



CGSS Réunion

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

The cover features large, abstract, overlapping circular shapes in shades of blue, green, and yellow. On the left, a light blue circle contains four smaller yellow circles stacked vertically. On the right, a large green circle overlaps a yellow circle. The bottom half of the cover is a solid blue background.

Rapport d'activité 2018

SOMMAIRE

3 PRÉAMBULE

4 LES DIRECTIONS

- 5 La Direction Maladie / ATMP
- 9 La Direction Retraite et Relation Entreprises
- 14 La Direction Recouvrement
- 19 La Direction Prévention Précarité Régulation
- 29 La Prévention des Risques Professionnels

33 LES SERVICES TRANSVERSES

- 34 L'Observatoire Economique Social et des Fragilités
- 36 Le Cabinet du Directeur
 - 37 L'Agence Communication / Marketing
- 38 Le Service Presse
- 39 La Direction Déléguée
 - 39 Le Département Innovation et Transformations
 - 42 La Direction Relation Assurés
 - 44 La Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation
 - 46 Le Département Management des Ressources Humaines
- 50 La Direction des Opérations
- 52 La Direction Pilotage de la Performance
- 54 La Direction Comptable et Financière

58 LA GOUVERNANCE

- 59 Le Conseil d'Administration
- 60 Le Comité de Direction

61 Glossaire

PRÉAMBULE



En 2018, la CGSS connaît des changements tant au niveau du pilotage, de son organisation que de sa structuration.

Du point de vue de son pilotage, 2 évènements majeurs sont à relever :

- l'élection du Conseil d'Administration en date du 19 février qui a vu la Présidence de l'organisme de nouveau confiée à Madame Nicole ETHEVE,*
- le changement de Directeur à la tête de l'organisme, avec la prise de fonction de Christophe Van Der Linden comme Directeur général par Intérim au mois d'Octobre.*

Du point de vue de la structuration de son organisation, 2018 a été l'aboutissement du projet d'entreprise CGSS 2.0. Des directions « métiers » intégrant des missions transverses ont été créés, redistribuant ainsi les missions et les activités pour plus de transversalité.

Par ailleurs, 2018 a été consacrée au lancement des travaux sur la transformation de la Sécurité sociale des Travailleurs Indépendants et son intégration au Régime Général au 1er janvier 2020. Des mouvements d'intégrations qui concerneront également courant 2019, la fonction publique et les étudiants.

Du côté de la feuille de route, nouveaux tracés de la politique d'action de la Caisse avec les nouvelles conventions d'objectifs et de gestion signées entre les caisses nationales et l'Etat qui s'engagent sur la période 2018-2022. Sur cette période, nos ambitions stratégiques sont grandes et peuvent se résumer par :

- un haut niveau de qualité de service à rendre à nos assurés,*
- davantage de proximité et de conseil,*
- un meilleur accompagnement de nos publics les plus fragiles, face à la digitalisation des services publics impulsée par l'Etat,*
- une gestion efficiente de nos ressources.*

« Rien n'est permanent sauf le changement » Héraclite



LES DIRECTIONS



LA DIRECTION MALADIE / AT/MP

LA DIRECTION MALADIE / AT/MP

Dans toutes leurs composantes, les équipes se sont mobilisées en 2018 aussi bien pour décliner les différents axes stratégiques de l'Assurance maladie, que pour préparer les changements internes initiés dans le cadre de CGSS 2.0.

Les principaux résultats sur 2018

Indicateurs et objectifs	Résultats 2018
Délai moyen de règlement 1ère IJ AS et ATMP non subrogée : 40 jours	41 jours
Délai de traitement de la FSP tous DRG (9ème décile) : 20j	21 jours
Délai de remboursement FSE Assurés (9ème décile) : 7 jours	7.4 jours
Délai d'instruction des demandes de Cmu-C et d'ACS au 9ème décile : 33 J	33.86 jours
Taux de transporteurs sanitaires utilisant la facturation SEFI : 50 %	65.32 %
Taux de satisfaction assurés : 93%	88 %
Taux de satisfaction PS : 86%	80.4%

ZOOM sur notre contribution au CPG

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

La gestion de la CMU C

Résultat CPG : Le délai de traitement des dossiers s'établit à 33.86 jours pour un objectif à 33 jours avec un taux de conformité de 94.88%.

La Réunion est le département qui compte le plus grand nombre de bénéficiaires d'une couverture maladie complémentaire gratuite ou à coût réduit, (284 933 pour la CMU-C et 66 083 pour l'ACS) soit 45.85% de la population couverte.

Ce pourcentage est néanmoins en diminution de 3.66% par rapport à 2017 alors que la population totale gérée a augmenté de 6.06%

AXE 2 : Qualité de service et maîtrise des activités

Les Prestations espèces

Résultat CPG : Le délai moyen de règlement 1ère IJ AS et AT/MP non subrogée en 2018 est de 41 jours pour un

objectif fixé à 40 jours.

La dématérialisation des démarches par les Assurés, Employeurs et Professionnels de Santé reste un levier primordial pour réduire les délais d'acheminement et améliorer ainsi les délais d'instruction et de paiement.

Les Frais de Santé

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

On enregistre en 2018, un délai de traitement sur le 9ème décile de 21 jours au lieu de 19.5 jours l'année précédente.

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

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



FOCUS

L'année 2018 marque le début de l'intégration d'autres régimes au régime général

- Les assurés de La Mutuelle Générale (LMG) depuis février 2018 (9 536 bénéficiaires dont 6 269 assurés)

- Les contractuels de la Mutualité Fonction Publique (MFPs) et Harmonie Fonction Publique (HFP) en octobre 2018 (15 853 bénéficiaires dont 9 986 assurés).

Ces transferts ont mobilisé l'ensemble des secteurs de la Branche Maladie et ont fait l'objet d'une mise en œuvre de mesures particulières : travail important de remontée des dossiers dans nos bases, dispositif transitoire de transfert des factures vers le RG sans impact pour les PS, Plan de communication vers les assurés et les PS, etc.

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

L'année 2018 a vu se déployer plusieurs Référentiels Nationaux de Processus (RNP) :

l'invalidité, la Reconnaissance de la Matérialité des AT/MP, l'ensemble des processus Frais de Santé et la Gestion Des Bénéficiaires (GDB).

Cette phase de déploiement a conduit à la réalisation d'un diagnostic et à la mise à jour des tableaux de bord.

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

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

- Sur les Frais de Santé,

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

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

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

Le développement des dispositifs de dématérialisation (SCOR, généralisation de P Garde pour les médecins).

- Sur les Prestations espèces

La mise en œuvre de plans d'actions en vue de maîtriser l'activité et un meilleur service à l'assuré par une forte mobilisation des équipes présentes.

Travaux sur l'optimisation des modes opératoires et des circuits d'échanges avec les partenaires internes (Agence Comptable, Service Médical ...).

- Sur la Gestion Des Bénéficiaires (GDB)

Une mobilisation sur le contrôle PUMA qui intègre, en 2018, les ayants-droit majeurs. Ce contrôle s'effectue principalement à partir des échanges d'informations au sein de la sphère sociale.

La gestion de l'autonomisation des ayants-droit majeurs.

Le développement des partenariats externes : Aide Sociale à l'Enfance (ASE), Permanence D'accès aux Soins de Santé (PASS), Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), Pôle Emploi.

Un nouveau formulaire CMU-C

Le formulaire des demandes CMUC/ACS a fait l'objet d'une simplification en 2018, dans le but d'alléger la constitution des dossiers.

Des actions d'information et de formation ont été menées à destination des assurés (émissions de radio), des partenaires des CCAS et des agents d'accueil.

La mise en œuvre de la convention médicale et de la garantie de paiement

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



Données 2018

En chiffres

Nos Bénéficiaires

765 623 au 31/12/2018 dont :

- **38.83 %** d'entre eux bénéficient de la CMU Complémentaire et 6.75% de l'ACS.
- **15.1 %** sont pris en charge au titre de l'ALD (Affection de longue durée).

Offre de Soins

Au 31/12/2018 nous comptons **6 613 professionnels de santé** installés à la REUNION, en évolution de 3,3% par rapport à 2017.

Les flux traités

- Un peu plus de 21,2 Millions de feuilles de soins traitées
- 9 765 dettes soit 1.775 033 € notifiés dans le cadre des requêtes du Catalogue
- 955 765 lots de pièces justificatives reçus dont 198 647 saisis manuellement
- 906 demandes de transferts sanitaires reçues
- 659 281 € d'indus notifiés aux établissements dont 111 874 au titre de la campagne T2A 2017.

Prestations versées

2 208 228 768 €

Dont 1 058 879 800 € de soins de ville comprenant principalement :

- Les honoraires (médicaux, dentaires et paramédicaux) : 544 918 343 €
- Médicaments : 234 171 033 €
- Biologie, Frais de transport, LPP : 221 919 671 €
- Indemnités journalières maladie et AT-MP : 57 870 753 €.



LA DIRECTION RETRAITE ET RELATION ENTREPRISES

LA DIRECTION RETRAITE ET RELATION ENTREPRISES

La Direction de la Retraite et de la Relation Entreprise gère les activités du Régime Général et Agricole. Elle met aussi en œuvre toute la politique d'accompagnement auprès des Entreprises.

L'année 2018 a été particulièrement marquante pour la Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises (DRRE). En effet, elle a donné à lieu à :

- l'amélioration significative du niveau de réalisation du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) Retraite 2018 (+ 19,03 points / 2017) ;
- l'atteinte de 5 indicateurs du Plan de production 2018 portant sur les typologies de dossiers : Droit Personnel, Régularisation de carrière et Révisions de service ;
- la négociation et la contractualisation du nouveau CPG avec la Caisse nationale d'assurance Vieillesse (Cnav). Ces 2 étapes ont été facilitées par un travail conjoint des services ordonnateurs et comptables ;
- la création du Département Relation Entreprises.

Activité Retraite du Régime général

Les évènements à retenir

Dans le champ de la formation CQP (Certificat de Qualification Professionnelle)

La certification en juillet 2018 de 3 lauréats dans le cadre du **Parcours Gestionnaire Conseil Retraite** 2017-2018.

Dans le champ de la production-conseil retraite et diffusion de l'information

- Au regard de la situation de production locale, **un plan d'actions production retraite** spécifique a été mis en place le 1er juin 2018. Ce dispositif mobilise tous les acteurs opérationnels du métier et des services transverses ;
- **partenariat CAF/Conseil Départemental /CGSS de la Réunion** : afin d'accompagner les bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA), les travailleurs sociaux et référents territoriaux du Conseil Départemental ont été sensibilisés lors de réunions d'information sur les droits à la retraite.

Par ailleurs, un nouveau circuit relatif à la prise en charge des bénéficiaires du RSA âgés de 65 ans et des bénéficiaires de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) âgés de 62 ans a été mis en place le 12 février 2018 entre la CAF et la CGSS de La Réunion.



Il a pour objectif :

- La prise en charge de ces publics fragiles de manière attentionnée dans le cadre de leurs démarches de départ à la retraite ;
 - Une simplification administrative et la fluidification de ces démarches vis-à-vis de la CGSS ;
 - La promotion systématique de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa).
- Evolution du mode de pilotage de la production retraite : amorce de l'orientation vers le **pilotage au flux** à compter du 1er juillet 2018. Ce qui s'est traduit par l'atteinte de l'indicateur CPG R11-4 qui mesure le taux de dossiers droits propres notifiés avant la date de point de départ de la retraite ;
 - renforcement du dispositif d'**entraide interne services ordonnateurs et Agence comptable** avec notamment
 - l'intervention de 2 techniciens vérificateurs (AC) en entraide en faveur des services ordonnateurs en décembre 2018.



Dans le champ de la Carrière et des Déclarations

L'année 2018 est marquée pour le Département Carrières et Déclarations de la DRRE par la signature de deux conventions dans le cadre des **missions réseau déléguées** :

- La première signée le 1er mars 2018, transfère la gestion des dossiers d'annulations de cotisations et de rétablissements à la CARSAT Pays de la Loire ;
- la seconde signée le 1er juillet 2018 avec la CNAV Ile de France prévoit la prise en charge des rachats de cotisations, des Versements Pour La Retraite (VPLR) et des régularisations de cotisations arriérées.

Ces contrats prévoient le regroupement des activités à forte expertise et à faible volumétrie au sein de structures spécialisés.

