

RAPPORT
D'ACTIVITÉ ► 2014





Caisse Générale de Sécurité Sociale

SOMMAIRE

p. **3** Edito

p. **4** Faits saillants

LES DIRECTIONS

p. **12** La Direction Santé

p. **14** La Direction Retraite

p. **16** La Direction Recouvrement

p. **18** L'Action Sanitaire et Sociale

p. **20** La Prévention des Risques Professionnels

p. **22** Le Département Agricole

LES SERVICES TRANSVERSAUX

p. **25** L'Agence Comptable

p. **26** Le Cabinet du Directeur

p. **27** Les Ressources Humaines

p. **28** Le Patrimoine et les Moyens

p. **29** L'Informatique

LA GOUVERNANCE

p. **30** Le Conseil d'Administration

p. **31** Le Comité de Direction

L'article R122.3 du code de la Sécurité Sociale prévoit la remise d'un rapport annuel sur le fonctionnement de l'organisme par le Directeur Général au Conseil d'Administration.



M. Christophe MADIKA,
Directeur Général

EDITO

Avec une forme encore plus aboutie que celle de l'an dernier, le présent rapport d'activité doit être un véritable outil de communication pour mieux comprendre les missions de la Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS) de La Réunion et sa place dans l'économie de l'île.

L'année 2014 a été une année particulière dans la mesure où quatre des cinq Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) qui concernent la CGSS (risques professionnels, recouvrement, maladie et vieillesse) étaient en cours de négociation. Par conséquent, le cadre général de notre fonctionnement restait à définir et nous avons dû fonctionner avec une absence de budget pour renouveler les départs en retraite. Seules quelques mesures conservatoires ont été autorisées par les Caisses Nationales.

L'année 2014 a été mise à profit pour engager des réflexions sur de nouvelles orientations pour préparer les futurs Contrats Pluriannuels de Gestion (CPG) qui découlent des quatre COG. C'est ainsi que le Conseil d'Administration a fixé les principes de notre nouvelle politique d'accueil qui vise à passer du « lieu au lien » en favorisant le recours aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, la promotion du rendez-vous, en privilégiant la structuration de l'accueil non plus à partir d'une approche géographique mais en fonction de la fragilité des assurés. Ceci trouve déjà une réalité pour les publics illettrés. Cette politique d'accueil a permis de fixer les orientations en matière immobilière pour adapter nos locaux à ces nouvelles exigences visant à valoriser le modèle « Caisse Générale » tout en rationalisant nos coûts de gestion.

L'année 2014 a permis de développer nos partenariats avec le Régime Social des Indépendants (RSI) par la mise en place de la nouvelle gouvernance pour l'ISU (interlocuteur social unique) et la création du GIE Vieillesse Actif pour coordonner notre action sociale à destination des personnes âgées comme le prévoit la future loi sur l'adaptation de la société au vieillissement. Cette action sociale s'articule autour de la prévention de la perte d'autonomie et de la lutte contre l'isolement. Elle comprend un volet pour l'habitat. Cette approche n'avait pas été développée par la CGSS et l'année 2014 a permis d'engager les premières actions et développer les premiers partenariats.

L'année 2014, c'est aussi l'année des travaux portant sur le projet d'entreprise avec une large concertation du personnel. Il était nécessaire de prendre ce temps de réflexion pour définir le cadre de l'action dans une période où la très forte contrainte budgétaire nous oblige à repenser nos organisations d'autant que les exigences, notamment en matière de maîtrise des risques, s'accroissent.

Les résultats pour l'année 2014 sont encourageants et traduisent la compétence et la forte mobilisation du personnel. C'est grâce aux femmes et aux hommes qui travaillent à la CGSS que nous pouvons faire vivre au quotidien notre sécurité sociale fondée sur le principe de solidarité nationale. Leur mobilisation est nécessaire pour relever les défis qui s'annoncent.

« Nous ne pouvons pas prévoir le futur mais nous pouvons le préparer ».
Sénèque

1

NOUVELLES ORIENTATIONS
DE LA CGSS EN MATIÈRE DE
POLITIQUE D'ACCUEIL
A OBJECTIF 2020

Le Conseil d'Administration et la Direction Générale de la CGSS s'engagent dans une démarche d'optimisation, de modernisation et de simplification du service public par un accueil maîtrisé et qualitatif des visiteurs



L'AGENCE RETRAITE DE SAINT-PIERRE

- Déménagement de l'Agence Retraite et du Service Social de Saint-Pierre dans les locaux de l'ancien RSTA (Rue M. et Ary Leblond) le 1^{er} avril, pour développer un accueil interbranches de qualité et valoriser à terme un guichet unique,
- Inauguration de la nouvelle Agence le 11 avril en présence de la presse,
- Création de l'espace libre service et personnalisation de la relation client par le biais du tout rendez-vous. L'objectif est d'améliorer l'offre de services en apportant des réponses en considérant l'assuré dans sa globalité et en maîtrisant les flux de « visiteurs » grâce à l'organisation de rendez-vous. Le mode de réception « tout rendez-vous » permet également de diminuer les temps d'attente de nos assurés.



ACCUEIL INTER-BRANCHES
DE L'IMMEUBLE DORET

- Transfert de tous les accueils de Saint-Denis (agricole, contentieux / recouvrement, santé, retraite, ASS) à l'immeuble Doret (Saint-Denis),
- Inauguration de l'espace d'accueil de Doret avec M. de CADEVILLE de la CNAMTS en présence de la presse,
- Visite de l'accueil intégré avec M. Le Préfet,
- Rapatriement des agents du site Futura en novembre,
- Rapatriement des agents du Service de Formation et du Service Prévention Santé en décembre,
- Visite du Directeur Général de la CNAV, M. MAYEUR et de M. GERARD, Directeur des Etudes et de la Coordination,
- Guichet unique agricole.



BORNES MULTI SERVICES SANTÉ (BMS)

- Ces nouvelles bornes sont destinées à remplacer les anciens guichets automatiques de l'Assurance Maladie,
- 16 BMS réparties sur les centres maladie de l'île dont 3 à l'immeuble DORET,
- Les BMS offrent les mêmes services qu'ameli.fr : mise à jour de la carte vitale, consultation des remboursements, édition attestation de droit, commande de la carte européenne,
- Avantages : accès à des services dématérialisés en évitant la file d'attente, bornes accessibles aux personnes à mobilité réduite, système mieux sécurisé grâce à une authentification par code et insertion de la carte vitale, homogénéité visuelle issue des télé services avec la même charte graphique que le compte ameli, le site mobile ameli et les applications smartphone.



RÉSIDENCE SERVICE TOURNESOL

La prévention de la perte d'autonomie des personnes retraitées fragilisées mais encore autonomes est un des enjeux forts de la politique d'Action Sanitaire et Sociale. Cette prévention se traduit par l'amélioration de la qualité de vie sociale et du cadre de vie dans les lieux de vie collectifs. La CGSS et le CCAS de la ville de Saint-Pierre ont signé une convention de prêt d'un montant de 582 780 euros ainsi qu'une convention de subvention de 30 000 euros. La pose de la première pierre de la résidence service « TOURNESOL » a eu lieu le 17 novembre en présence des membres du Conseil d'Administration et du Comité de Direction.



