,6	3,1	9,2
	Masse salariale (en millions €)	9 105	3,8	2,2	3,6	2,8	3,1	16,5
	SMPT (en €)	2 314	2,4	1,7	2,2	1,3	0,6	8,5
France	Effectifs salariés (en millions)	17,8	0,0	-0,5	0,0	0,1	1,0	0,5
	Nombre d'établissements (en millions)	1,8	0,2	-0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
	Masse salariale (en milliards €)	539,9	2,1	1,2	1,5	1,7	2,4	9,2
	SMPT (en €)	2 527	2,2	1,8	1,6	1,6	1,4	8,7

SMPT = Salaire mensuel moyen par tête

Source : Acoss - Urssaf - Dares

1

Bilan n°1 / Décembre 2

Un mois après son ouverture le 1er décembre 2017, l'observatoire proposait une première publication sur un Bilan de l'emploi salarié des secteurs privé et agricole à la Réunion en 2016 et initiait une plaquette sur Les chiffres clés sur la santé et la sécurité au travail en 2016.

En marge de ces travaux, les premiers partenariats statistiques s'organisent avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, la DIECCTE, l'INSEE, le CARIF-OREF Réunion…

Les projets sont multiples et l'un d'entre eux est majeur puisqu'il s'agit de créer un open data, le premier proposé par une Caisse Générale de Sécurité Sociale.

Dans une région où le poids des prestations sociales dont le revenu disponible est trois fois plus important que dans l'hexagone, l'observatoire trouve toute sa légitimité. Il doit contribuer à faire entendre la voix de la CGSS de La Réunion auprès de ceux qui œuvrent localement dans les domaines de l'économiques et du social.

Ainsi, la nouvelle organisation dispose de sa propre signature, un logo qui rappelle le lien avec la caisse générale tout en exprimant le nouvel élan que représente « CGSS 2.0 ».

LA DIRECTION DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE (D2P)

regroupe les ressources de la CGSS (39 collaborateurs) dans les domaines du pilotage et de la performance, au sein de deux départements et d'un service :

Le Département Dialogue de Gestion assure

- le pilotage budgétaire centralisé,

- les activités de contrôle de gestion dont les études et les reportings demandés par les caisses nationales, le suivi global des indicateurs et des CPG,

- la centralisation des ordonnancements des activités de gestion administrative.

Le Département Accompagnement au Pilotage

- 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,

- 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,

- réalise des ateliers d'optimisation des processus.

Le SACCIFO (Service ACCompagnement Informatique Fonctionnelle)

- assure l'appui à l'organisation et à l'utilisation des outils informatiques, ce qui comprend l'administration fonctionnelle et les habilitations sur l'ensemble des outils de la CGSS. Il est rattaché au Département Accompagnement au Pilotage.

L'ambition

L'ambition affichée est de consolider les activités de pilotage des directions de la CGSS en offrant son appui et ses expertises, en cohérence avec les orientations des caisses nationales et les CPG signés par la CGSS.

Les projets sont multiples puisqu'il s'agit :

- de la co-construction d'indicateurs et la production d'analyses croisées pour répondre aux besoins exprimés en interne, en termes de pilotage de la performance et des activités. Des travaux d'adéquation charges moyens sont en cours avec l'ensemble des directions en ce sens.

- de la co-construction de tableaux de bord, en lien en particulier avec le suivi des CPG et de la réalisation de notes d'alerte et d'analyse.

- du déploiement d'outils de pilotage, comme OSCARR (relevé des temps d'activités), SPPR (suivi des indicateurs métiers des processus), SPEDAC (suivi des prévisions et des dépenses).

Ainsi, cette nouvelle direction s'investit pour contribuer aux synergies à l'œuvre dans le cadre du projet d'entreprise « CGSS 2.0 Innovation et Solidarité ».

LA SANTÉ

LA RETRAITE

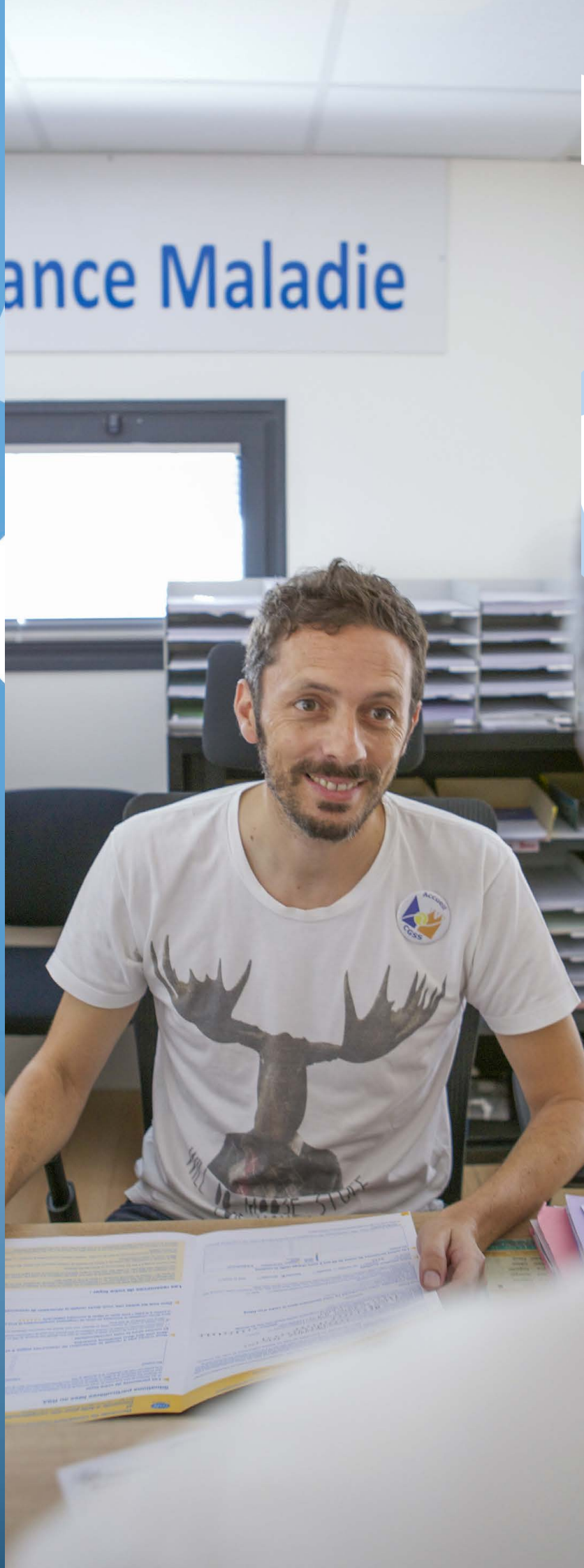
LE RECOUVREMENT

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

LE DÉPARTEMENT AGRICOLE

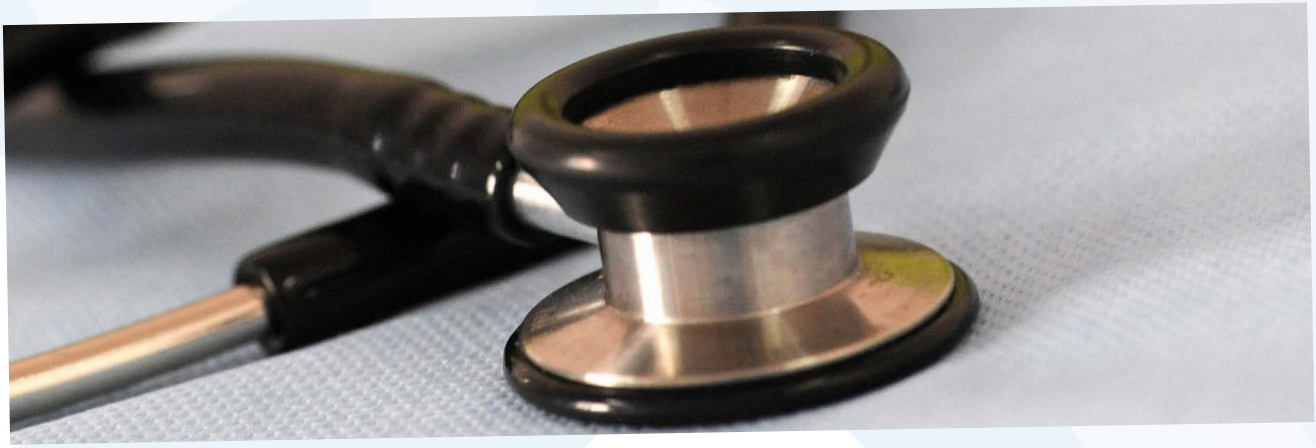
LA SANTÉ



SÉCURITÉ SOCIALE
L'Assurance Maladie
REUNION

En 2017, la CGSS de La Réunion termine avec succès son Contrat Pluriannuel de Gestion 2014-2017. Il constitue l'outil de mesure et de valorisation de son engagement et de ses missions au titre de l'Assurance Maladie.

En effet, alors que le score de 2013 s'élevait à 60,61 %, il dépasse désormais les 77 % après quatre années de progression continue.



Ces résultats permettent surtout d'offrir une qualité de service équivalente à celle offerte par l'ensemble du réseau de l'Assurance Maladie : sur le délai de traitement des prestations et des droits (IJ, feuille de soins, CMU ...), sur la qualité de la relation client quel que soit le canal (mail, téléphone, accueil physique, réclamation), sur l'engagement dans la maîtrise des dépenses de santé en lien étroit avec le Service médical et l'ARS et bien entendu dans notre capacité à garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins.

Dans toutes ses composantes, les équipes de la Branche Santé se sont mobilisées en 2017 pour décliner les quatre axes stratégiques de l'Assurance Maladie, mais également pour préparer les changements internes initiés dans CGSS 2.0.

AXE 1
Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins

L'Assurance Maladie est un garant de la santé pour tous. La CGSS a déployé une démarche, PLANIR, visant à garantir l'accès aux droits, aux soins et à la prévention des populations fragilisées sur ce CPG 2014-2017.

Sur 2017, PLANIR a permis la mise en place du Parcours Santé Jeunes (accompagnement de 233 jeunes de 16-25 ans en situation de précarité par des réunions collectives et des rendez-vous); la mise en oeuvre de parcours attentionnés au bénéfice des invalides et au bénéfice des futures mamans; la création de la LUP (Ligue Urgence Précarité) au 1er décembre.

Par ailleurs, La Réunion compte le plus grand nombre de bénéficiaires sur le plan national, d'une couverture complémentaire gratuite ou à coût réduit, (288 099 pour la CMU-C et 69 395 pour l'ACS) soit 49,5 % de la population.

La maîtrise des délais de traitement de ces dossiers est un objectif prioritaire atteint en 2017 (28 jours, en progression de 10 jours par rapport à 2016) tout en assurant un taux de conformité élevé (95 %). Les partenariats (CCAS, CHU, ASE, PJJ) permettent un traitement prioritaire de 50 000 dossiers.

Enfin, nos conseillers proposent systématiquement un RDV attentionné permettant à l'assuré de bénéficier d'une vérification complète de son dossier et de conseils sur l'accès aux droits et aux soins.

En 2017, sur 25 687 RDV traités, 55 % concernaient le motif CMUC ACS.

AXE 2
Assurer un service performant et une relation de qualité avec les usagers

Les résultats sont en progression régulière sur la période du CPG 2014-2017 et sont désormais conformes aux performances du réseau de l'Assurance Maladie.

Avec 135 591 appels traités, la PFS atteint son objectif de taux de décroché de 90 % alors que le volume de réponses aux mails (49 789) augmente de 46 % en 2017.

Pour les indemnités journalières : le délai moyen de règlement de la première IJ à l'assuré est passé de 65 jours en 2015 à 38 jours en 2017 (- 18 jours). Cette progression est le résultat conjugué de l'optimisation des circuits et organisation interne et des actions de sensibilisation aux bonnes pratiques vers nos partenaires (PS - Employeurs) et le grand public.

L'objectif de traitement en 20 jours des feuilles de soins papier est atteint quel que soit le destinataire de règlement.

Depuis la mise en place de la PUMA au 1er janvier 2016, les assurés bénéficient de droits ouverts pour une durée indéterminée dès lors qu'ils travaillent ou résident sur le territoire de façon stable et régulière.

L'entrée et la sortie du dispositif sont sécurisées par la mise en place d'un référentiel de contrôle, stabilisé en 2017, qui s'appui principalement sur les échanges d'informations au sein de la sphère sociale.

AXE 3
Contribuer à la stratégie nationale de santé et à l'efficience du système de soins

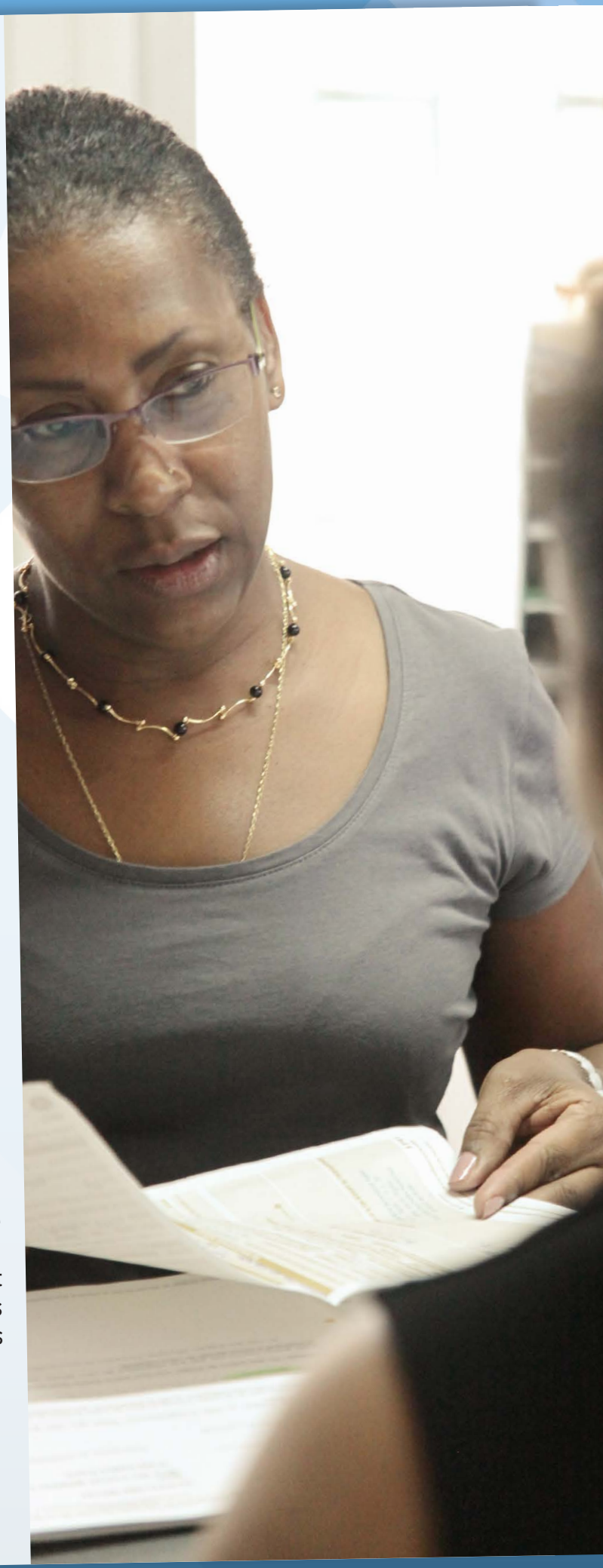
Les objectifs de maitrise des dépenses de santé inscrits dans le plan ONDAM ont été atteints à La Réunion.