2018 est également l'année de la généralisation de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) pour les employeurs du secteur privé. Paradoxalement, le nombre de DADS -U pour l'exercice recule faiblement (-25%). Ceci laisse à penser que cet exercice reste une année de transition pour le secteur privé.

Les chiffres clés de l'activité de gestion des carrières

- Nombre de RDC (Relevé de Carrière) produit dans le cadre du Plan de production : **2269**

- DADS-U :

	DADS U via internet	
	Nombre d'établissements	Nombre de salariés
2017	6 502	209 390
2018	5 215	148 611
	-25%	-29%

La Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises (DRRE) est également intervenue en 2018 dans l'émission radio « **Les experts** » sur Réunion 1ère sur le thème de la retraite du Régime Général.

Activité Retraite du Régime Agricole

Intégration du Service Retraite-Invalidité Agricole au sein de la Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises (DRRE).

Ce rattachement a eu lieu le 1er novembre 2018 au sein du Département Métiers Retraite (DMR). Ainsi, le DMR gère les activités de liquidation des retraites des salariés du Régime Général et des Exploitants agricoles.

2018 est une période qui a été jalonnée par des actions fortes de conseils et d'accompagnement de la CGSS au bénéfice de ses assurés exploitants agricoles dans le cadre de leurs démarches de retraite. Celles-ci ont été menées en partenariat avec la Chambre d'Agriculture, la DAAF, la SAFER et l'ASP.

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



Activité du Département Relation Entreprises

Les évènements marquants

- **Avril 2018** : création du Département Relation Entreprises composé de 29 agents et cadres répartis en 3 pôles (Pôle Accueil Entreprises, Pôle Coordination Ecoute client innovation et Pôle Promotion Offres de service). Cette création fait suite aux travaux du groupe de travail réuni dans le cadre du projet CGSS 2.0 et dont l'objectif était d'optimiser les relations de la Caisse générale avec le monde de l'entreprise en déployant une organisation transverse.

- **14 mai 2018** : signature d'une convention entre la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Réunion (CMAR) et la CGSS. Celle-ci renforce les actions conjointes pour le développement des entreprises de la Réunion. 4 axes d'intervention y ont été ainsi définis et portent notamment sur l'accompagnement et l'information des artisans, des apprentis et des stagiaires de la formation professionnelle ainsi que sur la production de données économiques et sociales.

Les Chiffres clés de la Relation Entreprises

Nombre de déclarations dématérialisées du secteur privé

En 2017 : 92.54%

En 2018 : **95.09%** (+2.55 pts)

Montant des paiements dématérialisés secteur privé

En 2017: 94.08%

En 2018 : **96.58%** (+2.5 pts)

Rendez-vous

5961 demandes de RDV

3591 demandes traitées sans RDV

1760 RDV terminés réalisés dans les espaces d'accueil

8763 visites à l'accueil entreprises

Actions dans le domaine de la promotion des Offres de services entreprises

- **1 matinée employeurs** ;

- **4 ateliers** pratiques sur le remplissage de la DSI (Déclaration Sociale des Indépendants) ;

- promotion des dispositifs **TESE (Titre Emploi Service Entreprise)** et **CEA (Chèque Emploi Associatif)** par le biais d'actions diverses (Conférence de presse, phoning, publications sur le site internet CGSS, réunions d'information en lien avec les partenaires, ateliers pratiques pour susciter des adhésions...).



Données 2018

En chiffres

Retraite du Régime Général

85 691 retraités au 31 décembre 2018

18 503 Bénéficiaires de Minimum Vieillesse

649 Millions d'euros de prestations (+5,2 %)

1 113 nouvelles attributions de Pensions de Réversion dont 541 servies seules (1er droit)

6 506 nouvelles attributions de Retraite Personnelle (+ 42 % par rapport à N-1)

47 930 appels traités par le 39 60 (-3 %)

4 605 RDV

11 756 DADS dont 99.7 % dématérialisées (volume en forte diminution avec la montée en charge de la DSN)

94 % : Taux de satisfaction des retraités

1 007 € 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

Retraite du Régime Agricole

350 euros : montant moyen de pension de retraite

15 373 bénéficiaires retraités (DP) avec 897 nouveaux bénéficiaires DP et DR,

134 bénéficiaires d'une pension d'invalidité

98.2% des dossiers de demande traités dans les 4 mois (délai fixé dans la Convention d'Objectif et de Gestion 2016-2020)

Montant total de prestations versées : 64 646 061,89 € dont :

63 969 336.41 € correspond au montant versé en prestations retraite dont RCO (retraite complémentaire obligatoire), historiquement, ce montant en RCO est précisé au sein des montants retraite versés ;

676 725.48 € correspond au montant versé en prestations invalidité uniquement.

En dates

1er mars 2018 : gestion des dossiers d'annulations de cotisations et de rétablissements transféré à la CARSAT Pays de la Loire

Avril 2018 : Création du Département Relation Entreprises

14 mai 2018 : signature d'une convention avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Réunion (CMAR)

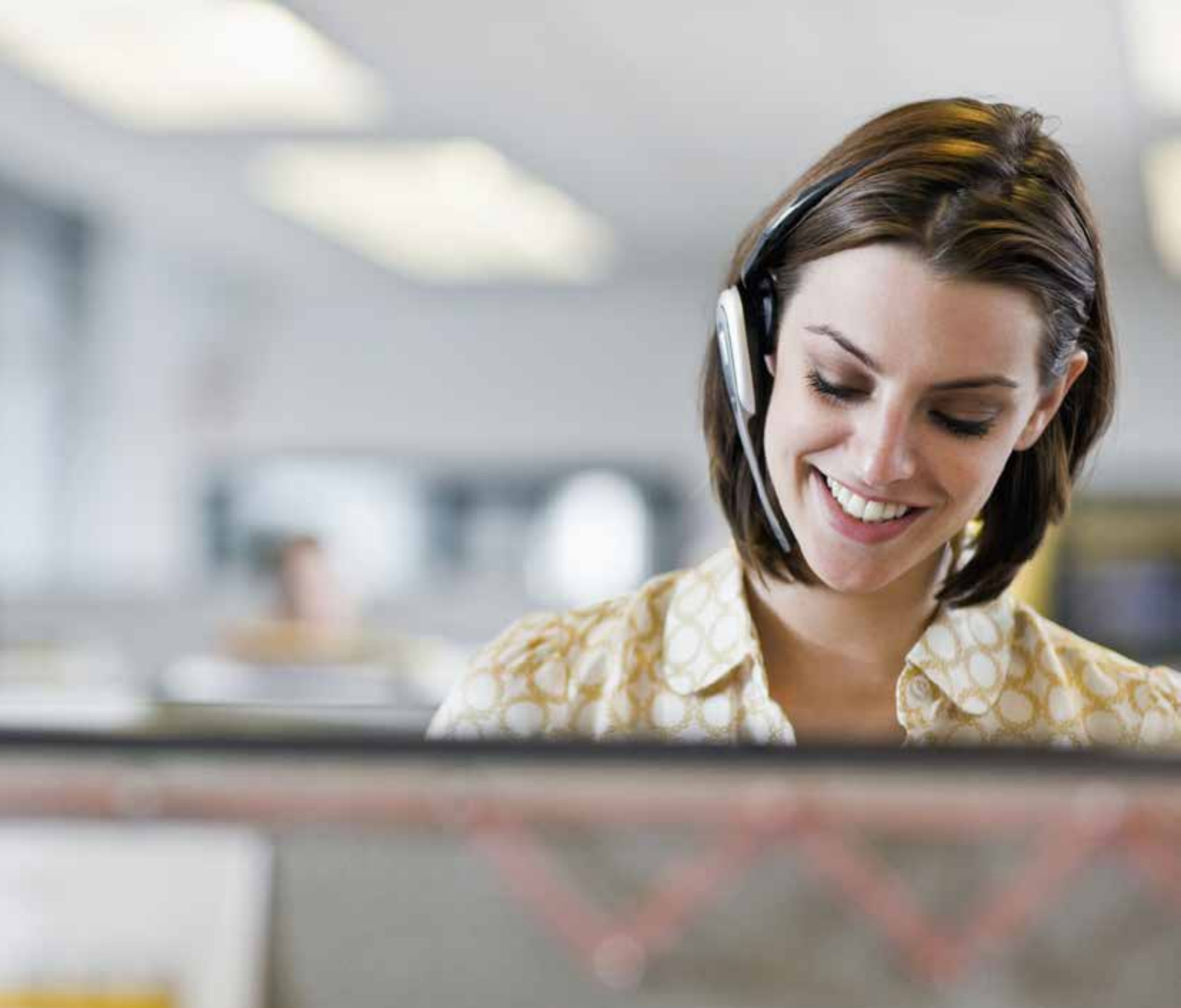
1er juillet 2018 : prise en charge des rachats de cotisations, des Versements Pour La Retraite (VPLR) et des régularisations de cotisations arriérées par la CNAV Ile de France

1er novembre 2018 : Intégration du Service Retraite-Invalidité Agricole au sein de la Direction de la Retraite et de la Relation Entreprises (DRRE).

zoom

Issue du projet CGSS 2.0, le Département Relation Entreprises est créé en avril 2018.

Il permet aux responsables d'entreprises, d'associations ... de trouver, en un seul point d'entrée, les réponses à leurs questions.



LA DIRECTION RECOUVREMENT

LA DIRECTION RECOUVREMENT

La Direction Recouvrement collecte les cotisations sociales auprès d'une grande diversité de cotisants :

Employeurs du secteur privé et public, travailleurs indépendants, particuliers employeurs, praticiens et auxiliaires médicaux.

En 2018, 2 748 millions d'euros ont été recouvrés auprès de 140 508 cotisants pour assurer, notamment, le financement des prestations de Sécurité sociale.

Collecter les ressources : le recouvrement est le cœur de métier de l'Urssaf. L'enjeu essentiel est une collecte des cotisations juste et rapide pour assurer le financement de notre système de protection sociale.

Accompagnement mis en place par le Recouvrement à l'occasion de la crise des « Gilets Jaunes »

A La Réunion, la crise des « Gilets Jaunes » a débuté le 17 Novembre 2018 et s'est poursuivie pendant 2 semaines avec un blocage total de l'économie de l'île.

Les entreprises se sont donc retrouvées en difficultés avec même, dans certains cas, une fermeture totale de l'entreprise.

Dans ce contexte, la CGSS se devait d'accompagner ces entreprises. Elle a mis en place les dispositifs suivants :

- Cotisants du Régime Général : Report de 3 mois de la date d'exigibilité des cotisations dues pour les mois de novembre et décembre 2018. A l'issue de ce délai, un échéancier était accordé (12 mois).
- Travailleurs Indépendants mensualisés : Report de 3 mois de l'échéance de décembre 2018 et étalement des échéances de janvier et février 2019 sur les échéances de mars à décembre 2019.

La CGSS a reçu environ 3 000 demandes d'échéanciers.



Chiffres du nombre de redressements judiciaires à l'initiative de la CGSS

A fin 2018, sur 147 entreprises assignées, 132 sont placées en redressement judiciaire par les tribunaux concernés. (Fin 2017, 104 entreprises ont été placées en redressement judiciaire à l'initiative de la CGSS).

Evolution commentée du taux de RAR et du TRC à 300 jours

Le taux de RAR à 15 mois (hors contrôle) à fin Mars de l'exercice N+1 est de 5.86% au lieu de 4.58% pour l'année 2017.

A 12 mois, ces RAR sont de 7.71% en 2018 contre 9.45% pour l'année 2017.

Malgré une petite augmentation du taux de RAR à 15 mois, ce taux à 12 mois pour 2018 est en nette diminution. Cela démontre l'efficacité du recouvrement amiable et forcé.

Conventions huissiers

Au cours de l'année 2017, l'ACOSS a transmis des modèles de conventions huissiers à toutes les Urssaf et CGSS afin d'harmoniser nos relations avec nos partenaires.

Fin 2017, nos 4 huissiers partenaires ont signé ces documents pour une application effective au cours de l'année 2018.



Une forte progression en 2018 des redressements réalisés dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé : une action au service des salariés, des entreprises et de la collectivité

En 2018, **67 actions de lutte contre le travail illégal (LCTI)** ont été conduites pour **un montant redressé de 2 876 125 €** (pour rappel, en 2017: 20 actions pour un montant redressé de 2 168 400 € ; en 2016 : 31 actions pour un redressement de 1 441 626 €).