GUICHET UNIQUE D'ACCUEIL DÉDIÉ AUX AGRICULTEURS - SAINT-DENIS

Une relation simplifiée avec le département agricole, un interlocuteur unique. Depuis février, l'exploitant agricole ou le retraité peut être renseigné par un seul interlocuteur, dans les domaines aussi divers que les cotisations, le recouvrement ou la retraite, le matin, sans rendez-vous, et les après-midis, sur rendez-vous, par un expert métier. 13 998 visiteurs ont été enregistrés dans les accueils en 2014 (13 293 sans RDV et 705 sur RDV).

▶ FAITS SAILLANTS 2014

2

PROMOTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ DE LA CGSS VERS L'EXTERNE

La CGSS souhaite mieux faire connaître et promouvoir ses secteurs d'activité à la population du Département.



STAND D'INFORMATION AU SALON CARRECO

En présence de l'ensemble des branches et de la Direction de la CGSS
Septembre



RÈGLEMENT D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Ensemble des prestations extra-légales de l'ASS tant pour les ressortissants du régime général que du régime agricole. Il constitue un guide pour les travailleurs sociaux afin de servir l'ensemble des prestations. Il s'agit également d'un outil d'information fondamental pour les administrateurs.

Novembre



PARTICIPATION AU CHALLENGE DES CRÉATEURS

Compétition organisée par le Conseil Général en faveur de la création d'entreprise comme levier d'insertion durable. Pour cette 17ème édition, la CGSS y a participé en qualité de jury & coach, et financièrement (remises de prix aux gagnants...).

Octobre



SEMAINE D'INFORMATION : À QUEL ÂGE VAIS-JE PARTIR À LA RETRAITE ?

Conférence de presse sur les services en ligne de l'Assurance Retraite
Juin



MATINÉES EMPLOYEURS

Rencontres d'informations et d'échanges entre les employeurs et le personnel de la PRP (prévention, tarification et réparation) organisées par le service Tarification de la PRP, en partenariat avec les autres directions de la CGSS et le MEDEF.

Thématiques 2014 :

- Maladies professionnelles : de la déclaration à l'imputation tarifaire
- l'offre de service TMS Pros - Prévenir les TMS en 4 étapes
- Téléservices employeurs : le point sur les services en ligne employeurs de l'Assurance Maladie
- Retraite du Régime Général : le Conseiller Retraite en Entreprise
- Questions / réponses en matière de sécurité et santé au travail

Décembre



RÉALISATION DU FILM INSTITUTIONNEL

de la CGSS
Décembre



JOURNÉE NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Promotion de l'image de l'Institution relayée en interne
Octobre



ÉMISSIONS VITAL SANTÉ

Emissions d'informations télévisuelles proposées au public sur différentes thématiques pour mieux faire connaître les missions de la CGSS et mieux informer en matière de santé publique. 33 émissions.

De Février à Décembre



JOURNÉES Océan Indien

Enjeux et perspectives de la protection sociale. Ce séminaire de 3 journées, organisé par le cabinet du Directeur avait pour objectif de présenter les différents acteurs de la Protection Sociale et de mettre en exergue les enjeux auxquels ils sont régulièrement confrontés (les enjeux de la branche recouvrement, santé, rôle de l'Agence Comptable, le rôle des ARS...)

Mai

PLANIR

PLANIR

Plan Local d'Accompagnement du Non recours des Incompréhensions et des Ruptures. Cette démarche initiée au niveau national consiste à :

- identifier les risques de non recours, d'incompréhension et de ruptures sur l'ensemble des services, à partir d'observations de terrain, accueil des caisses, CES, contrôle médical ;
- co-concevoir des actions en réponse à ces risques avec les partenariats adaptés, internes ou externes ;
- expérimenter et évaluer les effets de ces actions.

La CGSS a donc mobilisé toutes ses composantes (la Santé, l'Agricole et la Retraite) et associé leur expertise administrative au savoir-faire social de la Direction Action Sanitaire et Sociale et aux compétences médicales de la Direction Régionale du Service Médical afin de mieux répondre aux besoins de la population.

Composé de 58 actions ciblées, le PLANIR de la CGSS vise à :

- Renforcer la recherche de droits potentiels,
- Concevoir des traitements différenciés,
- Mener des projets transversaux avec les acteurs institutionnels et médico-sociaux du Département.

3

RÉORGANISATION EN INTERNE POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DU PUBLIC

RETRAITE

- Prise de fonction de Mme HOAREAU SAUTIERES, Directrice Retraite, au mois de février.
- Une nouvelle organisation des services a été mise en place par la nouvelle Direction, reposant sur 4 départements (Pilotage et Expertise Retraite, Relation Client et Marketing, Proximité et Carrières & Déclarations) et 1 service support métiers.

CABINET DU DIRECTEUR

- Élément organisationnel marquant de la nouvelle Direction, création d'un cabinet du Directeur en février 2014 avec Mme PESCAIRE, chef de cabinet.
- Il assure une transversalité avec l'ensemble des branches de l'organisme.

RECouvreMENT

- Un partenariat plus étroit avec le RSI pour un meilleur service aux cotisants. Les liens avec le RSI ont été renforcés, avec la mise en place de la nouvelle gouvernance telle que définie nationalement.
- Par un regroupement du personnel des 2 organismes sur le même site, la CGSS se donne comme objectif un traitement plus rapide et plus complet des dossiers (volets « cotisations », et « prestations » pris en compte à la source).

MOYENS ET PATRIMOINE

- Création d'une Direction dédiée avec l'arrivée de son Sous-Directeur M. ALLIAGA.
- Définition d'un nouveau Schéma Directeur Immobilier Local.
- Mise en exploitation des parkings de l'immeuble Doret.

AGRICOLE

- Création de trois services (Transverses – Cotisations – Assistance à la production) avec un renfort de six agents (5 techniciens et 1 rédacteur juridique)
- Transfert Gamex vers la CGSSR : depuis le 1^{er} janvier 2014, les cotisants non-salariés agricoles relevant d'un organisme assureur privé agréé au titre de l'ATEXA sont obligatoirement affiliés aux MSA et CGSS pour le recouvrement et le paiement des cotisations sociales.

SANTÉ

- Prise de fonction de M. Daniel VITTE, Sous-Directeur des Professions de Santé
- Création de 2 sous-directions orientées clients (Sous-Direction Santé Assurés & Employeurs et Sous-Direction Professions de Santé)
- Réorganisation interne des Services notamment sur le Département des Prestations Nature.