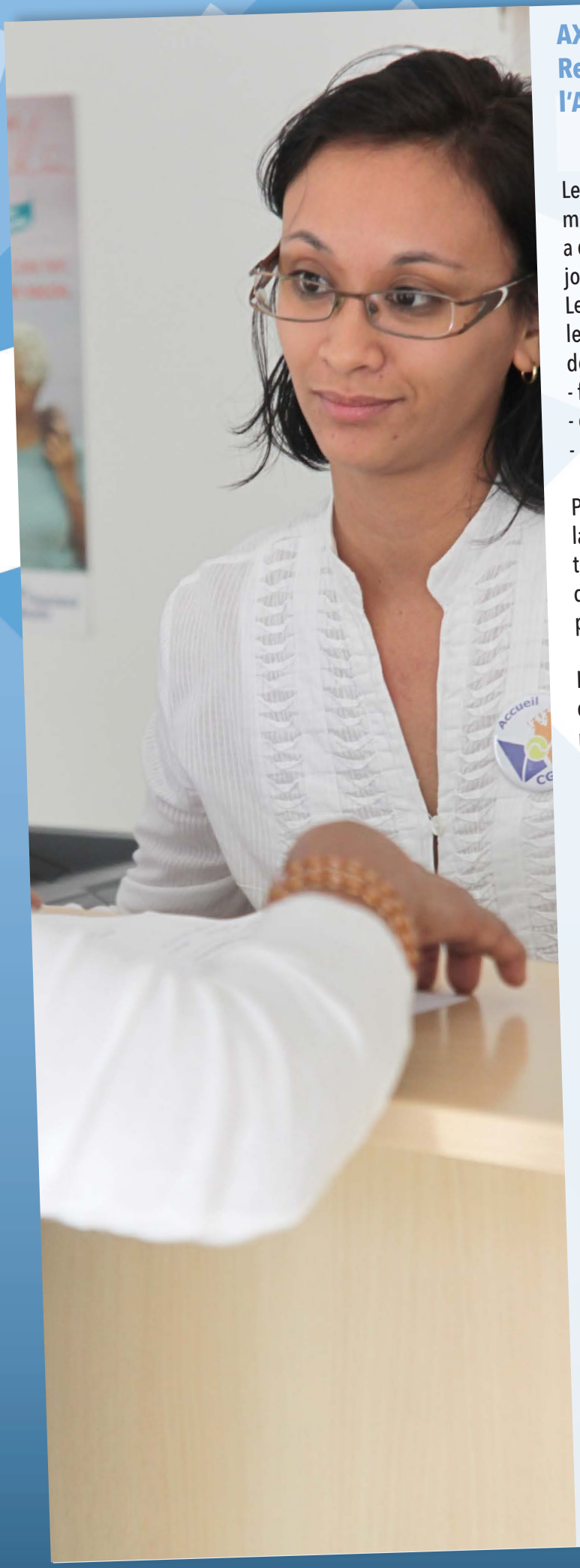
On soulignera l'atteinte des objectifs d'économies sur les indemnités journalières. Ainsi, notre action locale d'accompagnement « des gros prescripteurs » d'arrêt de travail menée conjointement avec la DRSM a été retenue par la Cnam pour être présentée à l'ensemble du réseau de l'Assurance Maladie.

En partenariat avec l'ARS, l'ensemble des établissements de Santé ont été rencontrés pour permettre la signature des CAQES (Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficience des Soins). Ce contrat engage l'établissement notamment sur des résultats de maitrise de ses dépenses (développement des biosimiliaires et des génériques ; prescriptions de sortie informatisée…). Un volet transport additionnel a par ailleurs été négocié avec chaque établissement.

En 2017, le service d'accompagnement du retour à domicile (PRADO) a évolué vers la prise en charge des sorties précoces en maternité et des pathologies lourdes (insuffisance cardiaque et respiratoire).

Sur le champ de la prévention, La Réunion a été retenue pour participer à 2 expérimentations nationales :
Prévention du surpoids et de l'obésité chez les enfants de 3 à 8 ans : il s'agit de dépister tôt les enfants en surpoids et de proposer une prise en charge précoce.
Prévention du diabète de type 2 chez les personnes à haut risque : l'objectif est d'agir sur les facteurs de risque modifiables du diabète principalement l'obésité et la sédentarité et accompagner les participants dans le changement de leurs habitudes de vie.
Les travaux préparatoires pour ces 2 projets se sont déroulés tout au long de l'année 2017 et ont permis notamment la sélection des opérateurs locaux chargés d'intervenir auprès des publics cibles.





AXE 4
Renforcer l'efficacité collective de l'Assurance Maladie

Le Référentiel National de Processus (RNP), outil de maîtrise et de pilotage de la performance du processus, a débuté son déploiement en 2017 avec les Indemnités journalières Maladie et la CMU.
Le RNP permet de renforcer les partenariats, harmoniser les pratiques au sein du réseau, et répondre aux attentes de nos publics, en matière de :
- fiabilité de l'instruction
- diminution du délai de traitement des demandes
- information, lutte contre le non recours.

Par ailleurs, sur le champ de la lutte contre les fraudes, la CGSS a déployé les différents programmes nationaux tout en poursuivant ses actions locales. Ainsi, une centaine de fraudes a été détectée pendant l'année pour un montant de préjudices s'élevant à 1 649 383€.

Le plan de contrôle de la CMU a permis la vérification des déclarations de ressources de 6 334 foyers par la mise en œuvre de droits de communication bancaires. Les dossiers en anomalies (environ 10%) donnent lieu à des mesures qui vont de la simple suspension des droits à la CMUC avec le remboursement des sommes versées à tort, jusqu'à la notification d'une pénalité financière à l'encontre des mis en cause.

La mise en œuvre de la réforme de la justice du 21ème siècle a entrainé une augmentation de 34% du nombre de décisions rendues (342 décisions dont 263 favorables à la Caisse).

Les sommes récupérées pour le Recouvrement Contre Tiers en 2017 s'élèvent à 10 701 300 euros pour 4 932 dossiers traités.

Nos performances ...

Indicateurs et objectifs	Résultats 2017
Délai moyen de règlement 1ère IJ AS et ATMP non subrogé : 42 jours	38 jours
Délai de traitement de la FSP tous DRG (9ème décile) : 20 jours	19,5 jours
Délai d'instruction des demandes de CMU-C et d'ACS au 9ème décile : 35 jours	28 jours
Taux de décroché PFS téléphonique : 90 %	90,26 %
Taux de satisfaction assurés : 86 %	85 %
Taux de satisfaction PS : 87 %	82 %
Nombre d'adhésions PRADO Maternité et Chirurgie : 926 adhésions	1 361 adhésions
Taux de réussite du plan ONDAM : 100 %	104,1 %
Taux d'attestations employeurs dématérialisées : 79,45 %	83,84 %

Nos Chiffres Clés ...

Nos bénéficiaires

721 884 au 31 décembre 2017 soit :
39,90 % d'entre eux bénéficient de la CMU complémentaire et **9,19 %** de l'ACS,
14,73 % sont pris en charge au titre de l'ALD (Affectation Longue Durée).

Offres de soins

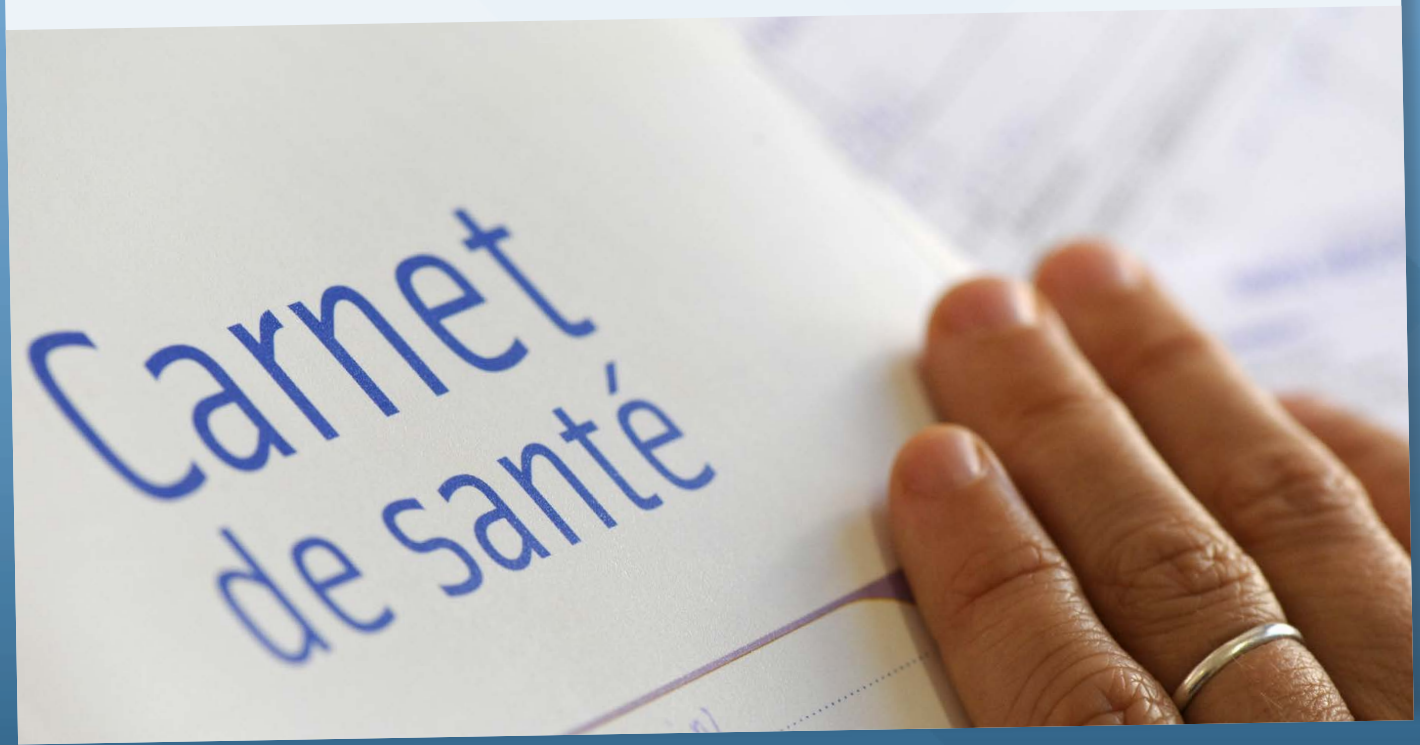
Au 31 décembre 2017 nous comptons **6 405 professionnels de santé** installés à La Réunion.

Prestations versées

2 208 228 768 €, avec un zoom sur les soins de ville :
1 058 879 800 € de soins de ville comprenant principalement :
544 918 343 € d'honoraires (médicaux, dentaires et paramédicaux)
234 171 033 € de médicaments
221 919 671 € de biologie, frais de transport, LPP ...
57 870 753 € d'indemnités journalières maladie et AT-MP

Relation Client

426 654 **visiteurs** reçus dans les accueils physiques dont 25 687 reçus sur la base de RDV Assurance Maladie.
135 591 **appels traités** en 2017 (+6,02 %)
49 789 **courriels traités** en 2017 (+46,50 %)
384 255 **dossiers assurés** mis à jour en 2017
608 **dossiers transferts sanitaires** assurés pris en charge (786 en 2016)



FOCUS sur OSMOSE

La CGSS de La Réunion a intégré le **dispositif OSMOSE**, outil marketing permettant des campagnes dématérialisées de promotion de nos offres de service. C'est la CRPO (Centre Régional de Promotion d'Osmose) de Toulouse qui est en charge de l'exécution des campagnes commandées par la CGSS. D'août à décembre 2017 ce ne sont pas moins de 16 campagnes utilisant les canaux SMS, Email, message vocal… qui ont été initiées et qui ont permis de toucher 58 270 réunionnais.

FOCUS - passage au 36 46*

La bascule vers le **36 46**, pour La Réunion a été réalisée le 13 novembre 2017.

Le **36 46** c'est :

Un numéro connu par tous les assurés, unique pour tout le territoire français.
Un numéro qui apparaît sur tous les supports d'information (flyers, internet…).

L'assuré appelle le **36 46** :

- Exprime simplement sa demande en quelques mots.
- Le moteur de langage naturel identifie le bon motif de l'appel et l'oriente vers le téléconseiller ayant la compétence correspondante.

(0,06€/minute + prix appel)*

LA RETRAITE

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Retraite
Réunion

S'inscrire dans la politique nationale pour déployer les offres de service et faciliter le passage à la Retraite.

Pour cette dernière année de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2014-2017; l'Assurance Retraite a continué à œuvrer auprès de ses assurés pour leur apporter l'information sur le terrain.

L'Offre de Conseil en Entreprise : Les Réunions d'Information Retraite (RIR) et les Entretiens Individuels Retraite (EIR) dans le cadre de la Fonction Conseil retraite en Entreprise (FCE).

Inscrite dans la loi de financement de la Sécurité sociale de 2009, la Fonction Conseil retraite en Entreprise est une offre gratuite et complète d'informations destinée aux responsables des ressources humaines et/ou aux chefs d'entreprises.

Elle permet à l'entreprise de bénéficier d'une expertise de ses besoins en matière d'information retraite et d'un accompagnement personnalisé dans la préparation à la retraite de ses salariés.

En investissant ce champ conseil vers les entreprises depuis fin 2014, l'Assurance Retraite Réunion déploie ainsi :

- des Réunions d'Information Retraite (R.I.R.) collectives pour les salariés à partir de 55 ans,
- des Entretiens d'Information Retraite (E.I.R.) sur demande à partir de 58 ans.

Cet Entretien d'Information Retraite permet au futur retraité de faire un point sur ses droits acquis via :

- l'examen approfondi de la carrière,
- la mise à jour éventuelle des éléments manquants,
- les simulation à différents moments et selon différents scénarios (taux plein, surcote, retraite progressive).

Il bénéficie ainsi d'un véritable outil d'aide à la décision pour programmer son départ à la retraite.

En 2017, il y eu :

- 34 **RIR** dont 20 à destination des salariés d'entreprises (collectivités comprises),

- 9 réunions à destination des publics fragiles et 5 à destination de leurs accompagnants (travailleurs sociaux notamment),

- 103 **EIR** ont été réalisés à La Réunion par 4 collaborateurs répartis sur les 4 zones géographiques.

L'offre dématérialisée « Demande de Retraite en Ligne » disponible sur le site www.lassuranceretraite.fr :

Afin de promouvoir le dispositif, l'offre de service a fait l'objet d'une proposition systématique à l'assuré qui souhaitait faire une demande de retraite. Cette proposition était doublée d'un accompagnement pratique en Espace Libre Service.

Le volet information grand public a été réalisé par le biais d'opérations médias suivantes :

- Prise d'antenne le 30 octobre 2017 dans l'émission « Droit de Parole » sur Free-Dom et le 14 novembre dans l'émission « Les Experts » sur Réunion 1ère,

- Diffusion du spot national adapté localement du 2 au 8 octobre 2017,

- Insertion du visuel Demande de Retraite en Ligne dans la presse magazine (Supplément du JIR Sénior et dans la revue trimestrielle « Séniors d'Aujourd'hui »).

Parallèlement à cette couverture média, des opérations plus ciblées ont été menées auprès des entreprises avec la :

- Participation à la 3ème édition de la Matinée Employeurs le 21 novembre 2017,

- Réalisation d'un e-mailing envoyé le 30 octobre 2017 à près de 3 600 employeurs en relais du déploiement du kit de communication national entreprises.