Deux nouveaux inspecteurs en charge de la lutte contre le travail illégal ont été recrutés et certifiés en 2018 afin de lutter contre ce fléau sur le département.

En 2018 et conformément à l'article L 8 222-2 du code du travail, la CGSS Réunion a procédé **à la mise en œuvre de la solidarité financière du donneur d'ordre non vigilant** dans un certain nombre de dossiers de LCTI. Cette mesure apporte une garantie supplémentaire à l'encaissement des cotisations.

Cette solidarité financière s'applique en cas de dissimulation d'activité ou de salariés:

- au cocontractant qui a manqué de vigilance,
- au cocontractant condamné pour avoir eu recours sciemment aux services de l'auteur de l'infraction de travail dissimulé,
- au maître d'ouvrage ou donneur d'ordre averti et qui n'a pas fait cesser l'infraction,
- à la société mère ou holding.

Dans cette situation, le cocontractant est tenu au paiement des charges salariales, fiscales et sociales, y compris l'annulation des exonérations et réductions dont a pu bénéficier l'auteur de l'infraction, en cas d'insolvabilité de l'entreprise coupable de travail illégal. L'efficacité des actions LCTI est ainsi accrue en termes de montants redressés et recouverts.



ZOOM

Taux de reste à recouvrer : Les RAR à 15 mois (hors contrôle) à fin mars de l'exercice N+1 sont de 6,63 % au lieu de 4,58 % pour l'année 2017. A 12 mois, ces RAR sont de 7,71 % en 2018 contre 9,45 % pour l'année 2017.

Données 2018

En Chiffres

Exonération :

- Ensemble des mesures : 537 196 681 €
- Dont, LODEOM : 374 199 593 €
- Réduction Fillon : 96 484 887 €

En 2017, le total des exonérations s'était élevé à 551 271 976 €. Le montant des exonérations accordées diminue donc de 2,6 % en 2018.

Données 2018

En tableaux

Nombre de comptes actifs en 2018

Employeurs secteur privé	38 487
Administrations et Collectivités territoriales ACT	324
Travailleurs Indépendants	45 373
Employeurs de personnel de maison	54 148
Divers	2 176
TOTAUX	140 508

	2017	2018
Montant des cotisations liquidées	2 663 millions	2 727 millions
Variation	2,4 %	
Sommes encaissées	2 631 millions	2 748 millions
Variation	4,4 %	
Taux de couverture immédiat	82,86 %	86,95 %
Evolution	4,08 pts	

Dématérialisation : progression de + 2,55 pts pour les paiements

	2017	2018
Nombre de déclarations dématérialisées secteur privé	92,54 %	95,09 %
Montant des paiements dématérialisés secteur privé	94,08 %	96,56 %

Autres chiffres :

	2017	2018
Nombre de déclarations dématérialisées secteur privé	92,54 %	95,09 %
Montant des paiements dématérialisés secteur privé	94,08 %	96,56 %
Nombre de délais demandés	3 531	3 560
Nombre de délais accordés	1 634	1 252
Pourcentage des délais accordés sur les demandes de délais	46,27 %	34,16 %
Nombre de demande de remises		8 741
Nombre de remises accordées		6 469
Pourcentage des remises accordées sur les demandes de remises		74 %

En tableaux

Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG)

Indicateurs	Cibles	Résultat
Taux d'appel aboutis	85 %	57,05 %
Taux de dématérialisation des paiements Régime Général	82 %	89,18 %
Taux de dématérialisation des paiements Travailleurs Indépendants	52 %	57,25 %
Taux de maîtrise des Taxations d'Office	18 %	14,39 %
Taux de mise à jour des données administratives sous 15 jours	63,08 %	71,47 %
Taux de redressements positifs TPE-PME	5,00 %	4,32 %
Taux de contrôle des cotisations cumulés PME	9,00 %	2,17 %
Montants redressés en cumul	7 024 073 €	2 568 000 €
Montants redressés au titre de la LCTI en cumul	2 686 028 €	2 876 000 €
Montants recouvrés sur créances LCTI en cumul	200 565 €	273 000 €
Taux de couverture employeur en cumul	7 %	4,02 %
Taux de récupération des créances à 100 jours	48,7 %	43,4 %
Taux de récupération des créances à 300 jours	73,64 %	65 %
Qualité de vidage des comptes	89 %	87 %





LA DIRECTION PRÉVENTION PRÉCARITÉ REGULATION

LA DIRECTION PRÉVENTION PRÉCARITÉ RÉGULATION

est créée depuis le 2 février 2018 et s'appuie sur un changement des organisations et des pratiques pour un objectif d'efficience et de fonctionnement en CGSS.

Dans le cadre de la démarche de CGSS 2.0, la Direction Prévention, Précarité, Régulation se compose de cinq secteurs, que sont :

- L'Unité des Relations avec les Professionnels de Santé et des Etablissements : URPSE.

Elle regroupe tous les secteurs intervenant dans le champ conventionnel : le service RPS, les DAM, les CIS et les Etablissements et donne une visibilité sur toute la politique d'accompagnement de ces professionnels.

- L'Unité Prévention et Social : avec le déploiement d'une politique de proximité, qui donne de la cohésion aux actions et une prise en charge plus globale, l'alliance du sanitaire et du social vient répondre à cette attente exprimée par les deux secteurs.

- L'Ingénierie Santé Social Retraite contribue à l'innovation par de l'anticipation et de l'expérimentation, en inter-régimes : assurance retraite, assurance maladie, régime agricole, régime social des indépendants.

- L'Unité Technique : gère les prestations extra-légales de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Vieillesse du régime général, de la fonction publique d'état et l'action sociale en faveur des exploitants agricoles.

Cette unité assure également la gestion des Réclamations des Professionnels de Santé et de la Ligne Urgence Précarité : LUP, mise à disposition des professionnels de santé.

- L'Ingénierie Gestion Du Risque : réalise les missions de régulation, de maîtrise médicalisée, de coordination et de travail de proximité avec les partenaires. Elle contribue à la déclinaison du Plan Régional de gestion du Risque dans le cadre de l'ONDAM et de suivi des indicateurs du CPG Maladie relatifs à l'efficience du système de santé.

Ces activités sont réalisées avec pour objectifs principaux de garantir l'égal accès aux droits et aux soins pour tous et de rechercher l'efficience du système de santé.

Pour y parvenir, les différents secteurs de la DPPR contribuent à la déclinaison des politiques nationales en programmes régionaux adaptés aux enjeux locaux ; un fonctionnement en mode projet a été retenu, en intégrant de la coordination.

Ce sont donc plusieurs enjeux, plusieurs publics avec un accent mis sur les plus fragilisés, ou en rupture de droits.

Il est par ailleurs nécessaire de souligner que dans ce

contexte, soit des ressources de plus en plus contraintes, l'engagement de chacun et l'intelligence collective ont été des réponses à cette situation.

Le fonctionnement de la Direction PPR s'appuie sur une politique partenariale.

Elle a parmi ses objectifs la déclinaison du plan ONDAM, la mise en oeuvre du PNGDRESS.

La Convention d'Objectifs et de Gestion : COG et le Contrat Pluriannuel de Gestion : CPG sont les moyens mis à sa disposition. Cette politique est déclinée en concertation étroite avec l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Il est par ailleurs développée une politique d'action sociale partagée avec le Conseil Départemental et des stratégies de lutte contre la précarité avec la Direction de la jeunesse et des Sports et de la Cohésion Sociale (DJSCS) sont élaborées.

La PPR accompagne les opérateurs de terrain que sont les associations de prévention ou encore les porteurs de projets par l'établissement de conventions partenariales et budgétaires, financements issus du fonds national de prévention d'éducation et d'information sanitaires : FNPEIS.

Enfin, la déclinaison de nos politiques peut également être assurée par des effecteurs tels que le Centre Régional des Dépistages Organisés des Cancers, la Mutualité de La Réunion.

La Direction Prévention Précarité Régulation se veut être active et ouverte.

Bien que récemment structurée, elle a contribué à l'atteinte des objectifs de la première année de la COG qui s'étire de 2018 à 2022.

Les apports des différents services joints à cette introduction, permettent de mettre en exergue l'engagement de tous et la cohésion des activités.



PREVENTION ET PROMOTION DE LA SANTE

Préserver l'autonomie des retraités 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.

Cette offre de prévention comprend 3 niveaux :

- 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.

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

En partenariat avec les acteurs locaux, la CGSSR 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/équilibre, nutrition, habitat et mémoire.**

Cette offre est déployée par sa structure inter régime en partenariat avec les acteurs locaux.

En 2018, 364 ateliers de prévention ont été financés dans le cadre d'appels à projets. 3 334 seniors ont bénéficié du programme « Atout âge ».

Pour favoriser l'accès du programme « Atout âge » au grand public, la CGSSR s'étoffera dès fin 2019 d'une application numérique.

L'étude 5 P

Depuis 2015, la CGSSR 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 AGE.

En 2018 (3ème année d'étude), des évaluations gériatriques et de mobilité ont été réalisées sur une centaine de seniors afin d'évaluer leur fragilité.

Les projets de lieux de vie collectifs

La CGSS de la Réunion accompagne 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.

En 2018, la SIDR a pu bénéficier d'un prêt à taux zéro d'un montant 1 800 000 € auprès de la CNAV pour le financement de la résidence « la Palmeraie » sur la ville du Port.

L'innovation au service du bien vieillir

Depuis 2016, la CGSSR via son inter régime et la CCIR se sont engagés pour soutenir et développer la filière Silver Economie. Ainsi des actions ont été entreprises : la création d'un Club Silver Economie et le lancement du 1er Trophée « Bien Vieillir » à la Réunion.

En 2018, le Club Silver Eco Réunion s'est réuni, deux fois. 3 porteurs de projets ont été récompensés l'année dernière suite au lancement du Trophée bien vieillir.



Prévention santé

Depuis l'année dernière, La CGSSR expérimente 2 nouveaux programmes : le programme « Retrouve ton cap » et le programme « Dites Non au diabète ».

Le programme national « RETROUVE TON CAP »

La Réunion a été retenue en 2018 pour participer et déployer le programme de prévention du surpoids et de l'obésité infantile « **MISSION RETROUVE TON CAP** » piloté par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé.

Il s'agit de proposer une prise en charge précoce, pluridisciplinaire, gratuite, aux enfants de 3 à 8 ans, chez lesquels le Médecin a dépisté un risque d'obésité afin d'éviter une obésité persistante à l'âge adulte et la survenue de complications métaboliques. Ainsi des bilans et des consultations diététiques, psychologiques, et bilan d'activité physique sont proposés aux enfants et aux familles.

Ce programme est financé à 100% par l'Assurance maladie sur le FNPEIS (Fonds national de prévention). En 2018, 111 enfants ont pu bénéficier de ce programme.

Le Programme « Dites Non au Diabète »

La prévention du diabète de type 2 est un objectif majeur de santé publique. En France plus de 3 millions de personnes sont prise en charge pour le diabète par l'Assurance Maladie.

Ainsi, La Réunion a été retenue en 2018 par L'Assurance Maladie et le Ministère de la santé pour déployer ce programme

Il s'agit de prendre en charge une population, âgée entre 35 et 70 ans, à haut risque de développer un diabète de Type 2, en l'accompagnant dans la modification de leur mode de vie : **alimentation, activité physique, et accompagnement psycho-social.**

Ce programme est financé à 100% par l'Assurance maladie sur le FNPEIS (Fonds national de prévention). En 2018, 155 inscriptions ont été réalisées.

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

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

L'examen bucco-dentaire

54 756 enfants, tous âges confondus ont bénéficié d'un examen bucco-dentaire.

Des séances de sensibilisation et de dépistage auprès des classes de CP situées en zone REP+ renforcé. **Au total 6 Classes de CP (zone REP+) sensibilisées soit 84 élèves.**

La vaccination antigrippale

La campagne de vaccination antigrippale s'est déroulée du 16 avril 2018 au 30 septembre 2018.

44 953 personnes ont bénéficiés d'un vaccin antigrippal.

Le dépistage des cancers

Taux de participation au dépistage du cancer colorectal	18,30 %
Taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus	53,86 %
Taux de participation au dépistage organisé et individuel du cancer du sein	49,78 %

SOPHIA Diabète et Asthme

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

Fin 2018, on dénombrait 580 adhésions à Sophia « Diabète » et 320 adhésions à Sophia «Asthme ».