RESSOURCES HUMAINES

- Organisation d'un test de recrutement CDI en collaboration avec le Pôle Emploi. 20 candidats sont positionnés sur liste d'attente.
- La CGSS poursuit la mise en œuvre de parcours de formation qualifiante :
 - 1^{er} CQP GCAM (certificat de qualification professionnelle, Gestionnaire Conseil Assurance Maladie) : 5 agents certifiés en octobre 2014,
 - 1 agent certifié contrôleur de sécurité de la Prévention des Risques Professionnels en juin 2014,
 - 2^{ème} promotion CQP SAM-MO (Système d'Accompagnement au Management – Manager Opérationnel) : 8 agents certifiés en octobre 2014 (6 en formation initiale et 2 managers en poste).
- Développement des outils informatiques de gestion de ressources humaines : mise en œuvre du billet électronique système d'horaires variables (Kelio) et système de paie (GRH), généralisation d'ALINEA (gestion de l'évaluation annuelle).

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

- L'activité du Service Social a été réorganisée avec la création de territoires d'intervention partagés sur l'ensemble du département afin de répondre aux évolutions du contexte en termes de besoins, de modalités d'intervention et de moyens.
- La prévention de la désinsertion professionnelle (PDP) est un enjeu local majeur. Ce dispositif vise une détection la plus précoce possible des situations à risque de désinsertion professionnelle en mobilisant les acteurs intra-institutionnels et les partenaires extra-institutionnels autour d'une cellule PDP. Depuis le mois de mai 2014, l'animation de cette cellule a été reprise par la Direction Action Sanitaire et Sociale de la CGSS.
- La Direction ASS a également porté la création d'une structure inter-régimes (CGSS – RSI) pour la définition d'une offre commune de prévention en faveur des personnes âgées. Le Groupement d'Intérêt Economique Vieillesse Actif a ainsi été enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés en septembre 2014.

OSCARR

Sous l'impulsion de l'Etat, les missions des branches évoluent vers des objectifs de gestion du risque, d'élargissement de nos offres de services et d'optimisation du service rendu. La CNAMTS a ainsi déployé l'Outil de Relevé Individuel d'Activités et de Répartition des Ressources « OSCARR » qui est un outil d'aide au pilotage des activités et des ressources. En 2014, les Administrateurs OSCARR de la CGSS de la Réunion ont été formés à l'outil, à l'instar des 3 autres CGSS. Les opérations préalables au déploiement de l'outil ont également été menées.

4

NOUVEAUTÉS RÉGLEMENTAIRES

ASSOUPLISSEMENT DES CONDITIONS D'ACCORD DE DÉLAIS

En 2014, les poursuites ont été engagées contre les employeurs bénéficiaires de la LODEOM et débiteurs. Les entreprises acceptant de s'engager dans un processus d'apurement progressif ont pu obtenir un moratoire à des conditions plus souples que celles prévues par le cadre réglementaire. Un examen portant sur la période de juillet à décembre 2014 montre que sur 326 demandes formulées, 280 soit 86 % ont obtenu une réponse favorable. Les sommes couvertes par ces plans exceptionnels représentent 12,49 millions.

ASSURANCE MALADIE DES EXPLOITANTS AGRICOLES

Création des indemnités journalières en 2014 au bénéfice des chefs d'exploitation, des collaborateurs et des aides familiaux en cas d'arrêt de travail prescrit en raison d'une maladie ou suite à un accident de la vie privée.

ATTRIBUTION DE POINTS GRATUITS RCO

(Retraite Complémentaire Obligatoire) à de nouvelles catégories de non-salariés agricoles à compter du 1^{er} Janvier (2 576 nouveaux bénéficiaires).

CONTRIBUTION FORMATION DES AGRICULTEURS

Elle est collectée par la CGSS et est reversée à l'organisme de formation VIVEA. En 2014, le barème de calcul de cette contribution a subi une augmentation de 57,89 % pour la première tranche de superficie et pour les membres de la famille travaillant sur l'exploitation.

RÉFORME DES RETRAITES

La loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraite est promulguée. Deux éléments principaux à relever :

- **Durée d'assurance :** La durée d'assurance nécessaire pour obtenir une retraite à taux plein augmente d'un trimestre tous les trois ans pour les assurés nés à partir de 1958. Pour les assurés nés à compter de 1973, 172 trimestres seront nécessaires.
- **Retraite anticipée :**
 - Assuré handicapé à partir de 55 ans : Le taux d'incapacité permanente exigé pour partir à la retraite est abaissé de 80% à 50% à partir du 1^{er} février 2014.
 - Carrière longue : Prise en compte de tous les trimestres maternité, de 4 trimestres au lieu de 2 au titre du chômage, de 2 trimestres au titre de la perception d'une pension d'invalidité valable

A noter également :

- Le relèvement du plafond du Minimum Contributif de 1028.17€ en 2013 pour le porter à 1120 € au 01/01/2014.
- Le salaire minimum pour valider un trimestre est baissé de 200H à 150H du Smic pour les périodes cotisées à compter du 01/01/2014.

5

DÉMATÉRIALISATION,
UN OBJECTIF
MAJEUR
DE LA CGSS



LA DSN EN MARCHÉ



89.23 % des cotisants recourent aujourd'hui à la dématérialisation.

A compter de janvier 2016, la Déclaration Sociale Nominative deviendra obligatoire.

La DSN est un dispositif déclaratif unique, dématérialisé et simplifié, qui va se substituer aux nombreuses déclarations faites actuellement par les entreprises. Cette nouvelle formule permet à l'employeur d'adresser lors de l'établissement de la paie, à tous les organismes sociaux les déclarations obligatoires à leur égard et d'avoir un seul et unique fichier.

Pour préparer ce passage, la CGSS de La Réunion a lancé son 1er cercle DSN en novembre 2014.

Une délégation nationale, composée de M. Jean-Louis BUHL (Délégué Interministériel Mission Simplification et Normalisation des Données Sociales), M. HAYAT (Président du groupement d'intérêt Public - GIP MDS), M. Alain BRIDIER (ACOSS), M. Pierre MAYEUR (Directeur Général de la CNAV) et M. Jérôme JOIE (Directeur des Etudes GIP MDS) était présente et a animé 4 conférences à destination des parties prenantes, des entreprises locales, des experts comptables, des syndicats.

DÉPARTEMENT AGRICOLE



- Plus de 48 000 documents numérisés au département agricole en faveur de la dématérialisation (gestion du courrier entrant).

- Personnalisation du site Internet : <http://www.cgssmsa974.fr>
Le Département Agricole propose de nombreux services sur son site en toute sécurité, pour faciliter les demandes et déclarations des retraités, exploitants et aides familiaux.

DIRECTION SANTÉ



Les efforts de promotion du site ameli.fr ont permis d'augmenter régulièrement le nombre de comptes individuels ouverts sur le portail ameli.fr. Plus de 114 000 comptes ouverts en 2014, soit 27% de la population que nous gérons.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ



▶ LA DIRECTION SANTÉ



L'ensemble des actions mises en œuvre en 2014 s'articule autour de trois orientations stratégiques permettant d'assurer une cohérence.