Participation à la 3ème édition de l'opération « Séniors en un clic » en partenariat avec le Pôle Emploi de Saint-Pierre pendant la semaine de l'illétrisme. Il s'agissait, lors de cette opération de montrer de façon très concrète l'utilisation de l'outil lors d'ateliers.

Poursuite des actions partenariales ...

Tenue d'instances de pilotage à fréquence trimestrielle entre la CGSS et ses partenaires CAF, Pôle Emploi et le Conseil Départemental (COPIL CGSS/CAF/CD 974, COTECH CGSS/Pôle Emploi) avec pour objectif de fluidifier le passage à la retraite des publics fragiles (bénéficiaires du RSA, de l'AAH et des allocataires de Pôle Emploi).

Avec la CAF et le Département

Passage à la retraite des BRSA, BRSO et des allocataires de l'AAH

Objectifs :

- Fluidifier les démarches de l'allocataire
- Réduire le nombre de dépôts tardifs proches de l'EJ
- Eviter les situations de non recours aux droits et de garantir le respect des délais de traitement

Perspectives 2018 :

- Proposition de courrier de la CGSS à destination des BRSA mentionnant « report » ou « taux minoré »
- Formation/Information relative au passage à la retraite des conseillers départementaux (CD)

Avec le Pôle Emploi

Passage à la retraite des allocataires

Objectifs :

- Fluidifier les démarches de l'allocataire
- Eviter les situations de rupture de ressources
- Eviter les situations de non recours aux droits et de garantir le respect des délais de traitement

Perspective 2018 : Déploiement des Réunions d'Information Retraite (RIR)

l'Assurance
Retraite

Nos Chiffres Clés ...

Données 2017

82 179 retraités au 31 décembre 2017

18 793 bénéficiaires du Minimum Vieillesse

617 millions € de prestations (+ 3,03 %)

1 010 nouvelles attributions de pension de réversion dont **476** servies seules (1er droit)

4 568 nouvelles attributions de retraite personnelle

49 390 appels traités par le 39 60 (soit + 3,79 %)

4 889 visites dont 4 144 RDV

24 640 DADS traitées dont 99,64 % dématérialisées

90 % : Taux de satisfaction des retraités

999 € de montant moyen de pension pour un retraité ayant eu une carrière complète au Régime Général

73,2 ans est l'âge moyen du retraité du Régime Général

LE RECOUVREMENT

En 2017, la branche Recouvrement de la CGSS REUNION est restée fidèle à son engagement d'accompagner les entreprises dans la gestion de leurs dossiers au quotidien, ainsi que lors des difficultés éventuelles rencontrées, sans faillir à l'exigence de maintenir un niveau élevé de recouvrement.

La branche Recouvrement s'est également inscrite dans le projet de réorganisation transverse de la CGSS pour une meilleur adaptation aux besoins de ses publics et partenaires.

1 Accompagner l'entreprise, tout en veillant à maintenir un niveau élevé du recouvrement

Les moyens mis en œuvre par la CGSS pour mieux accompagner celle-ci ont été :

Une intensification du recours à l'amiable

20 008 avis amiables ont été adressés en 2017 contre 16 258 en 2016, soit une progression de 23 %. Le taux d'intensité de l'amiable a ainsi atteint **56.50 % en décembre 2017**, soit une évolution de 21 points par rapport à 2016 (35.40 %).

2 832 cotisants ont bénéficié d'une relance téléphonique préalablement à la mise en demeure, contre 132 en 2016.

Des accords de délais en augmentation sont bien respectés par les entreprises

1 634 moratoires ont été consentis en 2017, contre 1 425 en 2016

68 % des échéanciers accordés sont respectés par les chefs d'entreprise (même proportion que la moyenne Métropole).

Un accueil du cotisant à la mesure de ses attentes de personnalisation, et respect de sa disponibilité

L'effectif du front office téléphonique a été renforcé, passant de 4 à 5-6 agents, selon l'importance du flux entrant.

L'accueil sur rendez-vous prend une place de plus en plus importante, sans que soient occultés les besoins pouvant survenir d'un conseil immédiat sans rendez-vous. Ont pu bénéficier d'une étude personnalisée de leur dossier dans le cadre d'un rendez-vous 2 965 cotisants contre 2 323 cotisants renseignés hors rendez-vous.

Dans un registre plus ferme, ont continué à être mis en œuvre :

Le recours à la sentence du tribunal, dans les cas de situations fortement débitrices et après épuisement de toutes les tentatives de résolution amiable, ceci via l'assignation en redressement judiciaire

104 procédures collectives ont été ouvertes suite à assignation de la CGSS.

Le résultat de ce tandem « renforcement de l'amiable » et « poursuite du recouvrement forcé » se lit au final dans l'**amélioration du taux de récupération des créances (TRC) à 300 jours.** Celui-ci **progresse de 9 points** passant de 62.50 % en 2016 à **71.50 %** en décembre 2017.

La poursuite de la lutte contre le travail illégal

20 actions de lutte contre le travail illégal ont été conduites correspondant à un redressement de 2 168 400 € (en 2016 : 31 actions pour un redressement de 1 441 626 €). La comparaison montre qu'en 2017, le nombre d'actions est moindre, mais la cible mieux choisie.
A noter également que depuis 2017, la CGSS se constitue partie civile dans les affaires de poursuites pour travail illégal, que le procès-verbal de constat ait été dressé par ses services ou par une autre administration.

La décision d'augmenter le nombre d'inspecteurs en charge du travail illégal en 2018 pour mieux couvrir le territoire et lutter contre ce fléau.

*En résumé, la vitalité des chiffres mentionnés supra (140 000 cotisants, 2 600 millions de **cotisations liquidées**, soit une **augmentation de 5.50 %**, 2 498 millions encaissés par la CGSS, **548 045 236 €** d'exonérations, 92 % des déclarations, et 94 % des paiements dématérialisés) mérite d'être relevée.*

Elle parle tant au bénéfice du chef d'entreprise, que de la branche du Recouvrement, signant :
- pour le premier sa volonté de tenir le cap, malgré les difficultés économiques inhérentes à l'Outre-mer,
- et pour la CGSS, son action inébranlable pour offrir au chef d'entreprise un service conjuguant professionnalisme technique, et qualité de l'écoute.

2 L'adaptation de l'organisation de la CGSS au besoin de ses usagers et partenaires

Privilégiant un fonctionnement transverse pour l'adaptation à ses publics, la Direction Générale de la CGSS a lancé une nouvelle organisation CGSS 2.0 qui a eu pour conséquence :

Le projet de création d'un département dédié à la relation entreprise rattaché à la Direction Retraite

Les travaux des ateliers développés en interne et une démarche d'écoute des attentes des entreprises à travers des focus groupe ont mené à la décision de créer un département relation entreprises, point d'entrée unique pour les entreprises au sein de la CGSS.

En cible ce département, rattaché à la direction retraite et relation entreprises, aura pour but de développer un accueil entreprises transverses, une gestion des réclamations et de l'écoute du client entreprise, et une offre de service transverse.

La création d'une sous-direction des affaires juridiques inter-branches rattachée à la direction Recouvrement

La direction recouvrement se recentrera ainsi que ses activités de recouvrement et de contentieux et prend à sa charge le contentieux de l'ensemble des branches de la CGSS. Cette mutualisation des activités juridictionnelles contribuera à défragiliser ces activités et renforcer

le pilotage des contentieux transverses nombreux et pilotés demain par une institution judiciaire recentralisée (rattachement des TASS et TCI aux TGI dans le cadre de la mise en œuvre de la loi sur la justice du XXIème siècle).

La création d'une direction des travailleurs indépendants

La loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2017 (LFSS 2017) a instauré un pilotage unique, conduit par un directeur national unique, s'appuyant sur des responsables locaux uniques. Dans cette optique, un directeur régional du recouvrement pour les travailleurs indépendants

(artisans et commerçant) a été désigné dès le 1er janvier 2017. Il pilote l'ensemble des actions de recouvrement à destination de ce public effectuées tant par le RSI que par la caisse générale et ce pour un meilleur service à l'assuré.

Nos Chiffres Clés ...

Nombre de comptes actifs en 2017

Employeurs secteur privé	37 779
Administrations et Collectivités Territoriales ACT	324
Travailleurs Indépendants	45 719
Employeurs de personnel de maison	54 134
Divers	2 162
TOTAL	**140 215**

Montant des cotisations liquidées

Année 2016	:	**2 506 millions**
Année 2017	:	**2 654 millions**
VARIATION		**5,58 %**

Sommes encaissées

Année 2016	:	**2 521 millions**
Année 2017	:	**2 498 millions**
VARIATION		**- 0,92 %**

Taux de couverture immédiat

Année 2016	:	**83,60 %**
Année 2017	:	**82,75 %**
EVOLUTION		**- 0,85 %**

Taux de reste à recouvrer

Une très nette progression des RAR de l'année observée à 15 mois.
Les RAR à 15 mois (hors contrôle) à fin mars de l'exercice N+1 sont de 4,58 % au lieu de 5,13 pour l'année 2016.

A 12 mois cec RAR sont de 4,90 % en 2017 contre 5,98 % pour l'année 2016.

	2016	2017
A décembre 2017 (statistique régionale établie par le CSR Antilles Guyane)	9,71 %	**9,45 %**

Exonération

Ensemble des mesures : 548 045 236 €

dont, Lodeom : 359 063 482 € (66 % de l'ensemble)
Réduction Fillon : 90 534 456 €
CAE : 70 074 932 €

En 2016, le total des exonérations s'était élevé à 541 807 994 €. Le montant des exonérations accordées augmente donc de 1,15 % en 2017.

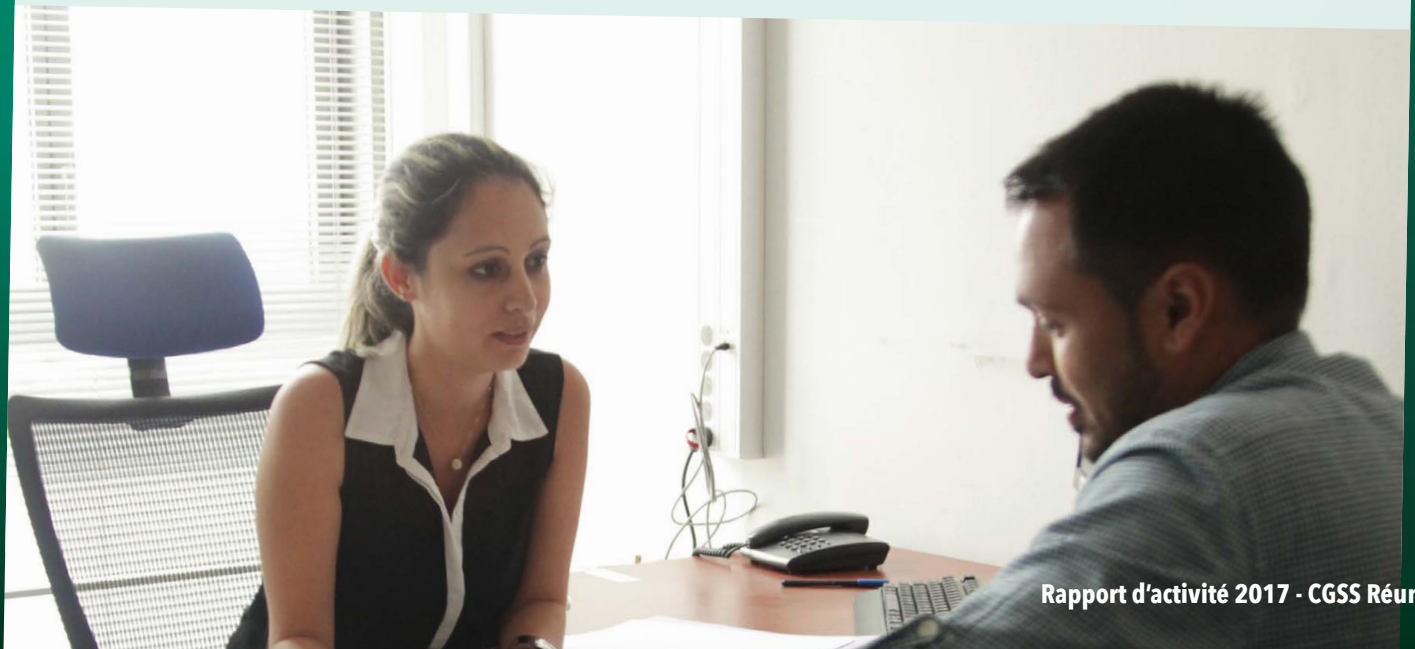
Dématérialisation

La dématérialisation poursuit sa progression : + 3,1 points pour les déclarations et + 2,06 points pour les paiements.

	2016	2017
Nombre de déclarations dématérialisées secteur privé	89,44 %	**92,54 %**
Montant des paiements dématérialisés secteur privé	92,02 %	**94,08 %**

Maîtrise des risques

Taux de maîtrise des risques : **83,93 %**
Observations : Léger progrès de 0,91 point par rapport à 2016



ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Action Sanitaire et Sociale

CGSS Réunion

Sur la base des orientations et des priorités définies par l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, la MSA et le Conseil d'Administration de la CGSS, la **Direction Action Sanitaire et Sociale** développe et met en œuvre des aides et programmes d'accompagnement à destination des personnes fragilisées par un problème de santé ou de perte d'autonomie. Ces mesures visent à préserver la santé, le maintien en emploi et promouvoir le bien-vieillir.

L'année 2017 a été marquée par :

- **L'installation de la Conférence des Financeurs**, instance départementale instaurée par la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2016. L'objectif de cette structure : coordonner les actions des différentes institutions afin d'améliorer l'accès des seniors aux actions de prévention et d'assurer une meilleure couverture de l'information sur le territoire réunionnais.
  La coopération territoriale inter régime des actions de prévention collectives, amorcée par les caisses de retraite membres du GIE Vieillissement (CNAV, MSA, RSI) trouve une place prépondérante au sein de la conférence des Financeurs en se voyant notamment attribuer la seconde vice-présidence.

- **La signature par les Présidents et Directeurs des quatre CGSS et de la Cnav d'une convention relative aux orientations stratégiques communes aux CGSS en matière d'action sociale retraite** le 16 février 2017. Ce document, qui est le résultat d'un travail collectif des quatre CGSS en lien avec la CNAV, a pour ambition de définir un cadre commun pour décliner les orientations nationales de la politique de prévention de la perte d'autonomie de l'Assurance Retraite en **tenant compte des spécificités des Départements d'Outre-mer.**
  L'ambition finale de ces travaux, engagés depuis 2015, est d'être en mesure, dans la perspective de la prochaine COG Etat/CNAV, de présenter au Conseil d'Administration de la CNAV et aux ministères de tutelle des orientations stratégiques en matière de prévention de la perte d'autonomie des retraités des DOM.

Accompagner les publics fragilisés et faciliter leur accès aux soins

L'Assurance Maladie met en œuvre des programmes d'accompagnement adaptés à ses publics pour garantir un accès réel aux droits, aux services et aux soins à l'ensemble de la population, s'inscrivant ainsi dans le Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.
La CGSS est accompagnée dans cet engagement par des partenaires actifs comme les structures sanitaires, sociales, associatives ainsi que les collectivités territoriales.