PRADO (Programme d'Accompagnement du Retour à domicile) :

Le PRADO est une offre de service destinée à améliorer la prise en charge des patients en sortie d'hôpital et qui s'articule autour de la mise en place d'un coordonnateur - Conseiller Assurance Maladie (CAM) chargé de gérer en amont la sortie du patient et d'organiser le suivi médical et social après son hospitalisation.

Il s'agit ainsi d'anticiper les besoins du patient liés à son retour chez lui et de fluidifier le parcours hôpital-ville.

Quatre volets proposés en 2018 dans plusieurs établissements :

- PRADO « maternité »
- PRADO « chirurgie »
- PRADO « insuffisance cardiaque »
- PRADO « Broncho Pneumopathie Chronique Obstructive »

En 2018, 4 470 patients, tous volets confondus, ont bénéficié de ce service.

ACCOMPAGNER LES PUBLICS FRAGILISÉS PAR LEUR ETAT DE SANTE

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 CGSSR est accompagnée dans cet engagement par des partenaires actifs comme les structures sanitaires, sociales, associatives ainsi que les collectivités territoriales.

Elle dispose d'un Service social spécialisé en santé. Celui-ci intervient auprès des assurés confrontés à une problématique de santé, dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle.

Le Service Social participe à la détection des situations de renoncement aux soins. Il contribue notamment au déploiement du dispositif Plateforme d'Intervention pour l'Accès aux Soins et à la Santé (PFIDASS), initié par l'Assurance Maladie.

Accompagner les publics fragilisés et faciliter leur accès aux soins

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

Depuis 2017, la CGSSR 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 2018, 18 jeunes ambassadeurs ont sensibilisés 285 jeunes.

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

Depuis 2015, la CGSSR via son Service Social met en place des matinées d'informations collectives 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 la Direction Relations Assurés (DRA) et en partenariat avec les acteurs locaux (CCAS, Conseil Départemental...)

Ainsi en 2018, 721 futurs ou nouveaux retraités ont bénéficié d'informations collectives.

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

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

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

La Prestation Unique de sorties d'hospitalisation 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.

Ainsi 363 assurés (137 retraités et 226 actifs) ont été accompagnés dans la cadre de la Prestation Unique de sorties d'hospitalisation en 2018.

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



L'accompagnement des assurés ayant des difficultés avec les savoirs de base

Depuis 2015, la CGSSR a conclu un partenariat avec l'AREP (Association Réunionnaise d'Éducation Populaire) afin d'accompagner les assurés en situation d'illettrisme dans leurs démarches administratives auprès de la Sécurité Sociale.

Ce partenariat est complémentaire à celui engagé avec les CCAS.

Ainsi, 2 097 assurés ont été accueillis au sein de l'AREP pour les aider à effectuer des démarches auprès de la CGSSR.

La Ligne Urgence Précarité

La LUP, mise en place au 1er décembre 2017 est une ligne téléphonique dédiée aux professionnels de santé qui permet de signaler des personnes rencontrant des difficultés liées à l'accès aux droits empêchant l'accès à des soins urgents.

Ce service d'abord destiné aux médecins généralistes est ouvert depuis novembre 2018 aux pharmaciens.

Ainsi en 2018, 93 situations signalées.

Le dispositif PLANIR

Chaque Caisse met en œuvre un Plan Local d'Accompagnement du Non-recours, des Incompréhensions et des Ruptures (PLANIR).

Ce plan est alimenté par des actions initiées localement et par des dispositifs labellisés au niveau national et généralisés. 27 actions interbranches ont été repérées fin 2018, et seront déployées.

Aider les assurés à prévenir le risque de désinsertion professionnelle

La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) des salariés en arrêt de travail pour maladie ou accident de travail compte parmi les missions prioritaires du Service social.

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

Grâce à un repérage précoce des situations à risque de désinsertion professionnelle, 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 médecins traitants, la médecine du travail, les employeurs si accord

des salariés, le Sameth/Cap Emploi, afin de mobiliser les dispositifs les plus adaptés à leur situation (temps partiel thérapeutique, aménagement de poste, bilan de compétences...).

612 personnes accompagnées dont 56 situations à risque ont bénéficié du parcours attentionné en 2018.



CONTRIBUER A L'EFFICIENCE DU SYSTEME DE SANTE

Afin que le système de santé continue de bénéficier aux générations futures, l'Assurance Maladie assume son rôle majeur de « régulateur » veillant aux grands équilibres sanitaires et économiques.

Elle agit pour contenir les dépenses de santé sans rationner les soins ni entamer leur qualité, avec pour leitmotiv celui du « juste soin au juste coût ». Elle analyse les comportements et les besoins, ajuste régulièrement l'offre et la prise en charge en collaboration avec l'ensemble des acteurs du système, professionnels de santé et patients.

Co-piloter la gestion du risque avec l'Agence Régionale de Santé

L'Ingénierie Gestion Du Risque au sein de la PPR répond à la nécessité d'une organisation représentative de l'Assurance Maladie en inter-régimes pour le pilotage efficient de la politique de santé.

L'Unité œuvre, en collaboration avec la DRSM, au renforcement du partenariat avec l'ARS en matière de pilotage de la Gestion Du Risque :

- préparation des deux réunions de la Commission de Coordination des Actions ARS / AM
- participation aux sept COMOP GDR-ARS chargés de la mise en œuvre et de l'évaluation de l'atteinte des objectifs du Plan ONDAM

Ces travaux ont aboutis à la signature de 25 Contrats d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiency des Soins avec les établissements publics et privés ciblés en région.

Enrichie de 3 Coordonnateurs Techniques à compter du mois de juillet 2018, l'Ingénierie GDR prépare et anime, sous l'égide du Directeur Coordonnateur de la GDR et en partenariat avec la DRSM, les 6 CODIR DCGDR qui réunissent la DPPR la DRSM et la LCF sur les objectifs partagés dans le cadre de la coordination de la gestion du risque :

- travaux de préparation du Dialogue de Gestion GDR
- accompagnement des établissements et des transporteurs lors de la mise en œuvre de la réforme de la prise en charge des transports (article 80 de la LFSS pour 2018).

L'animation en interne des 4 COMOP GDR AM permet la mise en œuvre et le suivi des décisions prises en CODIR.

Favoriser la coordination pour une meilleure prise en charge

Les Maisons de Santé pluri professionnelles (MSP)

La Direction PPR s'engage dans la déclinaison d'actions prioritaires nationales et promeut l'exercice coordonné des professionnels de santé sur le territoire. En 2018, la CGSSR a accompagné des porteurs de projets dans la création de maisons de santé pluri professionnelles (MSP) ainsi que les structures d'exercice coordonné déjà en action.

Ce mode d'exercice de travail en équipe permet :

- de renforcer la prévention, l'efficacité et la qualité de la prise en charge des patients,
- d'améliorer l'articulation entre les établissements de santé et l'ambulatoire pour assurer la continuité des parcours des patients,
- de conforter l'offre de soins de premier recours.

En 2018, 5 MSP signataires de l'accord conventionnel interprofessionnel (ACI) et 2 projets de MSP.



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

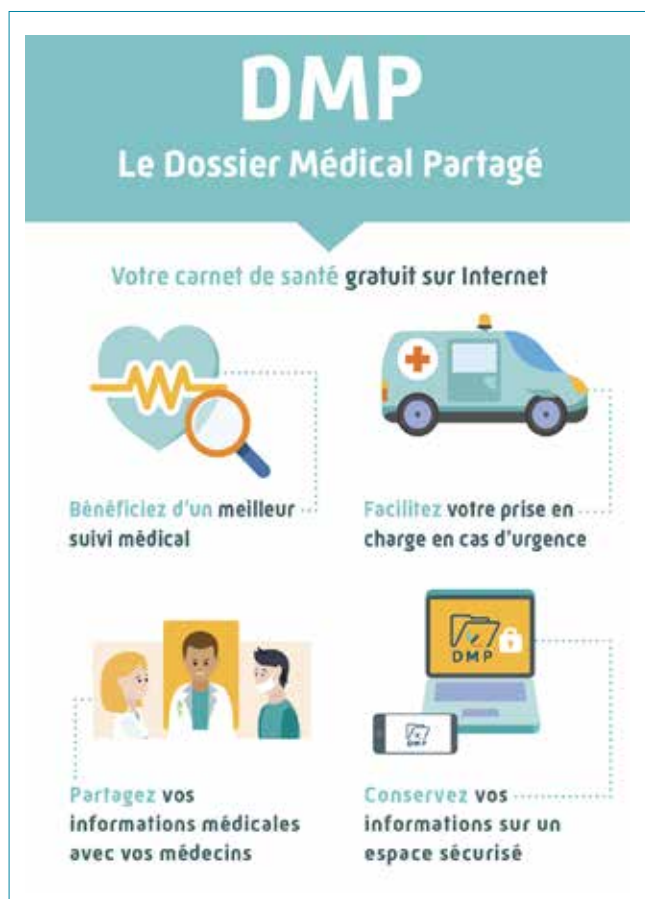
Véritable carnet de santé numérique, le Dossier Médical Partagé est un outil clé de coordination des soins entre tous les professionnels de santé, au bénéfice de chaque patient : il vise à améliorer le suivi des patients en simplifiant la transmission et le partage des informations administratives, médicales et paramédicales entre les professionnels de santé qui interviennent en ville et les équipes de soins des établissements de santé et médico-sociaux.

Le lancement généralisé du DMP a eu lieu en novembre 2018. La CGSSR coordonne plusieurs actions et chantiers pour en assurer le déploiement à La Réunion en direction des :

- assurés
- professionnels de santé
- établissements de santé
- EHPAD

Véritable enjeu de santé publique, composante de « Ma santé 2022 », la promotion du DMP par la création et l'usage est un objectif primordial pour l'Assurance Maladie.

« Le DMP, la mémoire de votre santé »



Accompagner les offreurs de soins

L'Assurance Maladie s'engage, aux côtés des professionnels de santé, à les accompagner dans une démarche partenariale. L'objectif est d'améliorer leurs conditions d'exercice ou de fonctionnement mais aussi à renforcer la qualité et la pertinence des soins qu'ils délivrent.

L'accompagnement de terrain

Cet accompagnement consiste, à travers des actions de sensibilisation, à optimiser l'adéquation des comportements avec les recommandations de bonnes pratiques, dans un objectif de juste soin et de maîtrise médicalisée.

En 2018, **6 430 contacts** ont été effectués auprès des Offreurs de Soins par les Délégués de l'Assurance Maladie, les Conseillers Informatique et Services et les Praticiens Conseils.

Lors des visites, plus d'une vingtaine de thèmes de maîtrise médicalisée ont été abordés tels que : **les antibiotiques, la lombalgie, l'asthme, les indemnités journalières, la prise en charge des transports sanitaires, etc.**

Des thèmes de promotion des télé-services et offres numériques ont également été portés auprès des professionnels de santé : **l'avis d'arrêt de travail en ligne, les messageries sécurisées de santé, le protocole de soin électronique, etc.**

La vie conventionnelle

Dans le cadre des dispositions conventionnelles avec les professionnels de santé, les missions principales sont de :

- Simplifier leurs démarches lors de leur installation en libéral
- Les accompagner à chaque étape clé de leur exercice professionnel
- Assurer la tenue et le suivi des commissions paritaires.

Données 2018

En tableaux

Service social

8 650 entretiens d'accueil réalisés par les gestionnaires relation client

12 277 entretiens individuels

35 actions collectives

Nombre de parcours de prévention santé pour les publics fragilisés

Objectif national : 51 > Réalisation CGSSR REUNION : **10**

Nombre de bénéficiaires accompagnés dans le dispositif «Accompagner la retraite»

Objectif national : 384 > Réalisation CGSSR REUNION : **721**

Taux de RDV fixé à 15 jours

Objectif national : 70% > Réalisation CGSSR REUNION : **83.56%**

Domaine d'intervention : **56 %** «santé et accès aux soins», **16 %** «santé et employabilité»,

14 % «santé et sorties d'hospitalisations», **14 %** «santé et bien vieillir».