CONSOLIDER NOS SERVICES À DESTINATION DE NOS PUBLICS

Cette orientation permet de rappeler le rôle central des services de prestation, d'accueil et de régulation.

En 2014, un zoom peut être réalisé sur :

- la lutte contre la fraude,
- les efforts portés sur la progression des bénéficiaires de la CMU Complémentaire et de l'Aide à la Complémentaire Santé,
- le taux de dématérialisation des Feuilles de Soins Electroniques plaçant la CGSS au 1er rang des caisses,
- les actions visant à diminuer le nombre d'assurés sans droits grâce à l'exploitation de fichiers, d'une réception attentionnée dans les zones d'accueil et d'actions de communication vers les professionnels de santé,
- en matière d'écoute client, la gestion des réclamations fait l'objet d'un dispositif de traitement, suivi régulier au travers d'un groupe de référents métiers qui identifient les axes d'amélioration.

RÉPONDRE AUX NOUVELLES ATTENTES

Renforcer notre offre de services au-delà de notre activité traditionnelle est indispensable, c'est aussi répondre aux attentes de nos usagers.

Participent à cet objectif en 2014 les points d'évolution suivants :

- Installation de 16 Bornes Multi Services en remplacement des 9 anciens guichets automatiques. Ce nouveau dispositif offre notamment davantage de confidentialité au travers d'un code d'accès personnel pour chaque assuré

- Les Contrats d'Accès aux soins signés avec les médecins visent à limiter les dépassements. Localement 76 médecins ont adhéré et bénéficient d'un dispositif de prise en charge de leurs cotisations sociales.



S'OUVRIR SUR NOTRE ENVIRONNEMENT

il s'agit d'être reconnu comme assureur solidaire en santé en rendant plus efficaces nos partenariats et en valorisant nos actions à l'externe.

La mise en œuvre locale du dispositif PLANIR (Plan Local d'Accompagnement du Non recours, des Incompréhensions et des Ruptures) a permis d'élaborer à partir d'un état des lieux local un plan d'actions ambitieux, validé par la Cnamts, et associant l'ensemble des acteurs CGSS concernés.

L'approche partenariale via le partage d'expérience avec les CPAM se poursuit avec la volonté de valoriser ce plan au travers de conventions déterminant les axes collaboratifs.

La poursuite de la déclinaison du dispositif PRADO Maternité a permis l'accompagnement de 2 824 mamans avec un taux d'adhésion de 86%. Cette offre permet une prise en charge des mamans avec la planification des soins en milieu libéral dès la sortie d'établissement.

L'ESSENTIEL DE NOS PERFORMANCES

Nos engagements

-  Rembourser aux assurés 90% des FSE en moins de 7 jours
Résultat : 6,3 jours
-  Taux de décroché PFS téléphonique supérieur à 90%
Résultat : 90,86%
-  Délai moyen de règlement de la 1ère IJ maladie à l'assuré en Déc 2013 : 30 j
Résultat : 57,11 jours
-  Délai moyen de délivrance de la carte Vitale : 19 jours
Résultat : 21,52 jours
-  Taux de satisfaction Assurés : 85%
Résultat : 84%
-  Taux de médicaments génériques : 85%
Résultat : 81,6%
-  Nombre d'adhésions au programme PRADO maternité : 2 414
Résultat : 2 822 adhérents
-  Adhésions au programme SOPHIA diabète : 1 019
Résultat : 2 155 adhérents

NOS BÉNÉFICIAIRES

691 693 assurés (+0,8%) au 31/12/2014 soit 82% de la population réunionnaise.
> 43% d'entre eux bénéficient de la CMU Complémentaire
> 14% de nos bénéficiaires sont pris en charge au titre de l'ALD (Affection Longue Durée)

L'OFFRE DE SOINS

5 815 professionnels de santé (+5,7%) installés à La Réunion au 31/12/2014

PRESTATIONS VERSÉES

2 181 Millions d'euros

Zoom sur les soins de ville :

Les 1 053 M€ de soins de ville comprennent principalement :

- les **honoraires** : 527 M€, soit 50,1%
- les **médicaments** : 261 M€, soit 24,8%
- les **autres prestations en nature** : 92 M€, soit 25,1% (Biologie 4,2%, Transports 7,1% Prestations nature 8,7%, Prestations en espèces (Maladie et ATMP) 4,2%, Autres prises en charge 0,9%).

LA RELATION CLIENT

518 791
visiteurs (-1,4%)
reçus

484 281
dossiers assurés mis à
jour en 2014 (+10%)

145 699 appels
traités en 2014
au 0811 300 974

19 985 (+45%)
courriels traités

831
transferts sanitaires
pris en charge

► LA DIRECTION RETRAITE



Une année 2014 placée sous le signe du changement !

Un changement à plusieurs égards : prise de fonction d'une nouvelle direction de branche, réorganisation des services, nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) entre l'Etat et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), préparation du nouveau contrat pluriannuel de gestion (CPG) retraite de la CGSS pour 2014 - 2017.

Les chantiers ouverts ont été nombreux. Un objectif général : optimiser les performances de la branche dans le cadre d'une relation de service professionnalisée, basée sur la fiabilité et la rapidité des traitements ainsi que sur le conseil et l'accompagnement ; et ce, avec l'ensemble de ses publics et partenaires (assurés, entreprises, organismes de protection sociale, collectivités locales, etc.).

CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES À L'EFFICACITÉ ET LA PERFORMANCE

Modélisation du pilotage et de l'organisation des services, développement de nouveaux outils de suivi de l'activité et de gestion, mise en place d'instances de coordination étroite avec l'Agence Comptable, ou encore déploiement pour plus de 75% des effectifs de la branche d'un programme de formation métiers retraite avec l'appui de la CARSAT d'Orléans et la CNAV : la branche Retraite se met en ordre de marche pour aborder avec sérénité les enjeux de demain : interrégime, liquidation unique, accompagnement des publics fragiles.

Dans cette perspective, la construction d'un système de management des connaissances a également fortement mobilisé les équipes. La création d'une instance ordonnateur / comptable dédiée à l'élaboration de la documentation technique et réglementaire, la création et la gestion d'une base documentaire de référence partagée ainsi que la désignation de coordonnateurs techniques en Agence, garant de la maîtrise de l'information technique et réglementaire au sein de leur unité de production ont été des moments forts de cette année 2014.

DÉVELOPPER ET PROFESSIONNALISER LA DIMENSION « CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT » DES MÉTIERS DE LA BRANCHE RETRAITE

Face aux évolutions réglementaires et au développement du droit à l'information, les assurés formulent des demandes de plus en plus personnalisées : qualité des informations tracées dans leur compte individuel retraite,

demande de conseil sur leurs droits futurs, accès aux droits. La branche Retraite du régime général s'adapte en proposant aux assurés une offre d'accompagnement à des étapes majeures de leur vie - carrière, conseil retraite, accès aux droits, préservation de l'autonomie - pour répondre à leurs interrogations et les aider dans leurs choix. A titre d'exemple, la formule du tout rendez-vous accompagnée d'un espace Libre-Service créée à l'Agence de Saint-Pierre pour les assurés.