1

L'accompagnement des jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins

Depuis 2017, la CGSS en partenariat avec la DJSCS, les Missions Locales, l'Ecole de la 2ème chance, et l'Association « Agir abcd » déploient des actions innovantes en faveur des jeunes assurés, âgés de 16 à 25 ans, afin de leur apporter informations et conseils en matière d'accès aux soins et à la prévention.
Ces jeunes-ambassadeurs ainsi formés informeront leurs pairs via des actions collectives et animeront par la suite des séances d'information dans la cadre du parcours Santé Jeunes, piloté par la Direction Santé. Ces jeunes, éloignés jusqu'ici du système scolaire et en rupture avec le monde du travail, pourront également bénéficier d'un parcours global d'insertion, à travers les SESAME, dispositif d'aide à l'emploi.

En 2017, 98 jeunes ont pu bénéficier d'un accompagnement adapté du Service Social.

3 Jeunes-Ambassadeurs Relais ont animé des informations collectives auprès de leurs pairs de l'E2CR (36 jeunes).

Pour 2018, 3 promotions ont été planifiées sur les secteurs Nord/Est et Sud/Ouest afin d'assurer la continuité de l'information sur l'île par les Jeunes Ambassadeurs-Relais.

2

L'accompagnement des assurés en situation de fragilité au moment du passage à la retraite

Depuis 2015, la CGSS via son Service Social met en place des matinées d'information collective pour l'accompagnement des publics fragiles au moment du passage à la retraite.
Cette offre de service s'inscrivant dans le Plan Autonomie de l'Avancée en Age (P3A), est menée en étroite collaboration avec les Directions Maladie et Retraite et en partenariat avec les CCAS et le Conseil Départemental.

Ainsi en 2017, 750 futurs retraités ont bénéficié d'informations collectives.

3

L'accompagnement des assurés au moment de leur sortie d'hospitalisation

Après une expérimentation concluante au CHU Sud en 2016, le dispositif de Prestation Unique de Sortie d'Hospitalisation (PUSH) est désormais accessible depuis tous les centres hospitaliers publics ou privés de La Réunion. Il vise à accompagner les patients en situation de fragilité, en leur proposant une prestation d'aide à domicile, (portage de repas, accompagnement pour les courses ou des aides financières pour l'achat de médicaments non remboursés, accompagnement psychologique) et sécuriser ainsi leur retour à domicile. 322 actifs ont été accompagnés dans le cadre de ce dispositif en 2017.
Grâce au soutien des Caisses nationales, la CGSS, à travers ce dispositif extra-légal, participe ainsi à la gestion du risque et à la maîtrise des dépenses de santé.

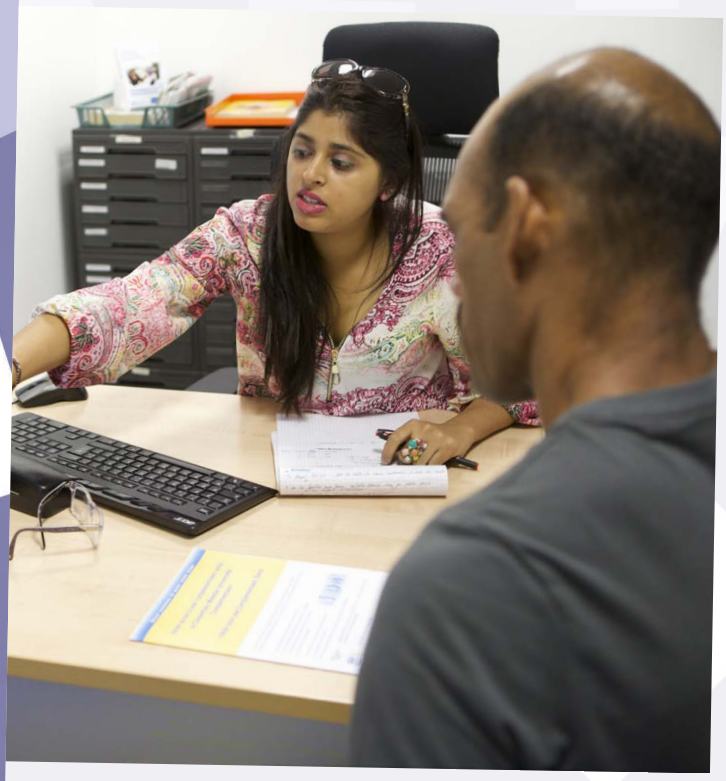
4

Des actions en faveur des ressortissants agricoles

Outre la continuité du travail engagé en 2015 auprès de la population agricole, les assistants de Service Social en lien avec les techniciens MSA ont organisé des séances d'information collective.

Ainsi en 2017, deux réunions d'informations collectives ont été mises en œuvre en partenariat avec la municipalité du Tampon et celle de Saint-André.

Aider les assurés à prévenir le risque de désinsertion professionnelle



La prévention de la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail pour maladie ou accident du travail compte parmi les missions prioritaires du Service Social Maladie.

En complémentarité des actions de prévention proposées par le Service Prévention des Risques Professionnels, la CGSS via son Service Social, intervient auprès des salariés en arrêt de travail qui risquent de ne pas reprendre leur emploi du fait d'un problème de santé (maladie, accident du travail, handicap, invalidité,…).

Grâce à un repérage précoce des situations à risque de désinsertion professionnelle, le Service Social accompagne les salariés concernés pour leur assurer un retour en emploi dans les meilleures conditions possibles et travaille en étroite liaison avec les partenaires, les employeurs, et en accord avec les salariés, afin de mobiliser les dispositifs les plus adaptés à leur situation (temps partiel thérapeutique, aménagement de poste, bilan de compétences…).

436 personnes accompagnées dont 32 situations à risque ont bénéficié du parcours attentionné.

Préserver l'autonomie des séniors et améliorer leur qualité de vie

Centrée sur la préservation de l'autonomie, l'offre de prévention de l'Assurance Retraite propose une réponse globale couvrant les différents champs du Bien vieillir (la prévention relative aux comportements et mode de vie : la lutte contre l'isolement, la solitude et la précarité ; la prévention en lien avec l'environnement de la personne, et notamment le logement).

Cette offre de prévention comprend trois niveaux complémentaires :

- les informations et conseils pour bien vivre sa retraite,
- les programmes partenariaux d'actions collectives de prévention pour bien vieillir,
- un accompagnement individuel renforcé pour le maintien à domicile grâce à une évaluation globale des besoins et à un Plan d'Action Personnalisé (PAP) diversifié.

La CGSS accompagne également les porteurs de projets de lieux de vie collectifs, en soutenant les investissements visant à améliorer le cadre de vie, favoriser la vie sociale et le maintien de l'autonomie.

Ainsi à travers sa structure inter régime (GIE Vieillissement Actif), la CGSS développe son offre de prévention autour des actions suivantes :

Programme « Atout Age »
Projet de recherche 5 P
Club Silver économie

Les actions collectives de prévention : le programme « Atout âge » et sa déclinaison numérique

Après 3 ans d'existence du GIE Vieillissement Actif, la CGSS consolide son offre de service bien identifiée par les différents acteurs à travers le programme de prévention « Atout âge », dans une approche de prévention primaire, destinée à renforcer les comportements favorisant un vieillissement actif et en bonne santé.

Ainsi en partenariat avec les acteurs locaux et institutionnels, elle propose à l'ensemble des retraités une offre de prévention sous forme d'ateliers sur les thématiques du bien vieillir tout en favorisant le maintien du lien social et en améliorant la qualité de vie des retraités : Mobilité/Equilibre, Nutrition, Habitat et Mémoire.

Conçu sous forme de cycles de plusieurs séances et répondant à des exigences de qualité et d'expertise, ce programme est déployé par des opérateurs de terrain (privés et publics) sélectionnés dans le cadre d'appel à projet.

En 2017, des appels à projet ont été lancés en partenariat avec le Fonds Muta Réunion et dans le cadre de la Conférence des financeurs afin d'organiser le déploiement du programme « Atout âge » sur le territoire réunionnais avec une attention particulière sur les territoires fragiles et identifiés.

En 2017, 173 ateliers de prévention ont été financés dans le cadre d'appels à projet. 1 653 seniors ont bénéficié du programme « Atout âge ».

L'Etude de recherche 5P (Prestation de Parcours Participatif Personnalisé de Prévention)

En 2015, la CGSS, a impulsé une démarche partenariale reposant sur un projet d'étude visant à mesurer l'impact global d'un parcours de prévention. Il s'agit de la déclinaison d'un projet de recherche intervenant dans le cadre du programme « Dynamique du Vieillir » porté par l'Université Sorbonne Paris Cité et, localement, par l'Institut de Recherche et de Développement (IRD).
Cette étude d'une durée de 5 ans, aura comme effet de démontrer l'importance de la prévention auprès des personnes les plus fragiles et ainsi valoriser le rôle majeur des Caisses de retraite dans ce domaine. Localement, elle tend à répondre aux enjeux socio-démographiques spécifiques de La Réunion et s'appuie sur le programme de prévention Atout âge.

En 2016 (1ère année d'étude), des évaluations gériatriques et de mobilité ont été réalisées sur un panel de 36 seniors afin d'évaluer leur fragilité.

Le suivi de cette 1ère cohorte a permis de structurer l'équipe projet et les interactions avec les partenaires, confirmer l'acceptabilité de la démarche auprès des seniors, vérifier la faisabilité du protocole scientifique, et valider la méthodologie scientifique.

En 2017, la cohorte étudiée est passée de 36 à 100 seniors.

L'innovation au service du bien vieillir : la Silver Economie

La Silver Economie est une opportunité économique et sociale pour apporter des solutions globales au bien vieillir. En s'appuyant sur une structure interregimes (GIE VA) et avec le soutien de la CCI de La Réunion, le Club Silver Economie a été créé. Ce Club a pour objectif de permettre l'émergence et le développement de nouveaux services participant aux politiques des caisses de retraite en matière de prévention.

En 2017, 4 rencontres de type afterwork ont été organisées regroupant une centaine d'acteurs. Ces clubs se poursuivront en 2018. Le GIE VA et la CCIR lanceront dès l'année prochaine le 1er Trophée du « Bien vieillir à La Réunion ». Cette action visera à détecter, valoriser et récompenser des initiatives locales d'innovation en matière du « Bien Vieillir », et encourager l'émergence de nouveaux projets en favorisant les partenariats.

Nos performances

Indicateurs quantitatifs CPG	Réalisation CGSS Réunion
Maîtrise du délai de traitement d'une demande d'aide individuelle - PAP (% dossiers traités en moins de 40 jours) Objectif national : 85 %	91,78 %
Nombre de bénéficiaires d'un accord de prise en charge pour le financement d'aménagement de logements individuels Objectif national : 100 %	71 %
Suivi du développement des ateliers de prévention Objectif national : 505	2 282
% agences retraite diffusant de l'information et des conseils sur la prévention du vieillissement Objectif national : 100 %	100 %
Nombre de parcours de prévention santé pour les publics fragilisés Objectif national : 5	11
Taux d'accompagnement par le Service Social des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite Objectif national : 511	750
Nombre d'actions collectives à destination du jeune public fragilisé pour le recours aux soins Objectif national : 3	10

Nos Chiffres Clés ...

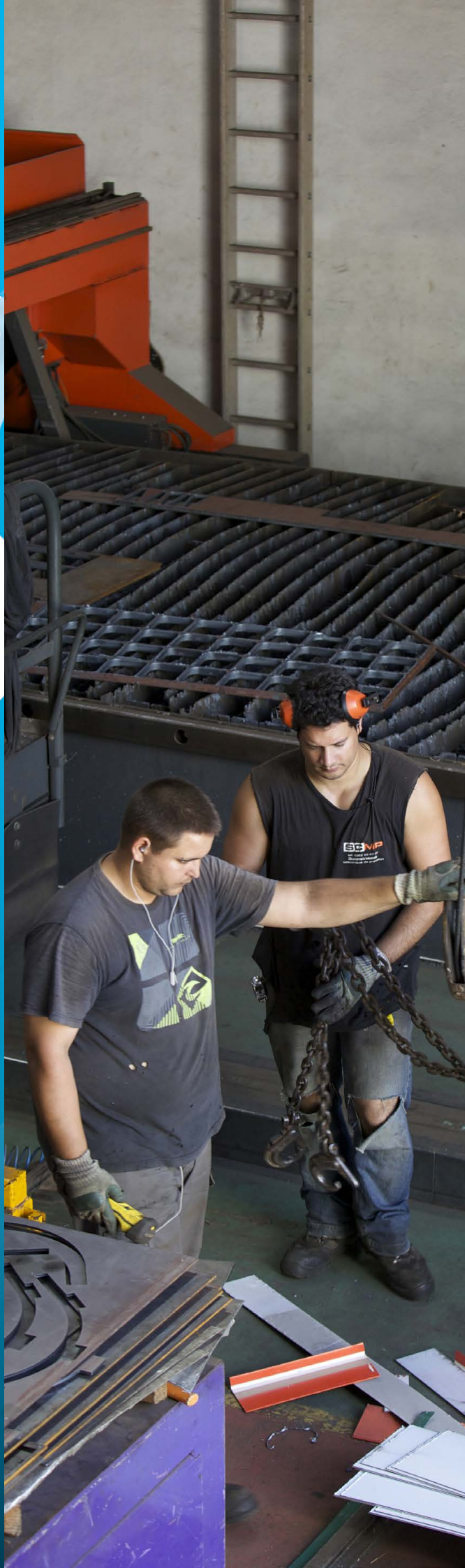
Nos bénéficiaires

9 637 entretiens individuels dont :
- **4 842** entretiens téléphoniques
- **4 136** RDV réalisés
- **584** visites à domiciles

6 708 entretiens d'accueil réalisés par les secrétaires du Service Social

3 167 prestations extra-légales versées au titre du Régime Général et du Régime Agricole dont :
- **1 266** Aides financières individuelles maladie
- **322** PUSH (au titre de la maladie)
- **742** bénéficiaires d'un PAP (y compris ARDH et ASIR)
- **75** dossiers Habitat et cadre de vie
- **35** gratifications centenaires