Action Sanitaire et Sociale

3 953

prestations extra-légales versées au titre du Régime Général et du Régime Agricole dont :

- **1 266** Aides financières individuelles maladie
- **420** aides aux malades dont 226 PUSH pour les actifs
- **805** bénéficiaires d'un PAP dont 137 PUSH (ARDH)
- **104** dossiers Habitat et cadre de vie
- **23** gratifications centenaires

NOS PERFORMANCES (indicateurs quantitatifs CPG)

Maitrise du délai de traitement d'une demande d'aide individuelle – PAP

(% dossiers traités en moins de 40 jours)

Objectif national : 85 % > Réalisation CGSSR REUNION : **94.84 %**

Nbre de bénéficiaires d'un

accord de prise en charge pour le financement d'aménagement de logements individuels

Objectif national : 100 % > Réalisation CGSSR REUNION : **86.66 %**

Prévention santé

Taux de participation au dépistage du cancer colorectal : **18.30%**

Taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus : **53.86%**

Taux de participation au dépistage organisé et individuel du cancer du sein : **49.78%**

Relations avec les Professionnels de Santé et Etablissements

Dans certaines conditions, l'Assurance Maladie prend en charge partiellement des cotisations sociales des professionnels de santé :

Montant des cotisations sociales versées : **10 727 498 €**

Nombre de PS reçus : **544**

16 commissions paritaires ont été préparées, tenues et suivies

Montant total versé au titre de la Rémunération sur Objectifs de Santé Publique 2017 en 2018 :

3 238 938,27 € (ROSP Médecin traitant de l'adulte)

509 180 € (ROSP Médecin traitant de l'enfant)

Réclamation des Professionnels de Santé

Le service des réclamations des professionnels de santé a intégré la Direction PPR en avril 2018.

Ses missions :

- Traiter les réclamations relatives à la facturation (prestations nature) émanant des professionnels de santé (PS) et des assurés (AS) dans les délais impartis
- Contribuer à l'amélioration de la satisfaction de ses clients et leur rendre un service maintenu (rapide et fiable) et de qualité.

Volumétrie de juillet à décembre 2018 :

3 575 réclamations PS / AS reçues (7 678 factures reçues)

3 860 réclamations PS / AS reçues (9 068 factures traitées)

Objectif-indicateur CPG non scoré pour les CGSS : traiter les réclamations simples en moins de 10 jours calendaires

Délai de traitement de juillet à décembre 2018 (échantillonnage sur 2 561 réclamations)

22 % en 10 jours

30 % en 21 jours

48 % en + de 21 jours



LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le Code du travail soumet l'employeur à une obligation très stricte d'évaluation des risques professionnels liés à la santé et à la sécurité des salariés de l'entreprise.

Une fois ces risques évalués, c'est-à-dire déterminés de manière exhaustive, l'employeur doit faire connaître les mesures de prévention qui s'appliquent aux différents risques.

Organisation de la Direction

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

- une équipe de « préventeurs » composée de 1 ingénieur conseil, 7 contrôleurs de sécurité, et 1 chargé de missions,
- une équipe administrative, composée de 3 agents et d'un cadre.

Missions

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

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

Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG)

Un **nouveau contrat pluriannuel de gestion** a été conclu avec la CNAMTS en 2018, pour la période 2018 - 2022. Celui-ci porte l'ambition de développer l'accompagnement des différents publics de la branche AT/MP et de renforcer la relation de service. Cela se traduit par un programme d'actions ambitieux sur des risques prioritaires (TMS, risques chimiques, chutes), des secteurs d'activités ciblés (Agroalimentaire, Distribution, BTP) et des publics spécifiques (TPE, formation initiale et continue).

Résultat CPG :

Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à **709 points sur 950** en 2018 (904 sur

Contrat d'Objectifs et de Gestion (COG)

Axe 1 : Développer l'accompagnement de nos publics et renforcer la relation de service

Cet axe précise les programmes de prévention des risques professionnels déployés sur le territoire. Nous y retrouvons 3 programmes nationaux sur les TMS, les Chutes et les risques chimiques, auxquels s'ajoutent les 3 programmes régionaux de la CGSS Réunion : la Distribution, l'Agroalimentaire et le BTP.

Il prévoit également des actions de prévention de la désinsertion professionnelle, sur la procédure de reconnaissance des AT/MP et sur le développement

d'offres spécifiques pour les TPE et les « grands comptes ».

Axe 2 : Maîtriser les risques pour assurer l'équilibre de la branche

La branche va poursuivre l'amélioration de la gestion des contentieux et l'adapter à l'organisation des juridictions résultant de la loi de modernisation de la justice, mais également développer des actions vers les entreprises présentant un absentéisme atypique. La rénovation des dispositifs d'incitation financière et la lutte contre la fraude font également partie de cet axe.

Axe 3 : Mieux piloter les leviers pour gagner en efficience

Le travail en réseau va être approfondi, notamment avec l'INRS (Institut National de Recherche et de Sécurité).

Les systèmes d'information vont évoluer pour soutenir les programmes de prévention, développer la relation de service aux entreprises et gagner en efficience.



Répartition de l'activité

Interventions vers nos publics

En 2018, près de 36% de l'activité des contrôleurs de sécurité ont été consacrés aux actions directes vers les entreprises (583 interventions) et 10% à des actions avec les branches professionnelles et partenaires de la prévention (services de santé au travail, Arvise, Dieccte, chambres consulaires...).

Contribution au réseau CNAM / Caisses Régionales

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

Quelques résultats de la Prévention

Contrats de prévention

Le service a engagé près de 300.000 € au bénéfice des entreprises de notre région en 2018.

Il a payé près de 500.000 € pour ses engagements de 2018 et antérieurs, au titre des contrats classiques, et versé près de 320.000 € en subventions directes au titre des aides financières simplifiées et des contrats TPE.

Injonctions et majorations

En 2018, 19 injonctions ont été adressées à des entreprises présentant des risques exceptionnels pour la santé et sécurité de leurs salariés. 35 entreprises font l'objet d'une majoration de taux de cotisation AT/MP suite à la non atteinte des objectifs fixés dans leur injonction de mettre en œuvre des mesures de prévention des risques professionnels.

Réunion 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 2 reprises.

Le Comité Technique Régional (CTR) s'est réuni à 3 reprises pour le suivi des activités de la Direction de la PRP et sa Commission paritaire permanente (CPP) à 4 reprises pour le suivi des injonctions et majorations. De nombreux membres du CTR se sont impliqués dans les comités de pilotages des actions régionales.



Données 2018

En Chiffres

19 **injonctions** pour faire prendre des mesures en cas de risques exceptionnels

22 **majorations** initiales ou augmentations

12 **majorations** supprimées ou suspendues

En Tableaux

Contrats de prévention :

	2017	2018
Contrats signés	21	10
Engagements	989 187 €	298 407 €
Paielements	732 683 €	499 373 €
Transformation en subventions	481 831 €	493 915 €
Aides financières simplifiées et Contrats TPE	377 827 €	317 177 €





LES DIRECTIONS ET SERVICES TRANSVERSES

L'OBSERVATOIRE ECONOMIQUE SOCIAL ET DES FRAGILITES

L'Observatoire Economique Social et des Fragilités de la CGSS Réunion suit l'évolution des indicateurs sociaux, économiques et des fragilités de l'île et est composé d'une « communauté de spécialistes des chiffres et de leurs analyses ».

L'année 2018 restera une année transitoire pendant laquelle, l'engagement pris d'assurer la continuité de service dans un contexte de renouvellement des Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) a été tenu au détriment du déploiement des nouvelles organisations.

Pour autant, les activités de l'Observatoire se mettent en place progressivement.



Une production de chiffres et d'analyses au bénéfice des services de la CGSS

L'extraction de données brutes

Une extraction des données brutes, issues des différents systèmes d'informations statistiques, s'organise pour répondre prioritairement aux besoins exprimés par les services en interne.

En 2018, **28 %** de cette activité concerne **le pilotage de la performance**, **38 %** s'adressent **aux métiers** et **21 %** sont liés au **contrôle de l'agence comptable**.



La production d'analyses

Ce volet monte en charge en appui notamment des activités de régulation des dépenses de santé :

- Une analyse de données démographiques et de données d'activité des professionnels de santé est assurée à l'occasion de chaque commission paritaire.

- Un suivi mensuel des indicateurs « CPG » relatif au plan d'économies ONDAM complété d'une étude des principaux facteurs explicatifs d'évolution, est proposé.

- Un suivi semestriel du top 100 des infirmiers et des masseurs kinésithérapeutes libéraux, sur la base d'indicateurs phares, est mis en œuvre.

Des données chiffrées aussi profitables au public externe et à nos partenaires

Les publications périodiques

Des publications, telles que **StatUr** sur les données conjoncturelles de l'emploi, les chiffres clés sur la santé et la sécurité au travail, le portrait des retraités ressortissants de la Caisse Générale, contribuent à affirmer le rôle de notre organisme dans son environnement, en apportant des éléments éclairant la vie sociale et économique de La Réunion.

Les partenariats statistiques

Des partenariats avec des organismes locaux se développent :

- Avec **Santé Publique France Océan indien** dans le cadre du dispositif local de veille sanitaire auquel nous sommes associés avec l'envoi chaque semaine, des données de consultations des généralistes, des pédiatres et des médecins sentinelles, s'agissant des ressortissants de la Caisse Générale.

- Avec la **Chambre d'Agriculture** qui pour la première fois, a pu disposer d'un fichier complet d'électeurs potentiels concernés par le renouvellement des membres de la chambre consulaire.

- Avec la **Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt de La Réunion** sur le principe d'une publication commune annuelle relatif au monde agricole.

- Avec le **CARIF-OREF** sur l'observation régionale de l'emploi.

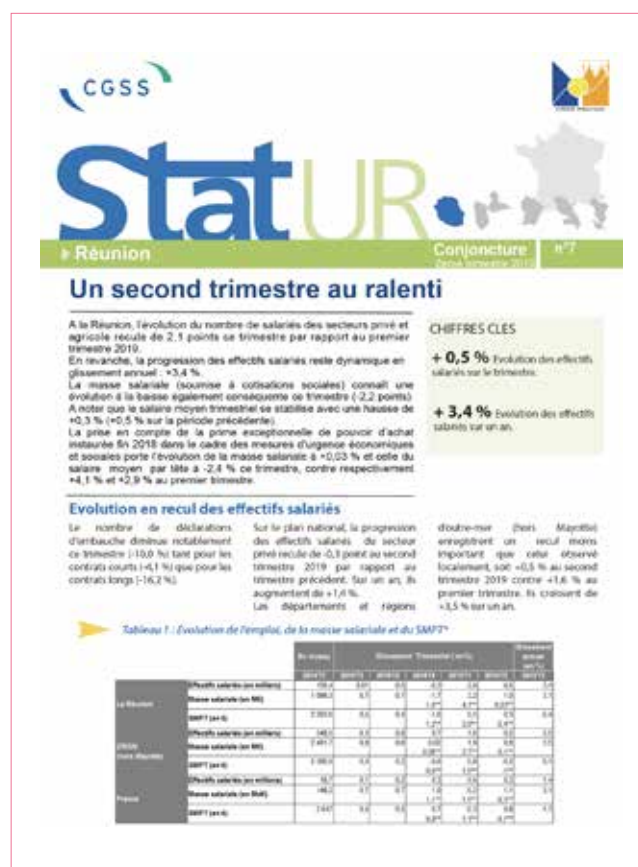
- Avec la **Chambre des Métiers et de l'Artisanat** sur un

partage de données et d'analyses.

- Avec l'**INSEE** qui ne manque pas de nous associer à leurs travaux tels que la cartographie de la pauvreté à La Réunion.

- Avec **RUN DEPISTAGE** pour une mise à disposition de données sur des populations ciblées dans le cadre des programmes de dépistage précoce des cancers.

Fort des missions menées à bien tout le long de de l'année, l'Observatoire souffle sa première bougie le 1er décembre 2018.



Données 2018

En chiffres

Nombre moyen mensuel de sollicitations de l'Observatoire, en interne via l'Outil Transverse d'Assistance Informatisé : **475**

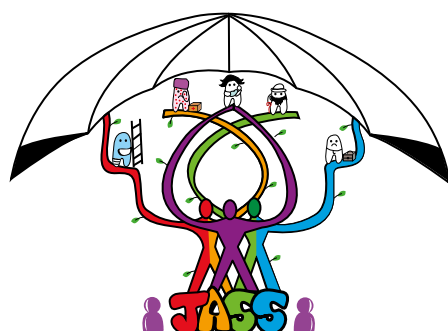
LE CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le Cabinet du directeur général est composé des entités suivantes : le secrétariat de la direction générale et du conseil d'administration, de l'agence communication et marketing et du chargé(e) d'études juridiques.