Des Entretiens d'Information Retraite (E.I.R) permettent aussi au futur retraité de faire un point d'étape individuel avec un conseiller sur sa retraite.

Avant que cet entretien en tête-à-tête ne se mette en place sur demande du salarié, une information collective a déjà eu lieu au sein de l'entreprise, dans le cadre de la Fonction Conseil Retraite Entreprise proposée par les services du Département Relation Client et Marketing de la Retraite.

LUTTER CONTRE LE NON RECOURS AUX DROITS, LES INCOMPREHENSIONS ET LES RUPTURES DE RESSOURCES

La branche Retraite participe au développement d'une démarche active pour favoriser l'accès aux droits et aux prestations, notamment pour les assurés les plus fragiles. Cet engagement s'est matérialisé en 2014 par sa participation conjointe avec les Directions de la Santé et de l'Action Sanitaire et Sociale (ASS) aux travaux du Plan de lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale conduits par les services de l'Etat à la Réunion, ou par l'émergence de partenariats avec le Conseil Départemental, la CAF ou encore Pôle Emploi pour accompagner le passage à la retraite des publics fragiles.

LA TRANSVERSALITE

La branche Retraite s'est également attachée à tisser des liens opérationnels avec l'ensemble des autres secteurs de la CGSS Réunion dans une approche décloisonnée des sujets.

Coordination avec les directions Santé, Recouvrement, Action Sanitaire et Sociale (ASS) et le Département Agricole en matière de politiques d'accueil, promotion et portage de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) auprès des entreprises de l'île avec le Recouvrement et la Santé, interventions aux côtés de l'ASS dans le cadre du déploiement de ses offres de service, etc.

C'est en capitalisant sur les atouts du modèle CGSS que la branche Retraite réussira son pari du changement au bénéfice de ses assurés et de la qualité du service public de la retraite.

75 037
retraités (+3.31%)

20 212
bénéficiaires du
minimum vieillesse

15 791
Visites en
agences

30 727
appels traités
par le **39 60**

4 325
nouvelles attributions
de retraites personnelles

516 nouvelles attributions de Pensions
de Réversion (conjoint décédé)

23 678
Déclarations Annuelles des Données Sociales
(D.A.D.S) traitées dont 99,74% par internet.

91 %
de satisfaction
globale (enquête de
satisfaction Sept 2014).

503 852
lignes salaires

559 millions d'euros
de prestations versées (+ 4,14%)

113 professionnels au
service de la Retraite
du Régime Général



Les cotisations financent la protection sociale.

En effet, depuis 1945, les Français ont fait le choix d'une Sécurité sociale solidaire protégeant l'ensemble de la population.

Il s'agit donc d'un enjeu majeur.

Pour mener à bien sa mission, l'action de la CGSS a été guidée en 2014 par les orientations suivantes :

ASSURER UN RECOUVREMENT EFFICACE, RECONNU PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES DE LA SPHÈRE SOCIALE

- La CGSS participe à la mission de financement de la protection sociale en assurant la collecte des cotisations de Sécurité sociale.

- A l'instar des autres URSSAF, elle se fait aussi de plus en plus le **recouvreur de référence de la sphère sociale**. Son action de collecte porte en effet sur des prélèvements autre que les cotisations de Sécurité sociale : contribution FNAL (Fonds National d'Aide au Logement), versement transport pour les communes, cotisations et contributions d'assurance chômage pour l'UNEDIC, cotisations et contributions sociales personnelles obligatoires pour le RSI.

- Concernant plus spécialement les cotisations RSI, une nouvelle gouvernance a été mise en place associant étroitement dès la base, les gestionnaires du RSI et de la CGSS pour la liquidation des cotisations et le traitement des dossiers. L'ensemble est piloté par les agents de direction des deux organismes.

La CGSS a encaissé en 2014 une somme de **2 174 490 041 €**, soit une progression de 3,77%, par rapport à 2013 (2 095 735 479 €).

ETRE AVEC SES MOYENS UN ACTEUR DES MESURES DE SOUTIEN DE L'EMPLOI, ET DE VITALISATION DE L'ÉCONOMIE

A cet effet, les moyens suivants ont été mis en œuvre :

• Une gestion adaptée des exonérations

La CGSS assure la gestion administrative des demandes d'exonérations et d'allègements de charges. Ces exonérations ont représenté **535 679 619 €** en 2014, dont 362 312 203 € au titre de la LODEOM.

En 2014, la CGSS a continué à veiller à une mise en œuvre adaptée de l'exonération LODEOM afin d'éviter des défaillances en chaîne trop nombreuses des entreprises non à jour (voir infra).

• Un accompagnement des entreprises en difficulté à la mesure de leurs efforts

Plus de 7 000 entreprises à la peine, en dépit des mesures d'apurement prévues par la LODEOM, ont conduit la CGSS, pour éviter l'effet domino induit par des défaillances en cascade, à consentir des plans à des conditions exceptionnelles, aux entreprises acceptant de fournir certaines garanties.

• Une lutte sans faille contre le travail illégal

La lutte contre le travail illégal s'est poursuivie, dans un souci d'équité entre toutes les entreprises, et afin de veiller au respect des droits de tous les salariés. **586 actions ont abouti à un redressement de 1 006 204 €.**

ENCOURAGER LE RECOURS À LA DÉMATÉRIALISATION, VIA NOTAMMENT LA DSN

Enfin, la dématérialisation reste une préoccupation majeure pour l'organisme.

C'est ainsi que dès novembre 2014, un comité DSN a été constitué localement. Il s'est agi pour la CGSS, de poser les premiers jalons de cette nouvelle modalité déclarative de façon que l'employeur trouve un cadre de soutien, lorsque cette formalité deviendra obligatoire.

Dénombrement des cotisants

143 192 cotisants

dont 35 295 entreprises -
317 Administrations et Collectivités territoriales
47 481 Travailleurs Indépendants
5 949 Praticiens et Auxiliaires Médicaux
53 205 Employeurs de personnel de maison
945 Autres

Encaissements

2,174 milliards €

9,85 % Taux de Restes à Recouvrer

Montants des exonérations

535,7 millions €

dont LODEOM **362 312 203 €**
FILLON **71 644 971 €**
CONTRATS (aidés, apprentissage) **85 941 998 €**
ZFU (Zone Franche Urbaine) **1 975 580 €**
Autres **13 804 867 €**

Lutte contre le travail illégal

586

actions de lutte contre le travail illégal

Montants redressés :

1 006 204 €

► L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



Action Sanitaire et Sociale



La CGSS de La Réunion met en œuvre une Action Sanitaire et Sociale en faveur de l'ensemble des salariés réunionnais, actifs et retraités.