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

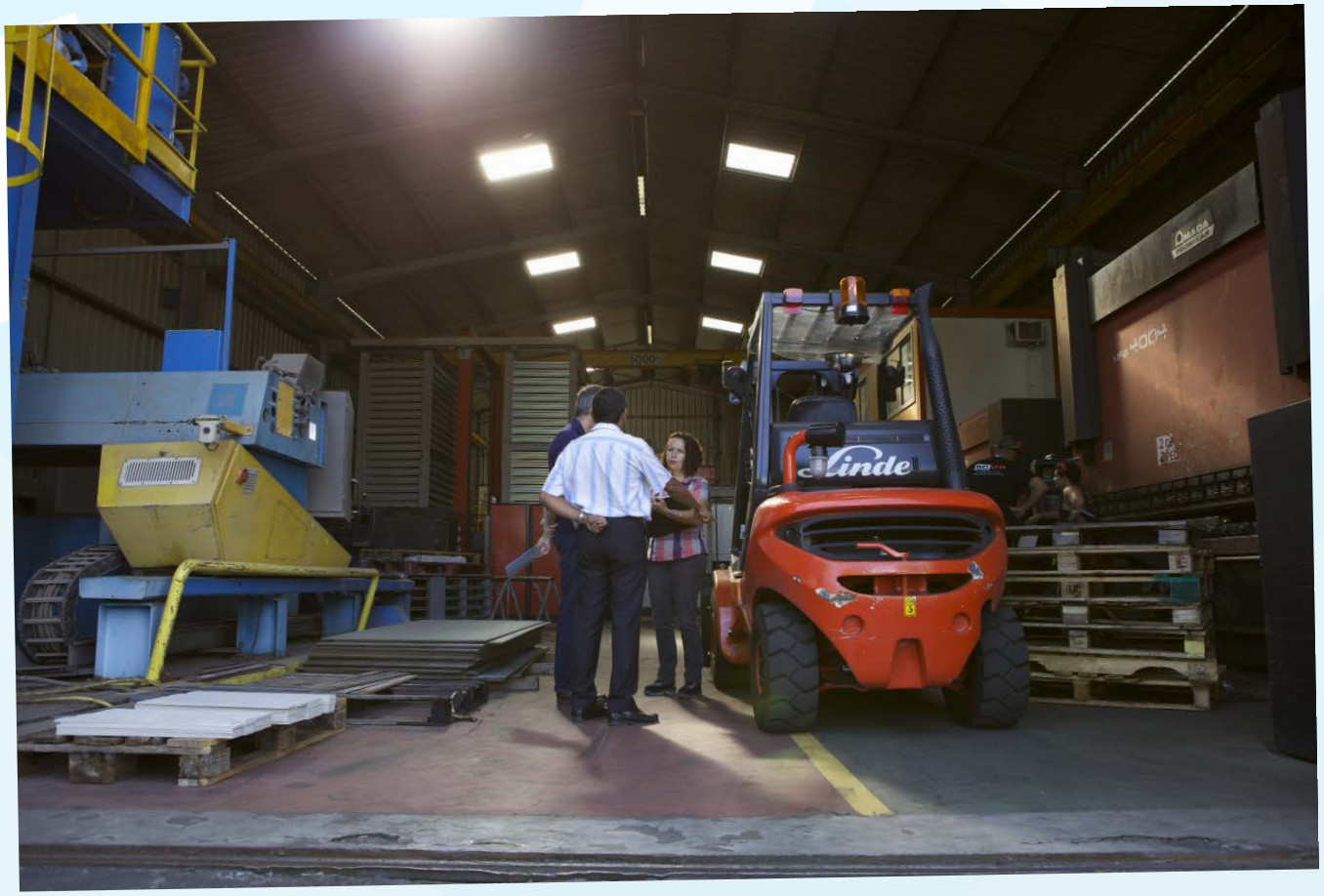


l'Assurance Maladie

RISQUES PROFESSIONNELS

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 le cas échéant par du conseil, de la formation, de la communication et du contrôle
- élaborer les taux de cotisations annuelles AT/MP et les diffuser.



Dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion signé avec la CNAMTS en 2014, pour la période 2014 - 2017, six priorités ont été définies au niveau national :

- Lutte contre les Troubles Musculo-Squelettiques (TMS),
- Prévention des chutes dans le BTP,
- Prévention des produits cancérigènes (soudage, gaz d'échappement, amiante),
- Prévention auprès des TPE (garages, maçons, restaurants, société de transports),
- Prévention dans les parcours vers l'emploi (formations initiale et continue),
- Prévention des risques psychosociaux.

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» :

1 ingénieur conseil
6 contrôleurs de sécurité
1 chargé de missions

Un service «Tarification» :

6 personnes sous la responsabilité de l'ingénieur conseil

Une équipe administrative

4 agents
1 cadre
l'ingénieur conseil
1 chargé de missions

ANALYSE DE L'ACTIVITÉ PAR LA CODIFICATION NATIONALE

Près de 30 % du potentiel du service en 2016 a été consacré aux actions directes vers les entreprises (714 interventions).

10 % du potentiel du service en 2016 a été consacré aux actions partenariales avec les branches professionnelles et les Chambres Consulaires.

• Formation, information et communication

Après plusieurs années de baisse du potentiel affecté à la formation, notamment en raison de la procédure nationale d'habilitation et en raison de la sous-traitance de formations faites en direct par le passé (jusqu'à 2009), l'activité de formation est stable par rapport à 2016. La procédure nationale d'habilitation porte notamment sur les formations SST (secourisme), PRAP (activité physique) déclinée sur de nombreuses activités d'aide à la personne.

• Réunions avec les partenaires internes ou externes

Du fait de la participation du service à l'action de la CNAMTS en faveur de l'ingénierie de prévention, le temps passé à des réunions internes à l'institution est resté relativement important (implication très forte dans les projets « TMS Pros », « Formation à la prévention», « TPE » et « CMR » (produits cancérigènes).

Les réunions avec les partenaires régionaux et les autres organismes de prévention (services de santé au travail, Arvise, Dieccte, chambres consulaires…) ont été nombreuses, pour coordonner la prévention, co-construire des programmes d'action, répartir les charges de travail (BTP), partager les expériences et communiquer ensemble (Semaine pour la Qualité de Vie au Travail).

QUELQUES RÉSULTATS DE LA PRÉVENTION

• Contrats de prévention

Le service a engagé près de **1 000 000 €** au bénéfice des entreprises de notre Région en 2017.

Il a payé plus de **730 000 €** pour ses engagements de 2017 et antérieurs, au titre des contrats classiques, et versé plus de **370 000 €** en subventions directes au titre des aides financières simplifiées et des contrats TPE.

• Injonctions et majorations

Le nombre d'injonctions a continué à progresser en 2017, en raison notamment d'une action plus importante vers le BTP.

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. De nombreux membres du CTR se sont impliqués dans les comités de pilotages des actions régionales.

Nos Chiffres Clés ...

SERVICE TARIFICATION

Contrats de prévention

		2016	2017
Contrats signés ou avenants	:	40	**21**
Engagements	:	1 445 370 €	**989 187 €**
Paiements (41)	:	1 002 445 €	**732 683 €**
Transformation en subventions (18)	:	883 165 €	**481 831 €**
Aides financières simplifiées et contrats TPE	:	628 828 €	**377 827 €**

Injonctions et majorations

36 injonctions (pour faire prendre des mesures en cas de risques exceptionnels)
3 majorations initiales ou augmentations
9 majorations supprimées ou suspendues (quand les mesures demandées sont prises).

Publics cibles

Entreprises gérées	:	**21 006**
Etablissements gérés	:	**23 874**
Sections d'établissement (*)	:	**24 224**

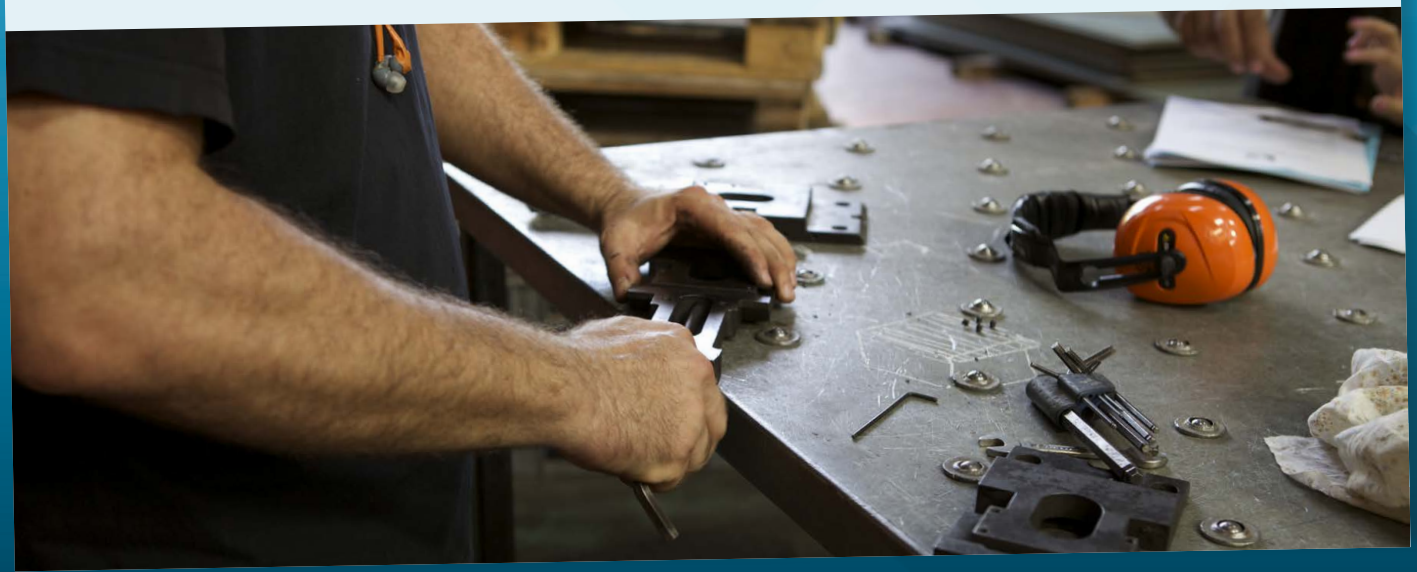
(*) Subdivision complémentaires de l'établissement, permettant d'identifier l'activité professionnelle à laquelle sont rattachés les salariés en vue d'établir la tarification. Un établissement peut comporter plusieurs sections : exemple, pour le BTP : une section «chantier» et une section «bureau».

Activités du service

	2016	2017
Liasses CFE traitées	7 243	**7 589**
Sections d'établissements créées	3 871	**3 617**
Déclarations AT / MP enregistrées	9 695	**9 635**

Résultats CPG :

Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à **904 points sur 1 000** en 2017 (833 en 2016).



CAT
CATERPILLAR
40

HFB 4004

L'AGRICOLE

santé
famille
retraite
services

Le Département Agricole gère la protection sociale des exploitants agricoles actifs et retraités (25 800) au sein de la CGSS Réunion.

Les 3 services métiers se répartissent les missions du département :

- l'accueil physique et téléphonique des exploitants
- l'assujettissement des individus et entreprises
- l'appel et l'encaissement des cotisations
- le recouvrement amiable et contentieux des créances
- la prise en charge des prestations invalidité et retraite des Non-Salariés Agricoles.

L'ensemble de l'activité du département agricole en 2017 s'articule autour de 2 axes majeurs : l'amélioration de ses **offres de services** et de sa **performance**.

AXE 1
Une amélioration de la qualité de l'offre de services proposée

2017 voit l'accent mis sur l'optimisation d'un parcours d'accueil attentionné des exploitants agricoles au travers d'actions de promotion et d'information.

Promotion du Dispositif de mensualisation des cotisations

Depuis l'instauration du prélèvement automatique mensuel en 2014, le service cotisations optimise son parcours attentionné dédié aux exploitants afin qu'un grand nombre de cotisants puisse bénéficier de ce dispositif.
Ainsi, le service cotisations propose aux agriculteurs lors des contacts téléphoniques et des rendez-vous personnalisés, des explications approfondies et des simulations d'échéanciers de mensualisation de leurs cotisations.
Ces actions sont prioritairement orientées vers les agriculteurs qui mettent en valeur une exploitation dont la surface pondérée est supérieure ou égale à **40 hectares.**
Plusieurs campagnes d'incitation à la mensualisation ont été menées par nos collaborateurs **permettant à plus de 900 agriculteurs en 2017 d'opter pour ce mode de règlement** souple et sécurisé (x 10 depuis 2015).

Une offre de services dématérialisée en plein essor

Parallèlement à ce dispositif de mensualisation, le département agricole a maintenu tout au long de l'année 2017 la promotion de l'offre de télé services disponible sur son site **reunion.msa.fr**, afin de permettre aux usagers qu'ils soient retraités, titulaires d'une pension d'invalidité ou exploitants en activité de pouvoir obtenir directement en ligne, et de façon sécurisée dans leur « espace privé » de l'information, effectuer toutes leurs démarches (obtenir une attestation de paiement, demander des attestations d'affiliation…) et de pouvoir nous contacter.

Fructueuse, la pérennisation de cette promotion a permis à près de **860 nouveaux usagers** d'utiliser régulièrement nos télé services.

Une offre d'accueil sur RDV au domaine de La Vanille à Saint-André

Dans le cadre de l'accueil intégré, le Département agricole assure l'activité d'accueil physique et téléphonique.

Parallèlement à l'accueil en espace libre service mis en œuvre depuis septembre 2015, 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 dans le cadre d'un parcours attentionné un accueil sur rendez-vous au Domaine de la vanille.

Promotion du conseil et de l'information personnalisés

2017 a pu voir la participation du service retraite agricole aux réunions d'informations collectives sur la transmission de l'exploitation et le passage à la retraite en partenariat avec la Chambre d'agriculture, la SAFER, l'ASP, la DAAF.

Dans le cadre du parcours attentionné de nos agriculteurs, avec l'ensemble des acteurs agricoles la CGSS pérennise les actions d'information collective sur la transmission d'exploitation et la retraite au plus près de nos agriculteurs, sur toute l'île : en 2017 les réunions ont été organisées à Dos d'Âne, Bras Panon, Saint Louis.

Une information sur le parcours retraite ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à la transmission sont ainsi proposés à nos exploitants, ainsi qu'un échange avec les différents partenaires réunis pour l'occasion permettant par la suite un suivi personnalisé du projet de transmission d'exploitation et de départ à la retraite.

AXE 2
Une optimisation de la performance

Malgré des conditions climatiques difficiles pour les exploitants en 2017, les procédures de recouvrement adaptées au contexte économique ont optimisé tant le recouvrement des cotisations que des créances à savoir les prestations indues à récupérer et récupération sur successions.

Le recouvrement des cotisations a été perturbé en 2017 en raison, non seulement d'événements climatiques récurrents, mais aussi de crises affectant les élevages et productions agricoles.
Ainsi, tout le secteur agricole de notre département a été touché, entre autres calamités, par :
- une saison de letchis catastrophique. 200 exploitants agricoles producteurs de letchis ont été directement impactés
- une crise historique de l'apiculture. La plupart des apiculteurs ont vu leur production décimée
- la leucose bovine en ce qui concerne les éleveurs de bovins.

Ces événements ont fortement contribué aux difficultés de trésorerie des exploitants agricoles. Cependant et en dépit de ces conditions difficiles, les actions mises en œuvre, **surtout au moyen de procédures amiables**, ont été fructueuses.

Ainsi, il est constaté par rapport à l'année 2016 :
- une augmentation de plus de 40% de créances entrant dans le cadre d'un échéancier.
- une augmentation de près de 9% dans les encaissements, qui s'explique en partie par une action importante en matière de recouvrement forcé (24% de dossiers de plus, confiés aux huissiers).

Les différentes actions menées en 2016 pour accélérer **le recouvrement de ces créances** ont été reconduites en 2017 (enquête recherche héritiers, amélioration du suivi des échéanciers de paiement, demandes en paiement devant les tribunaux). Le résultat est significatif : le recouvrement a été augmenté de 46%.

Relation client

Accueil physique : plus de **1 300 RDV** assurés

Accueil téléphonique : **15 275 appels traités**

2 743 (+ 40 %) **usagers des télé-services** sur «mon espace privé» via le site reunion.msa.fr

Plus de **2 300 mails** traités

Cotisations / Recouvrement / Prestations Retraite et Invalidité / IJ

25 800 ressortissants dont **7 938** chefs d'exploitations ou membre de sociétés, **2 050** conjoints collaborateurs, **399** aides familiaux et **15 413** bénéficiaires retraités.