Le Cabinet du directeur général facilite le travail du directeur général par des actions auprès des acteurs internes de la CGSS, du réseau et auprès des partenaires extérieurs.

A ce titre, il a pour fonction de :

- assurer le secrétariat de la direction générale et du conseil d'administration,
- rédiger les discours, les notes et les courriers,
- fournir des conseils, des analyses et des synthèses éclairant la prise de décision,
- participer aux comités de directions et en établir les relevés de décisions,
- assurer la coordination et le suivi des décisions auprès des directions,
- assurer une veille stratégique des travaux parlementaires pouvant impacter les missions de la CGSS localement,
- assurer les relations avec les élus locaux, les partenaires institutionnels et leurs collaborateurs ainsi que l'information sur les projets et les propositions.



ZOOM

Deux actions phares :

Jeunes Ambassadeurs – JASS

L'action lancée conjointement depuis 2016 avec la CAF vise à former des Jeunes Ambassadeurs de la Sécurité Sociale (JASS) et des Jeunes Ambassadeurs Relais (JAR) aptes à faire connaître la Sécurité Sociale, montrer son intérêt, parler de la Sécurité Sociale autrement et initier leurs pairs, dans un premier temps, puis les populations fragilisées dans un second temps à la dématérialisation des prestations.

Quels objectifs ?

- Promouvoir les droits sociaux notamment dans le cadre de la dématérialisation des prestations
- Développer les relations avec le public jeune
- Valoriser l'image de la Sécurité Sociale.

Quels résultats ?

- 210 Lycéens-nes sensibilisés
- 22 Jeunes de l'école de la seconde chance formés-es
- 106 Etudiants-es en BTS formés-es
- 80% des JAR ont formé des pairs
- 230 Elèves formés-es par les JASS.

Le Challenge des créateurs

Un concours qui participe à l'insertion durable et encourage le secteur économique

Depuis la 1re édition lancée en 1998, la CGSS de la Réunion est devenu un partenaire privilégié de ce concours qui rencontre un fort succès auprès des Réunionnais, toujours plus motivés et inspirés à bâtir un projet d'insertion professionnelle basé sur la création de leur entreprise.

L'évolution du nombre de participants au Challenge des Créateurs souligne l'ancrage économique et social de l'opération, qui assure la promotion de la création d'activités individuelles et valorise par l'exemple les parcours de créateur des responsables de petites entreprises locales.

La CGSS offre chaque année aux 14 finalistes des 7 prix un coaching sur les « bons réflexes d'un cotisant » et un accompagnement personnalisé sur une année.

L'Agence Communication / Marketing

En 2018, l'Agence Communication / Marketing se réorganise et se dote de nouvelles compétences pour élargir son champ d'action : réalisation de vidéos, infographies, spots radio en interne...

Le service est à présent constitué d'un infographiste vidéaste et de 4 chargés de communication.

L'agence élabore les plans de communication internes et externes de l'ensemble des directions en s'appuyant les orientations nationales et les stratégies locales. L'agence réalise également les supports nécessaires aux actions de promotion à destination des différents publics et partenaires de la CGSS.

En interne, le service communication :

- 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,
- assure la veille informative et compile l'actualité de l'institution.

La vidéo comme outil incontournable de notre communication interne

Amorcée en 2017, la communication interne de la CGSS s'est profondément tournée vers le format Vidéo. Au total, fin 2018, on dénombre 15 Journaux télévisés et 24 PUNCH « Pour une Nouvelle Communication Habile ».

Ces deux supports de communication internes ont remplacé notre ancien journal interne papier. Le but étant :

- d'apporter un nouveau souffle à notre communication : valorisante, intuitive, innovante et moderne,
- de délivrer un message clair et compréhensible à tous, notamment aux collaborateurs éloignés du siège social,
- de fédérer en interne, créer un sentiment d'appartenance,
- de faire connaître les services et les métiers de chacun,
- de mettre en place une communication où chacun des collaborateurs devient acteur.

L'Agence Communication / Marketing de la CGSS Réunion a d'ailleurs présenté ces outils lors du concours organisé par l'Assurance Maladie « Les Trophées de la communication 2018 ». Elle a ainsi obtenu, en septembre dernier, le prix « coup de coeur du jury » et le « prix du réseau ».

Cette communication s'étendra en 2019 à destination de nos usagers : présentation de nos métiers etc.

En externe, le service communication :

- 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 évènements,
- 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.

A compter de cette année, l'agence communication / marketing n'intervient qu'en support dans les relations avec la presse, un service Presse a, en effet, été nouvellement créé.



LE SERVICE PRESSE

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



Les relations avec la presse

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

Une présence sur l'ensemble des actions CGSS

Ce service veille à garantir et organiser la présence des médias sur tous les événements à l'initiative de la CGSS.

Une revue médias est assurée quotidiennement pour le Directeur Général.

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



CONTACT PRESSE

Suzanne BOUNEA

02 62 40 33 70

suzanne.bounea@cgss.re

LA DIRECTION DÉLÉGUÉE

- de gérer le portefeuille des projets et arbitrer.

Le Département Innovation et Transformations

Création du Département Innovation et Transformations en 2018.

Au sein du Département Innovation et Transformations, il y a trois services :

- service Pôle Projet
- service Digital
- service QVT

1/ Le service Pôle Projet

Les managers au sein du service pôle projet participent à la contribution de réalisation de projet.

Il est membre du comité de suivi de projet qui a pour objectif d'être une Force opérationnelle pour la déclinaison de la stratégie de la CGSS.

Ce comité permet :

- de fluidifier les travaux
- de faciliter la coordination et partage d'informations
- d'identifier des leviers et des solutions
- de faire le suivi / l'état d'avancement des projets

ZOOM

Présentation de la conduite d'un projet « type » :

- **Expression d'un besoin pour la réalisation d'un projet :**
 - Direction Cliente
 - Identifier le Sponsor : Membre du CODIR
 - Identifier le ou la Chef.fe de projet
 - Rédaction de la lettre de mission (chef.fe de projet-sponsor-Responsable pôle projet) : identification des Ressources et des contributeurs
 - Validation lettre de mission (Direction Général-Direction Déléguée)
 - Selon la nature du projet pour la constitution du groupe projet : appel au volontariat et/ou cooptation selon les besoins).



2/ Le service QVT

Le Plan de prévention et de lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel et moral au travail

En novembre 2017, la direction s'est engagée dans la lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail.

Pour ce faire, elle crée une cellule de lutte contre le sexisme et le harcèlement et nomme une référente « lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel et moral ». Ces personnes travaillent en collaboration avec les représentants du CHSCT pour l'élaboration d'un plan d'action pluriannuel de prévention et de lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail. Ce plan comporte 19 actions concrètes qui visent à sensibiliser et informer le personnel, à structurer la prise en charge et le traitement des situations et à prévenir leur situation.

Des contributeurs volontaires ont également participé à la réalisation du plan. Ils ont eu pour mission de concevoir et de réaliser des fiches pratiques.

Les 19 actions du plan de prévention et de lutte contre le sexisme et le harcèlement :

- Enquête égalité femmes/hommes auprès des agents
- Quizz sur le harcèlement moral, sexuel et sexisme
- Affichage des textes de lois (frise, note...)
- Conférences/débats sur les 3 thématiques
- Pièces de théâtre
- Communication de la Direction sur le Plan et son

avancement

- Formation des agents/cadres sur les 3 thématiques
- Fiches pratiques sur les contacts utiles
- Fiches de signalement
- Fiche de traitement des situations
- Note sur les procédures disciplinaires
- Rôle et mission de la conseillère en santé au travail
- Centralisation des signalements sur un seul point d'entrée unique
- Convention avec des partenaires pour accompagner le personnel
- Actualisation des supports d'écoute et d'accompagnement (interne et externe)
- Formalisation des procédures pour informer le CHSCT des situations
- Rédaction d'une Charte de confidentialité ou lettre d'engagement ...
- Mise à jour du document unique en intégrant les actions du plan
- Evaluation du plan.



Zoom : nos actions réalisées en 2017/2018

Dates	L'essentiel
Novembre/Décembre 2017	- Engagement du Directeur Général : lettre du DG adressée à l'ensemble des agents pour affirmer sa volonté de lutter contre le sexisme et le harcèlement sexuel et moral au travail - Présentation du projet de la Direction : CODIR, COCOR et instances syndicales - Nomination d'une référent « lutte contre le sexisme et le harcèlement » - Création d'une cellule de lutte contre le sexisme, le harcèlement au travail - Création d'un groupe de travail (Direction/CHSCT) pour élaborer un plan pluriannuel de prévention/lutte contre le sexisme, le harcèlement au travail - Rappel aux agents de l'existence des espaces neutre de soutien et d'accompagnement : plateforme « pros-consulte » avec des psychologues 24h/24 et 7j/7
Février 2018	- Modification du règlement intérieur de la CGSS qui intègre à présent les textes de loi relatifs au sexisme
Mars 2018	- Lettre ouverte de la conseillère en santé au travail publiée sur Dianoo (rôle et missions)
Avril 2018	- 2 conférences-débats sur le sexisme, le harcèlement sexuel et moral réalisées par le Procureur de la République de Saint-Denis : 200 participants
Juin 2018	- Communication sur les 19 actions du Plan pluriannuel de prévention et lutte contre le sexisme et le harcèlement au travail : CODIR, COCOR, instance syndicales et Dianoo
Aout 2018	- Appel à intérêt en interne pour le recrutement des contributeurs du plan : 4 agents volontaires retenus pour réaliser des supports pratiques à destination des agents
Novembre 2018	- réactualisation des supports de la plateforme nationale d'écoute et d'accompagnement et affichage d'un numéro d'appel gratuit dédié aux agents du recouvrement.



LA DIRECTION DÉLÉGUÉE

La Direction Relation Assurés

La Direction Relation Assurés a vu le jour en Mai 2018.

En charge du Front office pour des questions liées à la Retraite, à la Santé aussi bien pour les salariés que pour les exploitants agricoles, les équipes de la DRA interviennent sur différents aspects :

- L'Accueil physique
- La Plateforme de service (téléphone et courriel)
- L'Ecoute client
- La Conciliation
- Les Parcours attentionnés

L'accueil physique

L'année 2018 a été synonyme de consolidation de nos modalités d'accueil sur site avec :

- En ELS, la poursuite des actions d'accompagnement de nos conseillers sur les réponses inter régime et l'accompagnement de nos usagers sur nos offres en ligne
- En RDV, l'optimisation des entretiens personnalisés sur les prestations Assurance Maladie

Durant l'année 2018, le département Accueil Physique s'est attaché à :

- Redynamiser les échanges avec les partenaires notamment dans le cadre du Parcours Santé Jeunes ; en 2018, plus de 1000 jeunes accueillis dans les Ecoles de la 2^{de} Chance, les Missions Locales ont bénéficié d'une information sur l'accès aux droits et aux soins.
- Poursuivre la réflexion sur la co-construction avec les partenaires des actions à mener auprès des usagers ne pouvant se déplacer (accueil « hors des murs » avec informations collectives et ateliers numériques).

La Plateforme de service

En 2018, la Plateforme de service Assurés a vu le jour,

réunissant les compétences des agents en charge de l'accueil téléphonique et du traitement des courriels pour la Maladie et la Retraite.

Parallèlement à cette nouvelle organisation, l'accueil téléphonique s'est davantage structuré par :

- La mise en œuvre du Langage Naturel pour l'environnement Assurance maladie en Avril, dont le principe est de pouvoir segmenter la réponse téléphonique par socle de compétence/thématique.
- La prise des appels Assurés de la DRSM en Juillet
- Le déploiement des actions d'accompagnement à l'homogénéisation des pratiques pour l'environnement Retraite, en lien avec le département Ecoute client et innovation

Mettre en place ce nouveau département aura été le challenge 2018, afin de s'assurer de la continuité de service.

Activités toujours en augmentation dans son volume, les téléconseillers se professionnalisent de plus en plus aussi bien pour le canal téléphone que pour le canal courriel, notamment grâce aux actions menées avec le département Ecoute client et Innovation.



La Conciliation

La Conciliation est un mode alternatif de règlement des conflits, visant à régler à l'amiable les désaccords persistants.

Jusqu'alors, la Conciliation n'était prévue que sur le périmètre de l'Assurance maladie.