En fonction des priorités définies par l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite et la MSA, elle propose aux assurés fragilisés par un problème de santé ou de perte d'autonomie des actions visant à préserver la santé, le maintien en emploi et promouvoir le bien-vieillir. Ces actions sont des dispositifs extra-légaux qui viennent en complément des prestations légales.

NOS MISSIONS

Nos missions s'exercent dans le cadre d'une coordination inter-institutionnelle et d'un partenariat extra-institutionnel.

• Accompagner les assurés fragilisés et faciliter l'accès aux soins

L'intervention des Assistants de Service Social apporte une offre de services et un accompagnement global d'ordre psycho-social, matériel, professionnel aux personnes en situation de maladie ou rencontrant un handicap. Les interventions se font sous forme d'entretien individuel ou d'action collective comme les parcours prévention santé.

• Contribuer à la Prévention du risque de Désinsertion Professionnelle

La PDP, enjeu local majeur, vise une détection la plus précoce possible des situations à risque de désinsertion professionnelle en mobilisant les acteurs intra-institutionnels et les partenaires extra-institutionnels autour d'une cellule PDP. Depuis le mois de mai 2014, l'animation de cette cellule a été reprise par la Direction ASS. En 2014, réunie 5 fois, la cellule PDP a examiné 14 situations nécessitant une réponse globale mobilisant les compétences, l'expérience et la complémentarité de l'ensemble des acteurs.

• Prévenir la perte d'autonomie

La Direction ASS accompagne les retraités tout au long de leur vie en fonction de leur niveau de fragilité :

- Information et conseil sur le bien vieillir à travers des actions collectives
- Aides individuelles pour le maintien à domicile sous la forme d'un Plan d'Actions Personnalisés (PAP) qui est mis en place à l'issue d'une évaluation des besoins réalisée au domicile du retraité
- Accompagnement des retraités confrontés à une situation de rupture (retour à domicile après hospitalisation, perte d'un proche, ...) par le biais d'aides temporaires (ARDH – ASIR).

• Favoriser la préservation de l'autonomie en participant à l'amélioration de l'habitat individuel et des lieux de vie collectifs

La Direction ASS peut accompagner les retraités fragilisés souhaitant adapter leur logement afin de favoriser leur maintien à domicile. Il existe 3 niveaux d'intervention :

- Informations et conseils de prévention individualisés.
- Kit prévention destiné à financer des aides techniques (barre d'appui, rehausse WC, ...).
- Aide à l'habitat permettant de réaliser des travaux d'amélioration du logement avec l'intervention d'un prestataire habitat (bailleurs sociaux – PACT Réunion).

En aval, elle peut participer financièrement aux projets de création de lieux de vie collectifs répondant aux attentes et besoins des retraités GIR 5 et 6 (personnes non dépendantes).

FAITS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

• La communication

- La Direction ASS a mené une action de sensibilisation à l'Action Sanitaire et Sociale en direction de tous les agents d'accueil de la CGSS, 13 sessions d'informations pour 197 agents.
- Des supports de communication ont été créés à destination de nos publics et des partenaires.
- Un règlement d'Action Sanitaire et Sociale a été élaboré pour application et diffusion au 01/01/2015.

• L'accès aux droits

La Direction ASS s'est fortement impliquée dans l'accès aux droits. Ont ainsi été créés en 2014 :

- Le Comité de pilotage du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale aux côtés des Directions Santé et Retraite et de la CAF.
- Le Comité de projet « Accès aux droits » dans le cadre des axes prioritaires du Plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.
- Le groupe de travail relatif aux personnes âgées isolées dans le cadre des travaux du Comité de projet « Accès aux droits ».
- Enfin la cellule de coordination SANTE/SOCIAL/RETRAITE interne à la CGSS a été mise en place. En 2014, la cellule s'est réunie 4 fois à partir de juillet et a étudié 26 situations.

• Les partenariats

Les missions de la Direction ASS s'exercent dans le cadre de partenariat avec les acteurs locaux de l'Action Sanitaire et Sociale dont en 1er lieu le Conseil Général, chef de file de l'Action Sociale locale, mais aussi les CCAS, l'ARS, les régimes de retraite complémentaire, ... De nombreux liens, synergies, collaborations sont donc développés annuellement pour proposer à nos ressortissants un parcours cohérent et simplifié.

11 637
Entretiens individuels réalisés

6 154
Entretiens téléphoniques

757
Visites à domicile

11
Actions collectives de prévention

4 726
Permanences

2 765
prestations extra-légales versées dont :

- 1 215 aides financières individuelles maladie et vieillesse
- 303 aides au retour et au maintien à domicile
- 684 PAP
- 33 ARDH
- 141 dossiers Habitat et cadre de vie
- 24 gratifications centenaires

NOS PERFORMANCES

Les indicateurs COG-CPG:

	Objectif national	Réalisation CGSS
Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le Service Social en sortie d'hospitalisation	60	140
Nombre de parcours de prévention santé pour les publics fragilisés	4	4
Maitrise du délai de traitement d'une demande d'aide individuelle PAP	78 %	81 %
Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'Action Sanitaire et Sociale	85 %	88 %

▶ LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



Depuis 2008, un applicatif de gestion de l'activité de la Prévention permet de gérer électroniquement l'activité mais également les dossiers d'entreprises.

Un contrat pluriannuel de gestion a été signé avec la CNAMTS en 2014, pour la période 2014 - 2017. Ce contrat porte de nouveaux objectifs, et, avec eux, de nouvelles modalités d'actions et de reporting et de nouveaux indicateurs. De ce fait, le rapprochement avec les actions passées peut être difficile.

Il est précisé, enfin, que la Direction de la PRP n'a pu réaliser l'audit de suivi de sa certification. De ce fait, la certification ISO obtenue en fin d'exercice 2009, puis renouvelée de 2010 et 2013 inclus, a été abandonnée.

ORGANISATION DE LA DIRECTION

La Direction de la Prévention des Risques Professionnels (PRP) implantée dans l'immeuble Floréal, au Butor, est placée sous l'autorité de l'Ingénieur Conseil Régional.

ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR LA CODIFICATION NATIONALE

Plus de 16 % du potentiel du service en 2014 a été consacré aux actions directes vers les entreprises (778 interventions, 306 jours en 2013). L'importante diminution constatée en 2014 est essentiellement liée au départ d'un contrôleur en avril non remplacé de manière opérationnelle jusqu'à la fin de l'année.

Et 2,2 % du potentiel du service en 2014 a été consacré aux actions par branche ou en amont (95 interventions, 46 jours contre 2,93 % en 2013, donc, là aussi, une baisse importante).

• Formation, information et communication

Après plusieurs années de baisse du potentiel consacré à la formation, l'activité de formation a progressé en 2013, en valeur absolue comme en valeur relative.