8 401 cotisants dont **8 089** cotisants bénéficiaires de l'exonération LODEOM

12 208 720 € de cotisations et contributions

Encaissements réalisés : **8 065 228 €** (en cotisations, indus et RAS Récupération Allocation Supplémentaire,)

15 413 bénéficiaires retraités (DP) avec **763** nouveaux bénéficiaires DP et DR, **133** bénéficiaires d'une pension d'invalidité

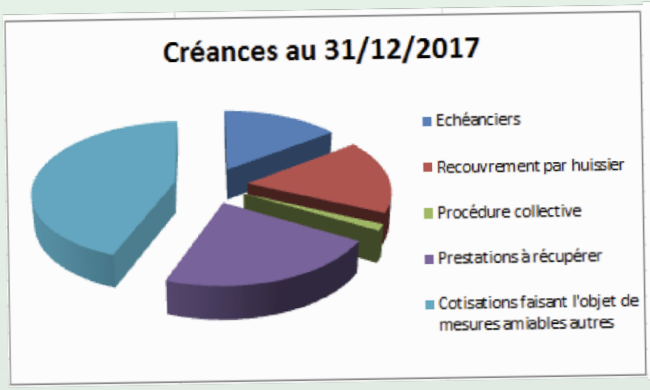
99% des dossiers de demande traités dans les délais fixés dans la Convention d'Objectif et de Gestion (4 mois) COG 2016-2020 entre l'Etat et la Caisse nationale (Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole - CCMSA).

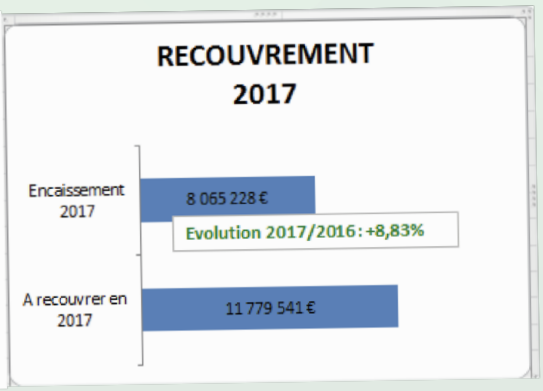
65 488 544 € de prestations versées dont **64 814 371 €** retraite **2 250 625 €** en Retraite Complémentaire Obligatoire et **674 173 €** en invalidité

293 467 € d'Indemnités Journalières versées à 150 ressortissants

6 700 débiteurs
(cotisations et prestations confondues)

6 489 appels
2 903 mises en demeure
1 771 contraintes
8 065 228 € encaissés
Soit évolution 2016/2017 : + 8,83 %





Les indicateurs économiques et financiers

Année	2016	2017
Nombre de bénéficiaires de l'exonération Loi d'Orientation Outre-mer pour les assurances maladie (AMEXA et INV) vieillesse (AVA et AVI) et allocations familiales (AF)	8092	**8 089**
Nombre d'exploitants de 40 ha pondérés et plus	286	**312**

L'appel de cotisations et contributions :

Année	2016	2017	Evolution
Cotisations à la charge de l'Etat	5 380 489	**5 719 520**	
Cotisations à la charge de l'exploitant	6 470 749	**7 112 089**	
Contribution formation à la charge de l'exploitant	308 539	**308 540**	
TOTAL	**12 159 777**	**12 208 720**	**0,40 %**

Nos Chiffres Clés ...

Population protégée

	2016	2017
Cotisants	8 378	**8 401** (0,27 %)
Personnes morales	451	**463**
Nombre d'affiliés actifs :		
Nombre d'individus	10 441	**10 387**
Chefs d'exploitation ou membres de sociétés	7 927	**7 938**
Collaborateurs	2 057	**2 050**
Aides familiaux	457	**399**

Données cadastrales

Cultures	**37 752 ha**
Elevage	
- surface d'installation	**27 ha**
- nombre de têtes	**63 221**
- nombre de ruches	**17 554**
Nature des cultures en surface réelle	
Canne à sucre	**22 763 ha**
Fruits	**2 528 ha**
Maraîchage	**1 656 ha**
Prairies	**9 972 ha**
Autres	**833 ha**

Un coefficient de pondération spécifique, fixé par arrêté ministériel est appliqué à chaque culture ou élevage pratiqué pour pouvoir déterminer si l'exploitant justifie de la surface minimum requise pour être inscrit au régime agricole, soit 2 ha pondérés.

Depuis le 1er janvier 2015, toute exploitation de production animale ou végétale non répertoriée dans l'arrêté du 3 juin 1985 peut être assujettie sur la base du temps de travail ; le seuil minimum est fixé à 1 200 heures par an.

Ces nouvelles dispositions permettent d'affilier au régime agricole les personnes occupées aux activités d'élevages canins, d'animaux de compagnie, de culture de la spiruline et à l'activité de pêche de bichiques ...

Ainsi, 64 entreprises agricoles sont affiliées sur le temps de travail uniquement et 441 entreprises cumulent temps de travail et surface pondérée.

L'AGENCE COMPTABLE

LE CABINET DU DIRECTEUR

LA DIRECTION DÉLÉGUÉE

LES MOYENS ET LE PATRIMOINE

LA GOUVERNANCE

L'agence Comptable

Le cadre juridique :

L'agent comptable, 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 ».

L'agent comptable 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 :

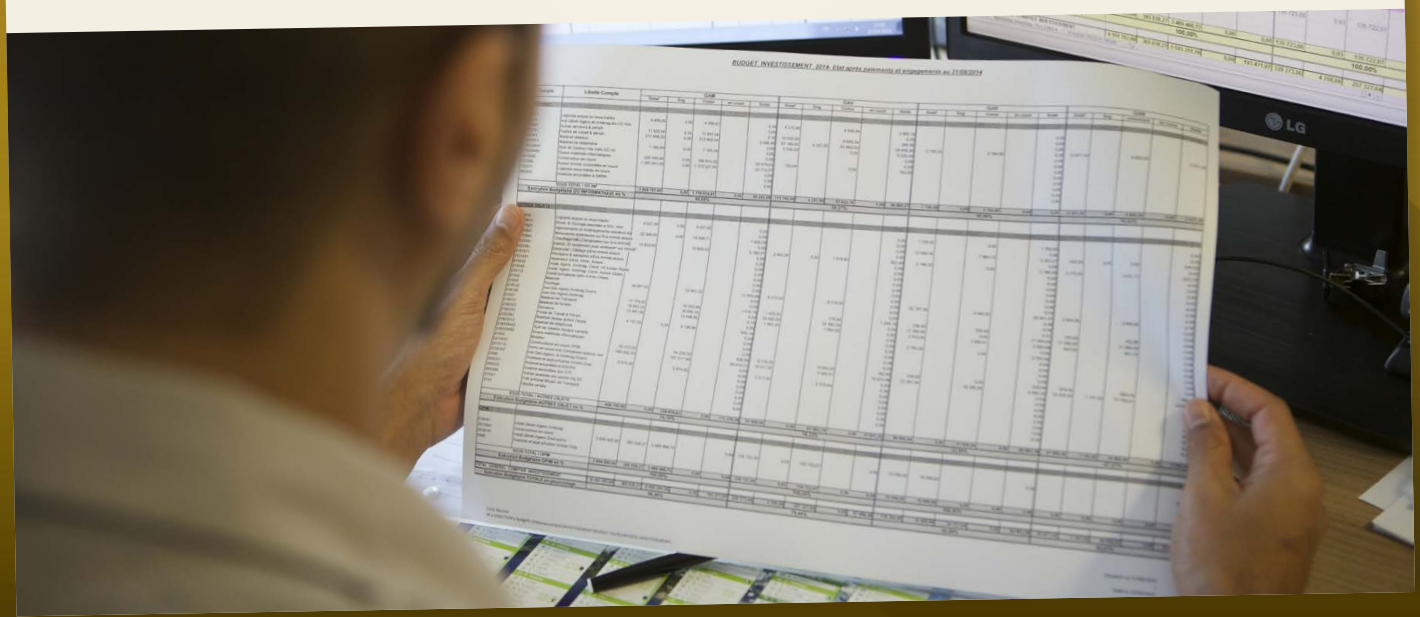
- Encaissement des recettes ;
- Paiement des dépenses ;
- Opérations de trésorerie ;
- Conservation des fonds et valeurs appartenant à l'organisme ;
- Maniement des fonds et des mouvements de comptes de disponibilités ;
- Recouvrement amiable des créances à l'exception des cotisations.

A ce jour, les comptes de l'exercice 2017 de notre organisme sont validés avec observations pour l'ensemble des branches et des régimes relevant de la CNAMTS, la CNAVTS, l'ACOSS et la CCMSA.
Les comptes de l'exercice 2017 de l'Echelon Régional du Service Médical sont validés sans observation.

Quelques résultats comptables en 2017 :

Montant total des prestations versées, toutes branches confondues	**3 112 329 082 €**
Montant total des cotisations encaissées	**2 508 297 884 €**
Budget de fonctionnement de la CGSS	**99 424 356 €**

La liste des gestions qui suit n'est pas exhaustive. L'ensemble des résultats sera retracé dans le rapport financier de l'Agent Comptable.



LE REGIME GENERAL

L'encaissement des cotisations :

	2016	**2017**	Evolution 2016/2015	Evolution 2017/2016
Encaissement nets (impayés déduits)	2 319 404 080 €	**2 501 086 106 €**	1,55 %	7,83 %
Taux de RAR* au 31/12/N	9,71 %	**9,45 %**	0,25 %	- 0,26 %

* RAR : Reste à recouvrer

La Retraite :

2016	**2017**	Evolution
610 330 050 €	**635 032 326 €**	+ 4,05 %

Jusqu'à présent, la tendance est à la décroissance :

En 2015 : + 3,7 %
En 2016 : + 2,9 %

La Maladie :

2016	**2017**	Evolution par rapport à 2015
2 136 770 529 €	**2 208 228 816 €**	3,34 %

La CMU part complémentaire :

2016	**2017**	Evolution
131 045 208 €	**129 773 486 €**	-0,97 %

LE REGIME AGRICOLE

L'encaissement des cotisations :

2016	**2017**	Evolution
6 532 300 €	**7 211 778 €**	10,4 %

Les prestations :

Les prestations

2016	**2017**	Evolution
75 083 096 €	**73 400 686 €**	-2,24 %

Retraite (AVA + RCO)

2016	**2017**	Evolution
67 791 844 €	**65 893 768 €**	-2,8 %

Allocations Familiales

2016	**2017**	Evolution
67 791 844 €	**65 893 768 €**	-2,8 %

TOTAL DES PRESTATIONS :

2016	**2017**	Evolution
142 894 700 €	**139 294 454 €**	-2,52 %

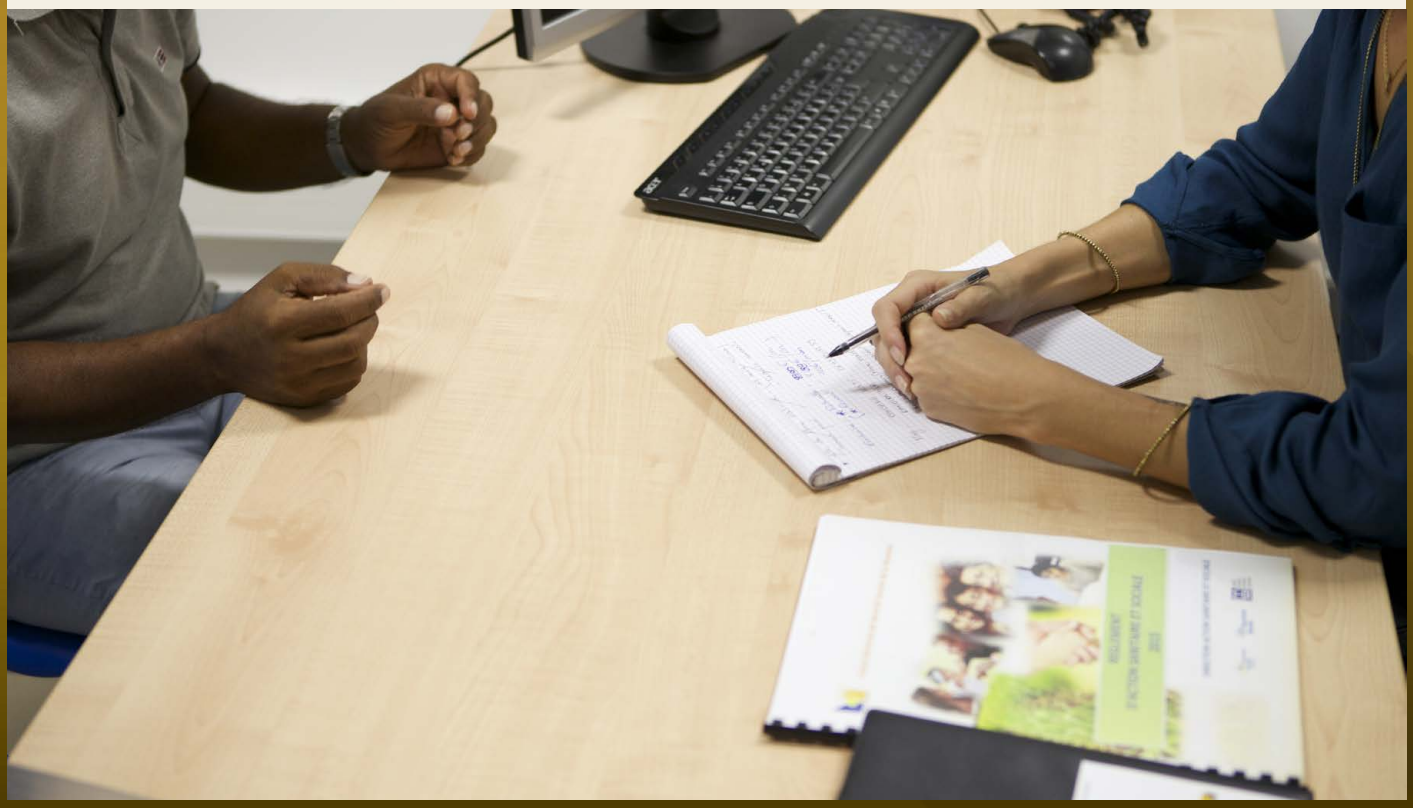
Auto financement à hauteur de 4,57 % en 2016
5,18 % en 2017

LA GESTION ADMINISTRATIVE (section de fonctionnement)

	2016	**2017**	Evolution
Maladie	59 401 622 €	**59 742 720 €**	0,57 %
Retraite	13 840 975 €	**14 259 984 €**	3,03 %
Recouvrement	17 187 015 €	**17 539 449 €**	2,05 %
Régime Agricole	7 655 017 €	**7 566 687 €**	-1,15 %
TOTAL	98 084 629 €	**99 108 839 €**	1,04 %

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (section de fonctionnement)

	2016	**2017**	Evolution
Maladie	1 566 452 €	**1 375 832 €**	-12,17 %
Retraite	1 496 322 €	**1 408 877 €**	-5,84 %
Régime Agricole	196 359 €	**149 337 €**	-23,95 %
TOTAL	3 259 133 €	**2 934 046 €**	-9,97 %



Le Cabinet du Directeur

Rôle et missions :

Crée en 2014, le cabinet assure une transversalité avec l'ensemble des branches de l'organisme.

- Sécuriser la gouvernance de la CGSS en organisant les temps forts et les réunions pour le Conseil d'Administration et le COmité de DIRection,
- Piloter des projets transversaux visant à créer des synergies entre les branches et conduire des expérimentations avec les acteurs institutionnels, économiques et sociaux,
- Accompagner le développement et le rayonnement de la CGSS tant sur le plan externe au travers d'un plan de communication.

Activités :

- Le Cabinet a accompagné la Direction Relations Assurés sur le recrutement de 4 Volontaires du Service Civique. Il s'est occupé du montage du dossier de demande d'agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS).