Ce métier a été amené, dans le cadre de CGSS2.0, à évoluer, pour devenir à la fois Conciliation et Médiation pour la CGSS.

Un conciliateur a ainsi été nommé en Mai 2018.

Pouvant être saisi après une première réclamation restée insatisfaite, il peut notamment être facilitateur pour favoriser l'accès à un médecin traitant, ou pour résoudre un différend impliquant la CGSS entre deux parties (médecin et patient, entreprise et salariés, ressortissant et CGSS, etc.).

Cette activité sera amenée à croître du fait des sollicitations provenant des cotisants ou des assurés ayant un litige sur le domaine de la Retraite.

L'Ecoute client et l'innovation

La création du Département Ecoute Client et Innovation (ECI) est le fruit des réflexions menées dans le cadre du projet CGSS 2.0 qui met l'accent sur la qualité des contacts avec les assurés et leur satisfaction.

C'est pourquoi au sein de ce département, qui a commencé à se constituer en juin 2018, on retrouve les activités de coordination de la qualité, le pilotage de la réclamation assurés et l'écoute client.

La cellule coordination est composée de 5 agents spécialisés sur le domaine santé et retraite et est en charge de superviser la qualité de l'accueil physique, téléphonique et courriels. Elle s'attache en partie à faire monter en compétence les agents du front office par des actions de formation et tutorat interne.

Et enfin elle accompagne les équipes à l'appropriation des actualités de législation ou consignes opérationnelles de façon à les diffuser de façon la plus compréhensible possible à nos assurés.

L'organisation du pilotage centralisé de la réclamation Assurés (santé et retraite) reste en 2018 au stade de la réflexion stratégique et opérationnelle avec notamment en ligne de mire le déploiement du parcours Réclamant Retraite au 1er semestre 2019.

Les Parcours attentionnés

De plus en plus, la fragilité de nos publics nous conduit à réfléchir quant à la façon de simplifier la compréhension de nos prestations et de nos offres de service pour l'assuré, et selon sa situation de vie.

Ainsi, la segmentation des publics nous a naturellement conduits à construire des parcours sur 2018, notamment prévus par les caisses nationales :

- Le parcours autour de la naissance d'un enfant

Ce parcours vient reprendre l'ensemble des dispositifs existants à la CGSS autour de la maternité et de la petite enfance.

Il réunit les actions menées aussi bien par les secteurs en charge de la prévention, de la prise en charge des soins, mais aussi par les services en charge de l'accompagnement social.

- Le parcours autour de la demande de retraite

Ce parcours réunit les acteurs en charge de la liquidation de la demande de retraite, du service social, mais également du Front office.

Il est la 1ère étape d'accompagnement des assurés en âge de faire valoir leurs droits à la retraite.

Données 2018

En chiffres

Accueil physique

- Nombre de personnes accueillies en Espace Libre-Service : **445 410**
- Nombre de RDV traités : **25 827**
- Délai de prise de RDV en moins de 15 jours : **95,62 %**

Plateforme téléphonique

- **186 094** appels
- Traitement de **73 000** courriels (+ 68 % par rapport à 2017).

Conciliation

- Nombre de saisines de la conciliation pour l'Assurance maladie s'élève à **92**, dont plus de **75%** ont trouvé une solution.
- **50%** des sollicitations émane directement des réclamants eux-mêmes.

LA DIRECTION DÉLÉGUÉE

La Direction Des Systèmes D'information et de la Dématérialisation

Organisée par activité, la Direction des Systèmes d'Information et de la Dématérialisation 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.

Demandes d'intervention ou de maintenance prises en charge par la DSI : 11 696

- 8772 demandes d'intervention

- 2924 incidents



Direction des
Systèmes d'Information
et de la Dématérialisation



Données 2018

En chiffres

- 1374 postes multifonctions
- 64 photocopieurs
- 125 imprimantes
- 185 serveurs
- 1 DataCenter
- 1 centre Editique
- 1 ServiceDesk

La GFE, c'est chaque mois en moyenne :

- 693 000 documents triés,
- 206 000 documents numérisés,
- 8 153 chèques traités
- 11 193 documents typés
- 52 036 documents indexés

Soit près de **8 316 000 pages traités en 2018.**

L'éditique :

	Nbre de courriers mis sous plis	Nbre de pages imprimées
CGSS Réunion	1 756 333	4 924 448
CAF Réunion	700 560	986 504
CSS Mayotte	39 321	76 172
CAF Mayotte	9 831	16 020
RSI	2 285	4 570
TOTAL	2 508 330	6 007 714

LA DIRECTION DÉLÉGUÉE

Le Département Management des Ressources Humaines

Avec le projet CGSS 2.0, la fonction Ressource Humaine s'est modernisée et les compétences de ce secteur se sont élargies. Ainsi, divers pôles ont été créés : la gestion administrative du personnel, l'accompagnement des salariés dans leur développement professionnel, l'engagement sur les questions de Responsabilité Sociale de l'Entreprise..., donnant une toute nouvelle dimension à ce secteur.

Organisation et Missions du Département

Le **Département Management des Ressources Humaines** est organisé depuis le début de l'année 2018 autour de 5 pôles :

- **Le Pôle Gestion Administrative du Personnel** : Gestion et suivi des dossiers individuels, gestion de la paie (contrats de travail, horaires, congés et absentéisme, paie et charges sociales)
- **Le Pôle Gestion des Emplois et des Carrières** : recrutement, gestion de la mobilité, évaluation et gestion des compétences, élaboration et suivi du plan de formation, déploiement des mesures d'avancement
- **Le Pôle Accompagnement Attentionné** : intervention et

accompagnement attentionné de situations individuelles ou de fragilités, accueil des nouveaux embauchés, gestion et exploitation des EP, organisation de sessions de formation / information par thématiques

- **Le Pôle Relations Internes** : accueil téléphonique / physique, gestion du courrier entrant, gestion des mails, suivi des réclamations, animation d'instances et de communautés professionnelles, relations managériales, communication RH, évènementiels

- **Le Support Pilotage** : Activités de coordination, gestion des données sociales, administration des Relations Sociales.

Une conseillère du travail et une juriste apportent également leur expertise au sein du département.

ZOOM

- Création de la BDES en ligne
- Election de représentants du personnels au du conseil d'administration par vote électronique (1ère mise en œuvre à la CGSS)
- Conclusion de protocoles d'accords locaux portant sur la qualité de vie au travail : le travail à distance et Le droit à la déconnexion
- 1 dépliant DMRH



Données 2018

En chiffres

Organisation de :

- 3 réunions CHSCT
- 12 CE et 4 CE extraordinaires
- 12 réunions de DP
- 7 COCOR
- 3 Réunions d'embauches
- 1 remise de diplômes (CQP)
- 1 séminaire des itinérants

Le recrutement

- Diversification des recrutements (partenariats avec 11 associations accompagnent des personnes éloignées de l'emploi)
- 7 recrutements externes CDI
- 136 recrutements CDD dont 5 en contrats de professionnalisation
- 5 Volontaires Service Civique

La formation

- 35 461 heures de formation
- 713 agents formés
- 5,58 % de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle

L'accompagnement attentionné

- 70 Accompagnements de projets professionnels (VAE, CIF, CPF, bilan de compétences, ...)
- 21 Accompagnements de retour après une longue absence
- 1 appel à don de jours
- Plus de 40 autres accompagnements individuels

Développement de la communication

- Publication de 8 minutes RH
- Diffusion de 5 #PUNCH# RH
- 1 dépliant DMRH

Données 2018

Au 31 décembre 2018, le Département Management des Ressources Humaines gère 1 155 salariés :

- 1 099 agents sous CDI

- 56 agents sous CDD

53 personnes porteuses de handicap (reconnaissance actualisée) sont employées à la CGSS.

Au 31 décembre 2018 la répartition par direction est la suivante :

En tableau

DIRECTION/SOUS-DIRECTION/DEPARTEMENT		CDI	CDD	TOTAL
DIRECTION GENERALE	DIRECTION GENERALE	3	0	3
	CABINET DU DIRECTEUR	6	1	7
	OBSERVATOIRE ECONOMIQUE, SOCIAL ET DES FRAGILITES	12	0	12
	COMMUNICATION ET MARKETING	5	0	5
DIRECTION DELEGUEE	DIRECTION DELEGUEE	15	0	15
	DIRECTION RELATION ASSURES	89	8	97
	DIRECTION DES SI ET DE LA DEMATERIALISATION	82	3	85
	RESSOURCES HUMAINES (dont 6 agents détachés au TGI)	38	4	42
	INNOVATION / DIGITAL / TRANSFORMATION	1	0	1
DIRECTION DES OPERATIONS		66	0	66
DIRECTION DU PILOTAGE ET DE LA PERFORMANCE		34	2	36
DIRECTION MALADIE ET AT/MP		267	10	277
DIRECTION RECOUVREMENT ET JURIDIQUE		92	13	105
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES		43	4	47
DIRECTION RETRAITE ET DE LA RELATION ENTREPRISE		123	4	127
DIRECTION PRECARITE, PREVENTION ET REGULATION		85	4	89
AGENCE COMPTABLE		105	3	108
DIRECTION PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS		18	0	19
DIRECTION PREFIGURATRICE RECOUVREMENT TRAVAILLEURS INDEPENDANTS		15	0	15
Total		1099	56	1155

Données 2018

En tableaux

Répartition du personnel en CDI au 31/12/2018 selon le sexe et l'âge			
AGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
<i>De 20 à 24 ans</i>	0	6	6
<i>De 25 à 29 ans</i>	6	54	60
<i>De 30 à 34 ans</i>	25	72	97
<i>De 35 à 39 ans</i>	40	130	170
<i>De 40 à 44 ans</i>	58	165	223
<i>De 45 à 49 ans</i>	70	107	177
<i>De 50 à 54 ans</i>	48	92	140
<i>De 55 à 59 ans</i>	41	80	121
<i>De 60 à 64 ans</i>	31	60	91
<i>65 ans et plus</i>	9	5	14
Total	328	771	1099

Répartition Hommes/ Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
Agents en CDI	328	771	30%	70%	1099
Agents en CDD	17	39	30%	70%	56
Total général	345	810	30%	70%	1155

LA DIRECTION DES OPÉRATIONS

En 2018, suite au projet CGSS 2.0, la Direction Moyens et Patrimoines devient la Direction des Opérations. Elle regroupe les Départements Immobilier et Achats et Marchés Publics

L'année 2018 a permis à la Direction des Opérations de s'investir sur les champs suivants :

Département immobilier

Service Etudes et Innovations

- Maîtrise d'œuvre des travaux de réhabilitation des niveaux 1 et 2 du bâtiment de Saint-Denis (ancien accueil, logement gardien et zone informatique) ;
- travaux de renforcement de la sécurité incendie du Siège : déclassement ERP (Etablissement Recevant du Public) du Siège et classement du restaurant en N catégorie 3 ;
- réalisation du Schéma Directeur Immobilier Local (SDIL) 2018-2022 en vue de sa validation par la CNAMTS, projets valorisés et validés à hauteur de 17 millions d'euros.

Service Atelier

- Poursuite de l'installation des équipes dans le cadre du projet CGSS 2.0 (nombreuses phases de déménagements et aménagements) ;
- collaboration avec l'ensemble des services pour réalisation des demandes urgentes et de maintenance sur les différents sites.

Service Hygiène et Sécurité

- En collaboration avec la Direction Relation Assurés, un groupe de travail spécifique a été mis en place. Il avait pour mission de travailler sur l'évolution de la procédure du dispositif agression auprès des équipes d'accueil physique pour l'ensemble des branches ;
- accompagnement des nouveaux prestataires dans le cadre du marché Nettoyage des locaux ;
- continuité dans la sécurisation des sites, l'accès aux locaux les samedis pour des opérations d'heures supplémentaires des branches et/ou travaux ;
- les formations GSF (Guide Serre File) et EPI (Equipier de Première Intervention) ont été assurées sur l'année 2018. A la fin de la formation, les équipiers sont capables d'être associés à une intervention de lutte contre l'incendie.