En 2014, la réduction des actions de formation, est significative (2,76 % contre plus de 5 % en 2013) et se réinscrit dans la tendance générale depuis 2008.

Formations-Perfectionnements-Recyclages

Formation initiale ou continue
TOTAL Temps passé en journées = **214** (95 en 213)
TOTAL Temps passé / temps total = **13,22%** (6,06% en 2013)

• Réunions et rencontres

Réunions avec les partenaires internes ou externes
Du fait de la participation du service à l'action de la CNAMTS en faveur de l'ingénierie de prévention (et malgré la disparition des « champs coordonnés de prévention »), le temps passé à des réunions internes à l'Institution est resté relativement important (implication très forte dans les projets « Formation à la prévention » et « TPE »). 169 journées (Coordination et partenariat hors institution, Coordination dans l'institution, Reconnaissance des AT/MP).

Réunions avec les CTR et instances de prévention

La volonté de la CNAMTS de « Dynamiser les CTR » a eu, à La Réunion, une influence importante sur le temps consacré aux instances paritaires, qui a fortement augmenté de 2011 à 2013. Un retour « à la normale » en 2014 (43 journées).

• Activités internes au service

Il a été consacré davantage de temps en 2014 à la coordination interne en vue de la préparation du projet de service et du CPG qu'à la certification ISO 9001 en 2013 (420 journées).

QUELQUES RESULTATS DE LA PREVENTION

• Contrats de prévention

Le service a engagé plus de 530 000 € au bénéfice des entreprises de notre Région en 2014 au titre des contrats de prévention. Ce chiffre des engagements doit être corrigé des non-réalisations des exercices précédents qui s'élèvent à plus de 160 k€. Il a payé un peu moins de 400 k€ pour ses engagements de 2014 et antérieurs, au titre des contrats classiques, près de 500 k€ versés ont été transformés en subvention en 2014.

Il a également versé près de 700 k€ en subventions directes au titre des aides financières simplifiées.

• Injonctions et majorations

Le nombre d'injonctions a augmenté en 2014, alors qu'il avait fortement baissé en 2013.

• Sauveteurs Secouristes du Travail

Le nombre de sauveteurs secouristes du travail formés a connu une croissance exponentielle depuis 2004. Tant directement dans les entreprises qu'indirectement par les organismes de formation. Pour la première fois, 2014 marque un tassement de ces formations. (7 066 nouveaux secouristes et 3 212 secouristes re-confirmés).

Ce tassement pourrait n'être qu'apparent, car des organismes ont pu saisir directement leurs formations sur le site national (Forprev), et non sur le site local d'où sont issues nos données.

QUELQUES RESULTATS DU SERVICE TARIFICATION

• Statistiques de la base

La Section d'Etablissement est une subdivision complémentaire de l'établissement permettant d'identifier l'activité professionnelle à laquelle sont rattachés les salariés en vue d'établir la tarification. Un établissement peut comporter plusieurs sections; exemple, pour le BTP : une section « chantier » et une section « bureaux ».

• Activité du service

En vue de préparer la tarification annuelle, un état est réalisé pour les employeurs susceptibles de relever d'une tarification mixte ou individuelle, aux fins de vérifications. Cet état comporte, par Section d'Etablissement, les salaires, l'effectif annuel moyen, les sinistres AT/MP ainsi que les prestations correspondantes. 1.970 comptes employeurs ont été édités (pour 2.189 l'année précédente). Le taux mixte est applicable aux entreprises de 19 à 149 salariés; le taux individuel pour 150 salariés et plus. Les taux pour 2014 des entreprises du BTP représentaient 3.226 taux collectifs, 173 taux mixtes et 1 taux individuel.

REUNIONS AVEC LES INSTANCES DE LA CGSS

Le Conseil d'administration a délégué ses compétences en matière de prévention à la Commission Régionale des accidents du travail et maladies professionnelles, réunie à 4 reprises.

CONTRATS DE PREVENTION	2014	2013
Contrats signés ou avenants	26	22
Engagements	531 440	735 130
Paielements (34 paiements)	395 680	509 670
Transformation en subventions (10 contrats)	486 845	439 145
Aides financières simplifiées (71)	698 997	991 515

INJONCTIONS ET MAJORATIONS	2014	2013
Nbre d'injonctions	14	8
Pour faire prendre des mesures en cas de risques exceptionnels		
Majorations notifiées	14	21
Majorations initiales ou augmentations		
Majorations supprimées ou suspendues	1	13
Quand les mesures demandées sont prises		

RESULTATS DU SERVICE TARIFICATION	2014	2013
Entreprises gérées	19 707	19 469
Etablissements gérés	22 423	22 169
Sections d'Etablissements	22 715	22 467

ACTIVITE DU SERVICE	2014	2013
Liasses CFE traitées	6 290	6 599
Sections d'établissements créées	3 142	3 289
Salaires (Crédits reportés sur les SE)	21 703	21 377
Déclarations AT/MP enregistrées	7 169	10 695

TARIFICATION ANNUELLE	2014	2013
Taux collectif	20 621	20 771
Taux mixte	1 440	1 410
Taux individuel	426	416

SUIVI BUDGETAIRE	2014	2013
Dépenses Budget de Moyens	307 280 €	372 432 €
Dépenses Budget d'Interventions	1 537 669 €	1 870 956 €
Dépenses Budget de Personnel	1 825 189 €	1 847 897 €
Dépenses en capital (hors contrats)	15 592 €	34 234 €
Dépenses sur Budget agricole	156 573 €	164 510 €

RESULTATS CPG
Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à 894 points sur 1 000 possibles en 2014.



LE DÉPARTEMENT AGRICOLE



Le Département Agricole gère la protection sociale des exploitants agricoles, soit plus de 26 000 ressortissants actifs et retraités, au sein de trois services assurant les missions suivantes :

- assujettissement des individus et entreprises,
- appel et encaissement des cotisations,
- recouvrement amiable et contentieux des créances,
- accueil physique et téléphonique,
- versement des retraites agricoles et des pensions d'invalidité.

RETRAITE ET INVALIDITÉ

Les prestations Retraite et Invalidité sont gérées et payées directement par le Département Agricole.

- Le nombre de bénéficiaires retraités (Droit propre) s'élève à 15 459 (stable par rapport à 2013).

- Le nombre de bénéficiaires de la Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO) connaît une hausse de 36,28% par rapport à 2013 pour atteindre 8 395 en 2014. Cette augmentation s'explique par l'évolution de la législation qui a élargi le nombre de «petites» retraites (nouvelles catégories de non-salariés agricoles depuis le 01/01/2014) ouvrant droit aux points gratuits de RCO (2 576 nouveaux bénéficiaires).

- Le nombre de bénéficiaires Invalidité quant à lui s'élève à 139, soit une légère baisse (-3,47%) par rapport à 2013.

- Le nombre de dossiers Retraite clôturés suite à un décès est de 652 en 2014.

- 723 nouveaux retraités bénéficiaires (droit propre et réversion) sont comptabilisés, et 17 nouveaux bénéficiaires Invalidité.