- Le déploiement sur l'ensemble de la CGSS de l'applicatif OSCARR s'est poursuivi sur l'année 2017.

- Pilotage, organisation, participation et accompagnement des directions dans l'organisation des manifestations externes et internes :

Salon des Seniors 2017 du 10 au 11 mars 2017 : celui-ci s'est déroulé à la NORDEV (Saint-Denis). Grâce à la notoriété grandissante du Salon et le professionnalisme des deux équipes de 11 personnes issues des 3 branches (Assurance maladie, Assurance Retraite et Action Sanitaire et Sociale) et de la Direction Générale de nos agents, ce sont environ 300 seniors qui ont bénéficié d'une écoute et d'un accompagnement personnalisés.

Matinée employeurs le 14 novembre 2017, la CGSS Réunion a organisé une Matinée employeurs à la NORDEV. Environ 250 chefs d'entreprises et employeurs ont pu s'informer sur la DSN, le Compte prévention pénibilité et les mesures existantes afin d'éviter la désinsertion professionnelle.

Le Challenge des créateurs de juillet à décembre 2017. Cette 4ème édition célébrant les 20 ans du challenge, la CGSS a soutenu financièrement les 7 lauréats en dotant chaque projet d'une enveloppe de 250€. Par ailleurs, ces derniers bénéficient d'un accompagnement personnalisé pour leur démarches auprès des services de la CGSS.

Le Service Communication

Le service communication met en œuvre les plans de communication internes et externes de l'ensemble des directions. Il réalise également les supports nécessaires aux actions de promotion à destination des différents publics et partenaires de la CGSS.

- **En interne**, il
  - accompagne toutes les directions dans leurs actions de communication,
  - assure la gestion de l'intranet « dianoo » pour relayer les messages des directions à l'ensemble du personnel ainsi que toutes les informations utiles au fonctionnement des services,
  - élabore le journal mensuel « Coup d'œil »,
  - assure la veille informative et compile l'actualité de l'institution.

- **En externe**, il
  - gère les relations presse,
  - réalise la signalétique, les supports de communication et autres imprimés nécessaires à la bonne diffusion des informations aux différents publics de l'organisme,
  - organise, en lien avec les directions, les différents évènementiels,
  - administre le site internet www.cgss.re. Ce portail permet une diffusion de l'information en temps réel et sert de relai vers les services dématérialisés proposés par les branches de la Sécurité sociale.

Pour s'informer, désormais on regarde un JT

Le 28 juin 2017 voit la création du 1er Journal Télévisé de la CGSS. Totalement internalisé, le nouveau support d'information qui s'adresse au personnel connait vite une audience remarquable avec un taux de visionnage de 96 %.

Le JT CGSS devient le temps fort mensuel des salariés de la caisse. D'un format compris entre 8 et 10 minutes, il s'articule autour de reportages de fond sur la vie de l'entreprise et de son actualité, d'interviews sur le plateau d'intervenants aussi bien interne qu'externe, de rubriques telles que la météo des indicateurs et des tendances, les mouvements du personnel, l'information en bref, ou encore de pages de publicité faisant la promotion de nos offres de services ou de nos campagnes de prévention.

6 JT sont diffusés au total sur l'intranet « dianoo » en 2017, avec pour objectif :
- d'apporter un nouveau souffle à une communication plus adaptée et orientée vers la vidéo : valorisante, intuitive, innovante et moderne
- de délivrer un message clair et compréhensible
- de fédérer en interne, créer un sentiment d'appartenance
- de faire connaitre les services et les métiers de chacun
- de mettre en place une communication où chacun des collaborateurs devient acteur.

Le Département Budget

FONCTIONNEMENT

Charges de personnel

	BUDGET 2017	DEPENSES 2017	SOLDE 2017	% EXE BUDG
Budget définitif	90 633 740 €	90 373 357,24 €	260 382,76 €	99,71%

Autres comptes de fonctionnement

	BUDGET 2017	DEPENSES 2017	SOLDE 2017	% EXE BUDG
Budget définitif	8 018 088 €	7 539 609,15 €	478 478,85 €	94,03%
Budget dépenses spécifiques	772 528 €	640 023,43 €	132 504,57 €	82,85%
BUDGET FONCTIONNEMENT 2017 EXECUTION BUDGETAIRE	**99 424 356 €**	**98 552 989,82 €**	**871 366,18 €**	**99,12%**

INVESTISSEMENT

Autres objets

	BUDGET 2017	DEPENSES 2017	SOLDE 2017	% EXE BUDG
Budget définitif	2 234 845 €	2 070 040,36 €	164 804,64 €	92,63%

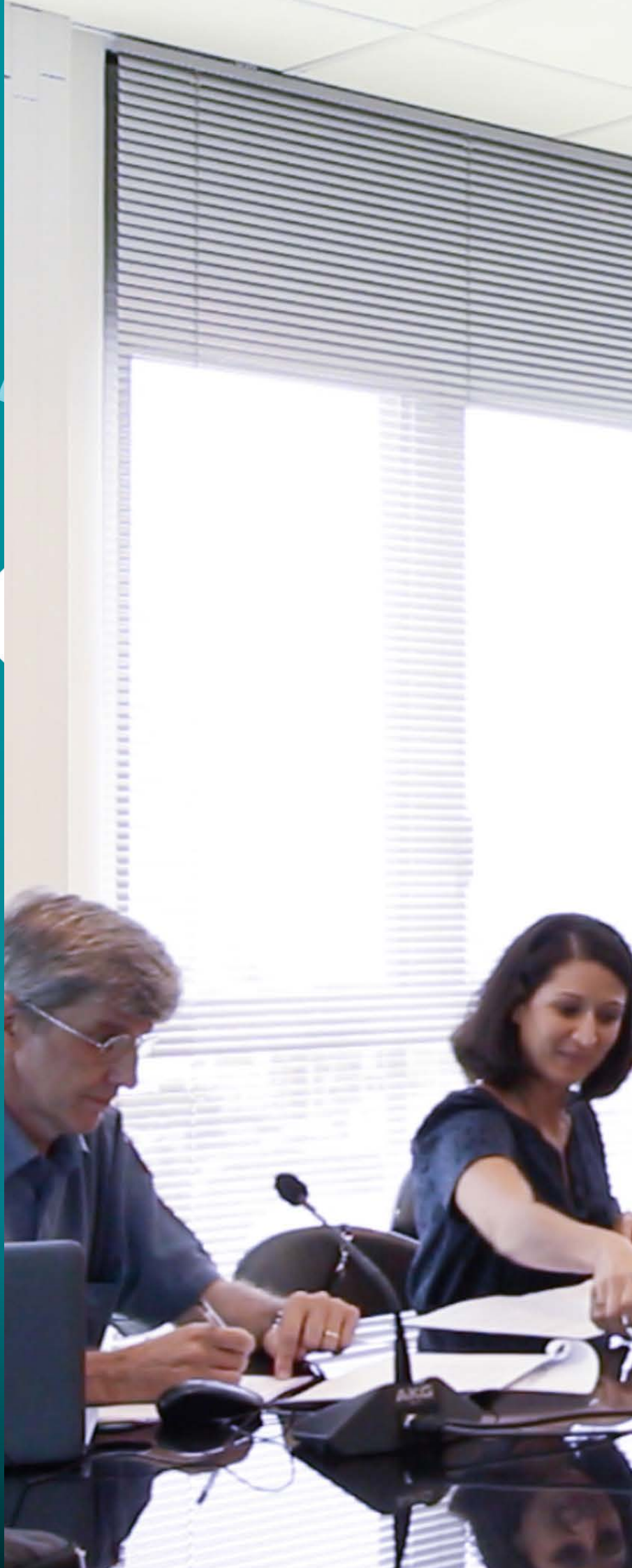
Opérations informatiques

	BUDGET 2017	DEPENSES 2017	SOLDE 2017	% EXE BUDG
Budget définitif	995 145 €	864 823,80 €	130 321,20 €	86,90%

IMMOBILIER - OPIM (soumis à autorisation de programme)

	BUDGET 2017	DEPENSES 2017	SOLDE 2017	% EXE BUDG
Budget OPIM	4 841 658 €	4 618 304,88 €	223 353,12 €	95,39%
BUDGET INVESTISSEMENT 2017 EXECUTION BUDGETAIRE	**8 071 648 €**	**7 553 169,04 €**	**518 478,96 €**	**93,58%**

La Direction Déléguée



Direction créée en 2016, elle se voit déléguer une partie des compétences du Directeur général, notamment pour les fonctions supports et transverses, ses missions principales étant :
- d'accompagner le déploiement de la stratégie et du pilotage au sein de l'organisme,
- d'être le moteur de la transversalité,
- de coordonner les missions stratégiques,
- de garantir la continuité de l'action du directeur général en son absence.

Sont rattachées à cette direction déléguée :
- le département des ressources humaines,
- la direction informatique,
- la cellule Digitale & Innovation.

Depuis novembre 2017, lui est rattachée une référente « lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel et moral au travail », la direction ayant décidé d'engager la CGSS de La Réunion dans une démarche volontariste et collaborative sur ce sujet.

INNOVATION ET DIGITAL

En 2017, la direction générale poursuit sa montée en charge dans le domaine du digital et de l'innovation et se renforce en matière de compétences clés. Son objectif est de pouvoir disposer d'un ensemble de savoir-faire et d'expertises en matière de conduite de changement, de transformation, d'intelligence collective et de méthode agile, de digital et numérique et d'innovation.

La cellule digitale et innovation est intervenue en appui et conseil auprès des chefs de projets du programme CGSS 2.0 Innovation et Solidarité, dans la méthode et les contenus.

Ainsi, sous son impulsion, la communication interne s'est renouvelée en profondeur sous des formats de communication, entièrement basés sur l'image et le collaboratif.

2017 a aussi vu l'élaboration de la stratégie digitale externe de la CGSS, stratégie qui tient compte des spécificités de notre île en matière de fracture numérique et d'illettrisme.

FOCUS sur quelques chantiers remarquables

LE DESIGN D'UN ACCUEIL DU PUBLIC OFFRANT UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE ET TOURNÉ VERS LE NUMERIQUE

Piloté en mode agile et co-construit avec les équipes d'accueil de la CGSS, de la CNAM et de la Direction des Moyens et du Patrimoine de la caisse, ce projet, d'abord testé sur Saint-Pierre en 2016, a été déployé sur l'accueil de Doret (Saint-Denis) puis sur l'accueil de La Vanille (Saint-André).

Du design des îlots d'accueil, aux présentoirs muraux adaptés, en passant par les isoloirs téléphoniques ou les boîtes aux lettres transversales, le concept d'agencement a été intégralement pensé et développé en interne. Nous nous sommes attachés à déployer des écrans vidéos pour une diffusion organisée et cohérente des messages à destination de nos publics et ainsi mettre fin aux communications papier. Des ordinateurs tactiles permettent l'accompagnement à l'autonomie, avec la création graphique des interfaces Accueil Assurés et Accueil Professionnel.

La « Minute Digitale » pour SENSIBILISER les salariés de la CGSS aux mutations en cours dans le monde du travail et du social, mutations induites par le numérique et l'intelligence artificielle.

En quelques minutes, ce format, décalé et humoristique, entièrement conçu et réalisé en interne, permet aux agents d'avoir un regard sur les innovations et les évolutions à La Réunion, en France et dans le monde !

Ils permettent de mieux comprendre et analyser les codes de la société numérique, de se les approprier et d'en tirer des opportunités d'optimisation et de meilleurs services rendus.

LA REFONTE DU SITE CGSS.RE

Ce site, élaboré en mode agile et collaboratif, dans un esprit Start Up avec les développeurs de la Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation. Pour impliquer et construire avec nos collaborateurs cette « vitrine» de notre entreprise, nous les avons invités à s'inscrire sur la base du volontariat aux «ateliers du digital».
Ces ateliers ont réuni 70 participants.

La refonte de notre site www.cgss.re est un premier niveau de réponse aux orientations stratégiques de la CGSS en matière de stratégie digitale externe. Il est le principal vecteur de communication avec nos assurés ayant pour positionnement «le site qui facilite vos démarches et vous tient informé».
Cgss.re est également une passerelle vers les sites nationaux et les outils dématérialisés créés localement avec pour exemple le «GUIDE ENTREPRISE CGSS» présentant nos offres de services d'une manière transversale et mettant en avant les services en ligne pour les entreprises de l'île.

NOUVEAU !

WWW.CGSS.RE

le site qui facilite vos démarches !

CGSS Réunion

UN ENGAGEMENT VOLONTARISTE DANS LA LUTTE CONTRE LE SEXISME ET LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

La direction en fait une priorité, considérant que les avancées du droit en la matière doivent être accompagnées de formes d'actions complémentaires au sein de l'entreprise afin de leur donner un contenu réel.

La direction de la CGSS affirme ainsi la nécessité pour elle de susciter une prise de conscience sur le sexisme et le harcèlement sexuel et moral à tous les niveaux de responsabilité de la CGSS. Elle indique vouloir donner aux agents de la CGSS la possibilité de nommer ce qu'ils sont susceptibles de vivre et agir face à ces comportements, les dénoncer et les sanctionner.

Suivra également la mise en place d'un groupe de travail Direction/CHSCT pour élaborer un plan d'actions pluriannuelles visant à sensibiliser le personnel, structurer la prise en charge et le traitement de ces situations et prévenir leur apparition.

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

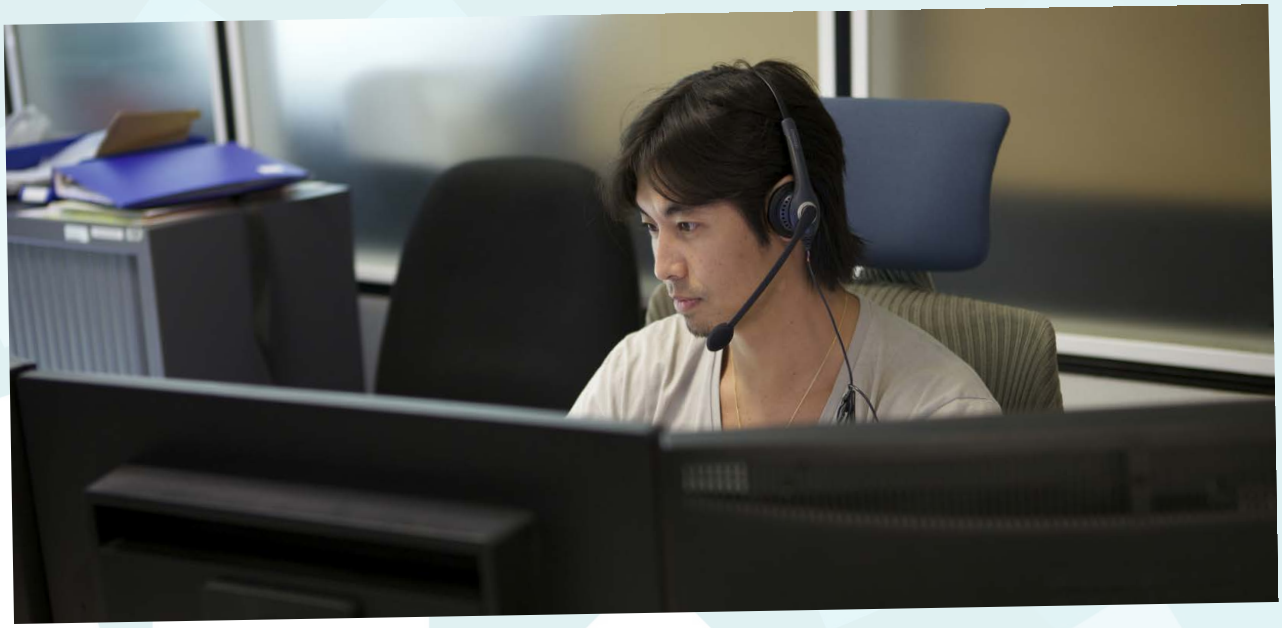
Organisée par activité, la **Direction des Systèmes d'Information** assure la gestion des logiciels et matériels participant au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation.