ZOOM

- Renouvellement du marché de prestations de nettoyage des locaux des sites de la CGSS
- Finalisation de l'Acquisition des locaux de Sainte-Marie
- Prise de fonction du nouveau responsable du site de Sainte-Marie : Mme ESPARON Camille
- Livraison de la nouvelle presse offset HEIDELBERG sur le site de Sainte-Marie (avril 2018)
- Acquisition des locaux de Sainte-Marie
- Suite à l'absorption du RSI, mise en place de la LR-DDGOS-3-2018 (modification des imprimés portant l'acronyme « CNAMTS » ou mentionnant le RSI)
- Application de la réforme des étudiants



Données 2018

En chiffres

Département Achats et Marchés publics

- **918** bons de commande et autres achats de fournitures ou prestations
- **168** contrats actifs pour un montant total de 1 M€
- **15** marchés classiques ou accords-cadres notifiés

Site de Sainte-Marie

- **9259** demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé
- **3 875 751** imprimés délivrés
- **2201** demandes adressées au service Archives
- **11986,3** mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie
- **782** demandes adressées au service Économat (CGSS et CAF)



LA DIRECTION PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le Département Accompagnement au Pilotage

Le Service Maîtrise des Risques

Il a en charge la mise en œuvre des dispositifs de maîtrise des risques et des activités de l'ensemble des branches en co-pilotage avec l'Agence Comptable, y compris ceux des Sécurités des Systèmes d'Information (SSI) et de la Continuité des Activités.

Ainsi, le secteur a accompagné les différentes Directions de la CGSS sur les activités liées :

- à l'Assurance Maladie/Accidents du Travail-Maladies Professionnelles pour la mise en œuvre des nouveaux Référentiels Nationaux de Processus, le suivi du plan d'actions de la Validation Des Comptes ;
- à l'Assurance Retraite avec un suivi des opérations d'évaluation de près de 36 risques et 45 tests ainsi que le plan d'actions de la Validation Des Comptes ;
- au Recouvrement avec un suivi de près de 189 PCO (Plan de Contrôle Ordonnateur) et PCU (Plan de contrôle Unifié), de l'évaluation de 147 risques et de la clôture de 17 plans d'actions ;
- au Régime Agricole avec le suivi des 17 objectifs de contrôles internes dévolus aux services ordonnateurs.

Le Service PSSI / PCA

Ce service a en charge la mise en œuvre des dispositifs en matière de Plan de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) et de Plan de Continuité d'Activités (PCA).

Dans le domaine du PCA, outre les actions d'optimisation des circuits, des procédures en cours, le service a été sollicité à deux reprises sur le dernier trimestre pour le pilotage des PCA déclenchés suite à la rupture des câbles réseaux sous-marins et suite au mouvement social (gilets jaunes).

Le Service Audit

Le Service Audits dispose d'un corps d'auditeurs pour réaliser les campagnes d'audits instaurées notamment dans le cadre des dispositifs de maîtrise des risques et de la validation des comptes.

Le Service Optimisation

Le service Optimisation des Processus accompagne les Directions de la CGSS via la conduite de projets et d'actions d'optimisation. En 2018, le secteur a conduit les opérations dans le cadre du projet CLOE (éditique de l'Assurance Maladie). Il a aussi participé, dans le cadre d'une action de formation, à l'animation de l'atelier d'optimisation «gestion des recours TASS-Recouvrement».

Le SACCIFO

Le SACCIFO (Support ACCompagnement Informatique FONctionnelle) assure l'appui à l'organisation et à l'utilisation des outils informatiques.

Le secteur a ainsi, courant 2018, accompagné les directions de la CGSS avec la gestion de l'administration fonctionnelle et des habilitations sur l'ensemble des outils de la CGSS.



La gestion du Budget de la CGSS

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

Dans un contexte de négociation Convention Pluriannuelle de Gestion (CPG), la gestion administrative budgétaire est passée d'une multi-gestion basée sur des budgets alloués par les différentes Caisses nationales à une gestion en budget unique, avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie comme Caisse pivot.

Seul le budget de la prévention et des risques professionnels n'a pas été intégré au budget unique.

L'Ordonnancement

L'ordonnancement est également concerné par la mise en place du budget unique en fin d'exercice. Les factures qui selon leur nature étaient ventilées par gestion administrative sont affectées uniquement à la gestion Maladie.

Le Contrôle de Gestion

Le contrôle de gestion a fourni des éléments de pilotage aux Directions, a participé à la préparation des dialogues de gestion des différents CPG, a continué à déployer l'outil de suivi des activités (OSCARR) et a répondu aux sollicitations des Caisses nationales.

Données 2018

En chiffres

Audit

- 3 audits de procédure et 1 audit de structure / 30 recommandations

PSSI

- Mise en œuvre ou suivi sur près de 30 mesures de la PSSI Interbranches

Budget

- Charges de Personnel : 88 442 920 €

- Fonctionnement : 7 169 300 €

- Investissement immobilier : 93 549 €

- Investissement autres objets : 642 200 €

Ordonnancement

- 3 309 factures traitées avec un délai moyen de traitement de 20 jours

Contrôle de gestion

- 60 enquêtes remontées aux Caisses nationales

- Taux de déploiement OSCARR : 50%



LA DIRECTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

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 2018 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, ainsi que pour l'Echelon Régional du Service Médical.

Données 2018

En chiffres

- Montant total des prestations versées, toutes branches confondues : **3 279 227 161,00 €**

- Montant total des cotisations encaissées : **2 603 286 677,00 €**

- Budget de fonctionnement de la CGSS : **96 347 969 €**



En tableaux

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 Régime général

L'encaissement des cotisations

	2017	2018	% 2017/2016	% 2018/2017
Encaissement nets (impayés déduits)	2 501 086 106	2 595 687 992	7,83 %	3,78 %
Taux de RAR* au 31/12/N	9,45 %	7,71 %	-0,26 %	-18,41 %

*RAR : reste à recouvrer

La retraite

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
635 032 326	648 888 717	2,18 %

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

En 2016 : + 2,9 %

En 2017 : + 4,05 %

La maladie

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
2 208 228 816	2 362 920 910	7,00 %

La CMU part complémentaire

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
129 773 486	129 214 465	-0,43 %

En tableaux

Le Régime Agricole

L'encaissement des cotisations

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
7 211 778	7 598 685	5,36 %

Les prestations

- Maladie et AT

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
73 400 686	72 944 498	-0,62 %

- Retraite (AVA + RCO)

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
65 893 768	65 258 571	-0,96 %

- Allocations familiales

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
0	0	-

Total des prestations

2017	2018	Evolution par rapport à 2017
139 294 454	138 203 069	-0,78 %

En tableaux

La gestion administrative (section de fonctionnement)

	2017	2018	Evolution
Maladie	59 742 720	98 610 387	65,06 %
Retraite	14 259 984	363 645	-97,45 %
Recouvrement	17 539 449	350 471	-98,00 %
Régime Agricole	7 566 687	104 959	-98,61 %
TOTAL	99 108 839	99 429 462	0,32 %

L'action sanitaire et sociale (section de fonctionnement)

	2017	2018	Evolution
Maladie	1 375 832	1 650 028	19,93 %
Retraite	1 408 877	1 440 232	2,22 %
Régime Agricole	149 337	192 959	29,21 %
TOTAL	2 934 046	3 283 218	11,90 %





LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente :

Madame Nicole ETHEVE
CFE-CGC



1er vice-président :

Monsieur Laurent BLERIOT MEDEF

2ème vice-présidente

Madame Marie-Rose SEVERIN FNSEA

3ème vice-président :

Monsieur Jean-Paul PAQUIRY CGT FO

Administrateurs avec voix délibérative

CGTR

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

CGT-FO

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

CFDT

Titulaires : Corine PEYROUSET /
Georges TRECASE
Suppléants : Vincen DANDREL /
Claudine IGOUFE

CFTC

Titulaires : Sophie LEGARNISSON
Suppléant : Willy FLEURIS

CFE-CGC

Titulaires : Nicole ETHEVE
Suppléant : Emmanuel REOS

MEDEF (Employeurs)

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

CGPME (Employeurs)

Titulaire : Stéphane TARDIF
Suppléant : Néant

UPA (Employeurs)

Titulaire : Didier MAZEAU
Suppléant : Néant

CGPME (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Gérard LEBON
Suppléant : Kaelig AUBERT

UPA (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Willy IMARE
Suppléant : Néant

FNSEA

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

MUTUALITE

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

Personnes qualifiées (désignées par le Préfet)

Eglantine HOAREAU
Carole LEVENEUR
Thierry LALLEMAND
Fatima DE OLIVEIRA

Administrateurs avec voix consultative

IRPSTI

Jean-Luc OURMET

Représentants du personnel (membres élus le 13 octobre 2011)

1er collège - Employés

Titulaires :
CFDT : Louise HOARAU
SUD : Sylvio FRANCOIS

Suppléants :
CFDT : Pascal ANAMOUTOU
SUD : Dominique GONNEAU

2ème collège - Cadres

CFDT
Titulaire : G-André RAMASSAMY
Suppléant : Florence JACQUARD

En chiffres

Nombre de réunions
auxquelles ont participé des
administrateurs : **106**

- Conseils d'administration : **5**
- Bureaux du CA : **3**
- Commissions émanant du
- CA et réunions de travail : **87**
- Représentations extérieures : **71**
- Réunions nationales : **9**

Composition du conseil d'administration au 31/12/2018

Mandat 2018-2022

LE COMITÉ DE DIRECTION

Christophe MADIKA
Directeur Général



Christophe VAN DER LINDEN
Directeur Général
par intérim
à partir du 1er octobre
2018

Emmanuelle HOAREAU-SAUTIERES
Directrice Déléguée



Jean Marc BARRAUD
Agent
Comptable

Jean-Xavier BELLO
Directions Sante
et Agricole
Directeur Adjoint



Thierry DE LABURTHÉ
Direction
Recouvrement
Directeur Adjoint

Christophe CAMBONA
Direction Retraite et
Relation Entreprises
Sous-Directeur



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 Performance
Sous-Directrice



Thierry BIES
Direction
Recouvrement
Directeur Adjoint
Travailleurs
Indépendants

Gérard DAVID
Département
Innovation et
Transformations



David JOURLIN
Cabinet
du Directeur
Chef de cabinet

GLOSSAIRE

AOM	Association organisatrice de la mobilité (ex-AOT)	Pam	Praticiens auxiliaires médicaux
Acoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale	PME	Petite et moyenne entreprise
ACT	Administrations et collectivités territoriales	RAR	Restes à recouvrer
CCI	Chambre de commerce et d'industrie	REI	Référentiel des Entreprises et des Individus
CCSF	Commission départementale des chefs de services financiers	RG	Employeurs du régime général
CCSS	Caisse commune de Sécurité sociale de Lozère	RSI	Régime social des indépendants
CDD	Contrat à durée déterminée	SI	Système d'information
CDI	Contrat à durée indéterminée	Tass	Tribunal des affaires de Sécurité sociale
CEA	Chèque emploi associatif	Tese	Titre emploi service entreprise
Cesu	Chèque emploi service universel	TGE	Très grande entreprise
CGSS	Caisse générale de Sécurité sociale (outre-mer)	TGI	Tribunal de grande instance
Cnamts	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés	TPE	Très petite entreprise
CNSA	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie	Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
Codaf	Comité opérationnel départemental anti-fraude	Unica	Centre informatique régional branche Recouvrement (Caen)
Codefi	Comité Départemental d'Examen des difficultés de Financement des entreprises	VLU	Versement lieu unique
Cog	Convention d'objectifs et de gestion État-Acoss	ZRR	Zone de revitalisation rurale
CPG	Contrat pluriannuel de gestion	ZFU	Zone franche urbaine
CPP	Comité de pilotage de la performance		
CPPL	Comité de pilotage de la performance locale		
CRA	Commission de recours amiable		
CRDS	Contribution au remboursement de la dette sociale		
Crij	Comité régional d'information jeunesse		
CSG	Contribution sociale généralisée		
CSS	Caisse de Sécurité sociale de Mayotte		
Direccte	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi		
DNRTI	Direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants		
DSN	Déclaration sociale nominative		
DPAE	Déclaration préalable à l'embauche		
EDI	Échange de données informatisées		
EPM	Employeurs de Personnels de Maison (particuliers employeurs)		
ETI	Employeurs et travailleurs indépendants		
ETP	Équivalent temps plein		
FSV	Fonds de solidarité vieillesse		
GE	Grande entreprise		
GPEC	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences		
IEA	Impact emploi association		
IRP	Instances représentatives du personnel		
Isu	Interlocuteur social unique		
LCTI	Lutte contre le travail illégal		
MNC	Mission nationale de contrôle		
Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant		



Contact

Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de La Réunion
www.cgss.re