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.

Face aux évolutions de l'activité de gestion des flux entrants, en cours et à venir, face au constat de l'éclatement de l'activité dans plusieurs services, et face à la convergence autour d'outils communs, la mutualisation de nos moyens au sein d'une structure unique revêt un intérêt stratégique fort avec comme objectifs principaux, industrialiser le processus de gestion du courrier, libérer les services métiers des opérations de tri et de numérisation et sécuriser la circulation des documents.

La DSI est devenue à compter du 1 décembre 2017, la **Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation (DSID).**



Nos Chiffres Clés ...

Demandes d'intervention ou de maintenance prises en charge par la DSI en 2017

6 517 demandes d'intervention
3 034 incidents

Quelques chiffres

1 562 postes multifonctions
48 photocopieurs
98 imprimantes
170 serveurs
1 DataCenter

1 centre Editique
1 service Desk

650 000 courriers en entrée
2,5 millions de pages numérisées
3,6 millions de pages non numérisées
130 000 chèques reçus
330 000 dossiers CMU réceptionnés
20 000 recommandés traités

Editique

	Nbre de courriers mis sous plis	Nbre de pages imprimées
CGSS Réunion	1 342 521	5 268 312
CAF Réunion	707 599	997 012
CSS Mayotte	24 863	68 455
CAF Mayotte	23 296	27 959
RSI	10 074	20 212
TOTAL	**2 108 353**	**6 381 950**

DEPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES

Les données effectifs de la CGSS

La CGSS compte au 31 décembre 2017 : **1 137 CDI**
24 CDD

La répartition par secteur est la suivante :

DIRECTIONS ou DEPARTEMENTS	Données arrêtées au 31/12/2017		
	CDI	CDD	TOTAL
DIRECTION GENERALE	22	1	23
DIRECTION DELEGUEE	9	0	9
DEPT RESSOURCES HUMAINES*	34	1	35
DIRECTION PILOTAGE DE LA PERFORMANCE	24	0	24
INFORMATIQUE	79	1	80
MOYENS ET PATRIMOINE	42	0	42
RETRAITE	103	4	107
ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	41	1	42
SANTE	453	7	460
RECOUVREMENT	140	6	146
PREVENTION	20	1	21
AGENCE COMPTABLE	107	2	109
AGRICOLE	63	0	63
TOTAL	**1137**	**24**	**1161**

** y compris 6 agents détachés au TASS / TCI*

Répartition Hommes/Femmes

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Agents en CDI	337	800	30%	70%	1137
Agents en CDD	3	21	13%	87%	24
TOTAL GENERAL	**340**	**821**	**29%**	**71%**	1161

L'emploi des personnes porteuses de handicap

57 agents ayant une reconnaissance actualisée sont employés à la CGSS.

Proportion des 45 ans et +

Effectif titulaire âgé de 45 ans et +
530
46 %

Effectif titulaire âgé de 50 ans et +
374
32 %

Proportion des - de 26 ans

Effectif titulaire âgé de - 26 ans
26
2 %

Répartition du personnel titulaire au 31 décembre 2017 selon le sexe et l'âge

Age	Hommes	Femmes	Total
De 20 à 24 ans	0	17	17
De 25 à 29 ans	11	70	81
De 30 à 34 ans	26	78	104
De 35 à 39 ans	46	151	197
De 40 à 44 ans	66	166	232
De 45 à 49 ans	64	92	156
De 50 à 54 ans	48	93	141
De 55 à 59 ans	41	95	136
De 60 à 64 ans	32	52	84
De 65 ans et +	6	7	13
TOTAL GENERAL	**340**	**821**	**1 161**

Nos Chiffres Clés ...

Recrutement en 2017

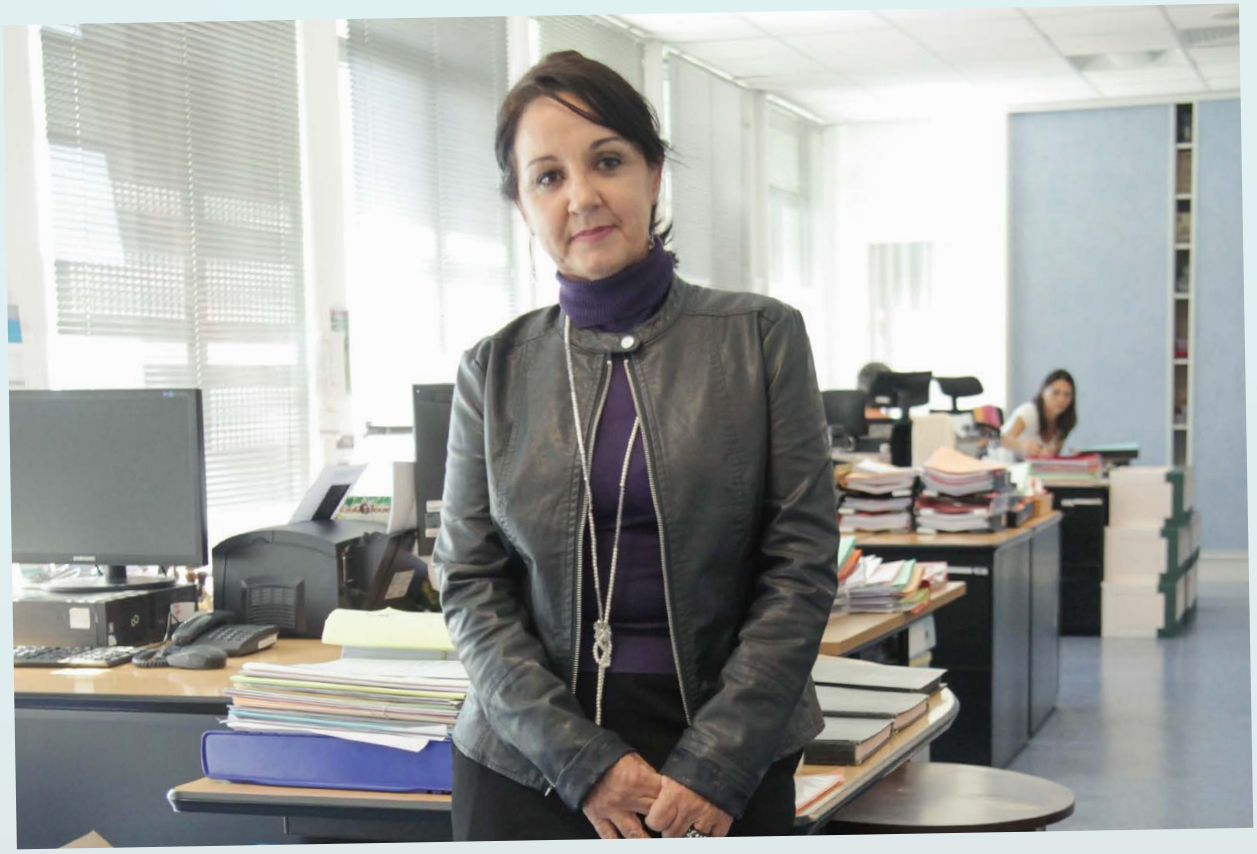
45 recrutements externes en CDI
91 recrutements d'agents sous CDD

Formation

33 962 heures de formation
771 agents concernés
6,01 % de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle

Départs à la retraite

27 agents



La Direction Moyens et Patrimoine

2017 a vu l'aboutissement de plusieurs projets immobiliers à la CGSS.
Ainsi la **Direction des Moyens et du Patrimoine** a validé son schéma directeur immobilier local de la COG 2014-2017.

Ainsi 2017 a été l'année de réalisations des quelques grands projets tels que :

- la réfection et la sécurisation des abords du siège,

- la mise en conformité de l'accessibilité handicapée des accueils ,

- le remplacement des groupes de production d'eau glacée pour la climatisation du siège,

- travaux de désamiantage préalable pour l'opération de réaménagements des niveaux 1 et 2,

- travaux de mise en sécurité incendie et du restaurant d'entreprise,

- acquisition du bâtiment de Sainte-Marie (signature de l'acte de vente).

Le grand projet de cette COG a été le regroupement des sites de l'Est avec l'acquisition en octobre d'un nouveau site au **Domaine de la Vanille à Saint-André.**

Outre les grandes opérations immobilières, la Direction des Moyens et du Patrimoine œuvre chaque jour à travers ses services et départements afin d'apporter des réponses et des solutions aux demandes des agents.

ATELIER

- Opérations de déménagement des sites de l'Est.

- Participation aux travaux de préparation et opérationnels découlant de CGSS 2.0.

SAINTE-MARIE

Fin de bail du 2e bâtiment d'archives après optimisation des espaces d'archivages.

Mutualisation CAF-CGSS : Economat et imprimerie mutualisés à Sainte-Marie et l'Editique installée à la CAF.

Politique de réduction de papier traduite par :

- Baisse de 9.8% des demandes d'imprimés de la part des professionnels de santé.

- Baisse de 9.4% d'imprimés délivrés signe d'une politique de réduction de papier.

- Baisse de 8.6% mètres linéaires d'archives .

SECURITÉ et HYGIÈNE

Augmentation de 11% des demandes d'accès aux locaux signe d'une meilleure prise en charge des visites.

Maintien des mesures de prévention et de sécurité incendie auprès des agents :

- Exercices d'évacuation sur chaque site (1 exercice/ semestre)
- Dispense de formations GSF et EPI partie théorique.

Collaboration avec la DSI pour la mise en fonction de la nouvelle salle des serveurs (heures supplémentaires et fermeture nocturne).

ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

- Rationalisation des achats traduite par :

. Baisse de 10% du nombre de bons de commande et autres achats de fournitures ou prestations
. Baisse de 22% des contrats actifs
. Baisse de 11% des marchés classiques ou accords-cadres notifiés en 2017.

- Lancement du marché d'acquisition du nouvel équipement de mise sous pli éditique.

- Lancement du marché d'acquisition d'une nouvelle presse offset pour l'imprimerie.

- Lancement du marché d'opérateurs de service pour la dispensation du programme de prévention du diabète de type 2 par le changement des habitudes de vie (expérimentation menée avec la CNAMTS).

- Affirmation de la politique de réduction d'émission de gaz à effet de serre et des frais de déplacement avec l'acquisition de 13 véhicules dit « propres » (< 110 g CO2/km).

La gouvernance

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENTE :
Madame Nicole ETHEVE
CFE-CGC

1ÈRE VICE-PRÉSIDENTE :
Madame Marie-Rose SEVERIN-FNSEA

2ÈME VICE-PRÉSIDENT :
Monsieur Jean-Louis LECOCQ
Employeur CGPME

3ÈME VICE-PRÉSIDENT :
Monsieur Jean-Yves PAYET
CGTR

LES CHIFFRES CLÉS

Nombre de réunions auxquelles ont participé des administrateurs :
- Conseils d'administration : 4
- Bureaux du CA : 5
- Commissions émanant du CA et réunions de travail : 92
- Représentations extérieures : 88
- Réunions nationales : 12

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DELIBERATIVE

CGTR
Titulaires : Vincent PAYET
Jean-Yves PAYET
Suppléants : Jacky BALMINE
Jacques BHUGON

CGT-FO
Titulaires : Christian IMARY-ISSARAMBE
Serge THOMAS
Suppléants : Janick CIDNEY
Jean-Paul PAQUIRY

CFDT
Titulaires : Yvette CHEN-YEN-SU
Barthélemy HOARAU
Suppléants : Germaine GALIMEDE
Yassin Idriss IBRAHIM

CFTC
Titulaires : Sophie LEGARNISSON
Suppléant : Willy FLEURIS

CFE-CGC
Titulaires : Nicole ETHEVE
Suppléant : Eglantine HOAREAU

MEDEF (Employeurs)
Titulaires : Philippe DOKI-THONON
Thierry LEGROS
Hervé Claude MARODON
Suppléants : Yannick BOVALO
Didier FAUCHARD
Arjouhoussen MAHAMADALY

CGPME (Employeurs)
Titulaire : Jean-Louis LECOCQ
Suppléant : Stéphane TARDIF

UPA (Employeurs)
Titulaire : Willy Sylvain IMARE
Suppléant : Théophane NARAYANIN

CGPME (Travailleurs indépendants)
Titulaire : Jean-Claude BEAUDEMOULIN
Suppléant : Kaelig AUBERT

UPA (Travailleurs indépendants)
Titulaire : Daniel RICKMOUNIE
Suppléant : Paul Yoland VIRACAOUNDIN

FNSEA
Titulaires : Jean-Marie BARAU
Marie-Rose SEVERIN
Rosaire JONAS
Suppléants : Juliette MASSON
Jeannine SISAHAYES
Jeannick FONTAINE

MUTUALITE
Titulaires : Jean Alfred BLAIN
Eulalie VAYTILINGOM
Suppléants : Bruno LEE-YIM-TIM
Béatrice LEPERLIER

PERSONNES QUALIFIÉES
(désignées par le Préfet)

Marie-Noëlle LE NIVET
Marcel BOLON
Philippe TESMOINGT
Jean-Marie LUCAS

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE

UDAF
Titulaires : Pierre PAUSE
Suppléant : Philippe MARGUERITE

REPRESENTANTS DU PERSONNEL
(membres élus le 13 octobre 2011)

1er collège - Employés
CFDT
Titulaires : Louise HOARAU
Jean-François SELLIER
Suppléant : Samuel BELIM
Christine NAMINZO

2eme collège - Cadres
CFDT
Titulaire : Sophie MUNG-MING-TIK
Suppléant : Bernard PAYET

Composition du conseil d'administration au 31/12/2017

Mandat 2011-2016 prorogé jusqu'au 29/01/2018 (Décret du 03/05/2017). Fixé par arrêté préfectoral n°1573/MNC du 12/10/2011 et arrêtés préfectoraux et modicatifs des 31/10/2011 - 14/08/2013 - 22/09/2014 - 26/02/2015 - 21/10/2016 et 28/11/2016.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Christophe MADIKA
Directeur Général

Emmanuelle HOAREAU-SAUTIERES
Directrice Déléguée

Jean Marc BARRAUD
Agent Comptable

Jean-Xavier BELLO
Directions Sante et Agricole
Directeur Adjoint

Thierry DE LABURTHE
Direction Recouvrement
Directeur Adjoint

Christophe CAMBONA
Direction Retraite
Directeur Adjoint

Xavier FAREL
Prévention des Risques Professionnels
Ingénieur Conseil Régional

Arnaud ALLIAGA
Direction Moyens et Patrimoine
Sous-Directeur

Frédéric MIQUEL
Direction Action Sanitaire et Sociale
Sous-Directeur

Vanessa DUBOIS-WANG
Direction Sante
Sous-Directrice Santé Assurés & Employeurs

Daniel VITTE
Direction Sante
Sous-Directeur des Professions de Santé

Reza PATELL
Direction des Systèmes d'Information
Responsable

Jacky SENICOURT
Ressources Humaines
Responsable

Sophie MUNG
Direction Pilotage de la Performance
Sous-Directrice

David JOURLIN
Cabinet du Directeur
Chef de cabinet

Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de La Réunion