COTISATIONS

L'assujettissement, l'appel et l'encaissement des cotisations font également partie des missions du Département Agricole.

Les 10 480 affiliés se répartissent entre 7 771 Chefs d'exploitations ou Membres de sociétés, 2 164 Collaborateurs, 545 Aides familiaux.

Le nombre de cotisants est stable par rapport à 2013 et s'élève à 8 176.

Par contre, le montant des cotisations a fortement progressé (+22,5% par rapport à 2013) pour atteindre 12 355 347 €, réparti comme suit :

- 5 512 162€ de cotisations à la charge de l'Etat (+1,30%). A noter que 7 948 exploitants ont bénéficié en 2014 de l'exonération Loi d'Orientation Outre-Mer (7 974 en 2013).

- 6 527 990 € de cotisations à la charge de l'exploitant (+47,74%). Cette évolution s'explique par l'appel aux cotisations ATEXA (Accident du Travail des Exploitants Agricoles) sur l'ensemble des cotisants (la possibilité de cotiser pour une autre assurance étant supprimée) et par l'appel aux cotisations permettant de financer les indemnités journalières des exploitants agricoles.

- 315 195 € de contribution formation à la charge de l'exploitant (+70,05%). La contribution formation des agriculteurs est collectée par la CGSS et reversée à l'organisme de formation VIVEA. En 2014, le barème de calcul de cette contribution a subi une augmentation de 57,89 % pour la première tranche de superficie et pour les membres de la famille travaillant sur l'exploitation.

ASSURANCE MALADIE DES EXPLOITANTS : DES INDEMNITES JOURNALIÈRES EN 2014

Il s'agit d'un nouveau dispositif d'indemnisation depuis le 1er janvier 2014 ayant pour objectif de garantir aux agriculteurs un revenu personnel de base en cas d'arrêt de travail prescrit en raison d'une maladie ou suite à un accident de la vie privée.

Il faut pour cela être assuré en Assurance Maladie depuis plus d'un an et être à jour de ses cotisations.

En 2014, 148 ressortissants ont bénéficiés de cette prise en charge pour un montant de 347 474,06 €.

26 000
ressortissants
actifs et retraités

Encasements réalisés
5 540 540€
(soit + 33,34% par rapport à 2013)

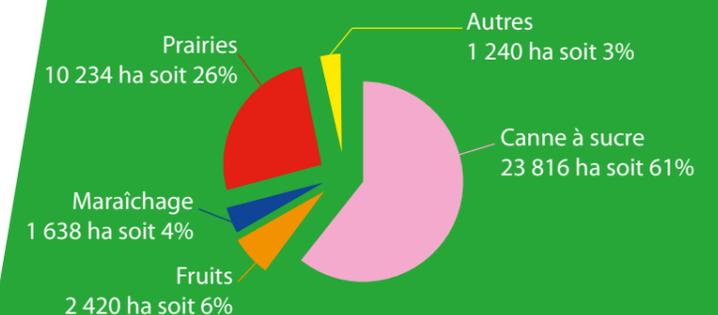
Taux de reste à recouvrer sur l'encours
24,33% (contre 23,24% en 2013)

LES PRESTATIONS	2014	Evo. 2014/2013
RETRAITE VIEILLESSE AGRICOLE	67 402 014 €	- 0,71 %
dont Retraite Complémentaire	2 559 275 €	39,25 %
INVALIDITÉ	714 153 €	1,79 %
TOTAL	68 116 167 €	-0,71 %

DONNÉES CADASTRALES

Cultures : 39 348 ha
 Elevage - surface d'installation 27 ha
 - nombre de têtes 62 295
 - nombre de ruches 16 501

NATURE DES CULTURES EN SURFACE RÉELLE



Un coefficient de pondération spécifique est appliqué à chaque culture ou élevage pratiqué afin de déterminer si l'exploitant justifie de la surface minimum requise pour être assujetti au régime agricole soit 2ha pondérés.



SERVICES TRANSVERSAUX

Les Ressources Humaines

L'Agence Comptable

Le Cabinet du Directeur

Le Patrimoine et les Moyens

L'Informatique

Services Transversaux L'AGENCE COMPTABLE

LE CADRE JURIDIQUE

L'agent comptable, en vertu de l'article D 122-1 « est l'agent de direction chargé, de l'ensemble des opérations financières et comptables de l'organisme ; il est placé sous l'autorité administrative du directeur. Il peut se voir confier par le directeur de cet organisme ou par le directeur de l'organisme national dont relève cet organisme toute mission compatible avec ses attributions ».

L'agent comptable est chargé conformément aux dispositions de l'article D 122-2 de la tenue de la comptabilité et veille à retracer dans ses comptes l'ensemble des droits et obligations de l'organisme ; il est personnellement et pécuniairement responsable des opérations effectuées, à l'exception de celles faites sur réquisition régulière du directeur de l'organisme.

L'article D122-11 stipule que cette responsabilité s'exerce sur les opérations suivantes :

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

QUELQUES RÉSULTATS COMPTABLES DE 2014

Montant total des prestations versées, toutes branches confondues : 3 026 956 137 €
 Montant total des cotisations encaissées : 2 185 562 689 €
 Budget de fonctionnement de la CGSS : 103 526 124 €

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	2014	Evo. 2014/2013
RECOUVREMENT DES COTISATIONS		
> Encaissement nets (impayés déduits)	2 180 022 148	+ 4,02 %
> Taux de RAR* au 31/12/N	9,85	-1,38 %
RETRAITE	572 027 556	+ 3,7 %
MALADIE	2 180 551 228	+ 2,1 %
CMU (PART COMPLÉMENTAIRE)	130 345 657	+ 4,3 %

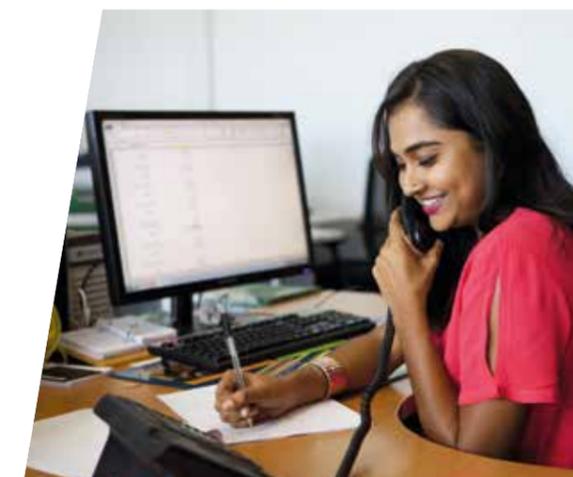
*RAR : Reste à recouvrer

LE RÉGIME AGRICOLE	2014	Evo. 2014/2013
RECOUVREMENT DES COTISATIONS	5 540 541	+ 33,34%
MALADIE & AT	75 262 519	+ 1,2%
RETRAITE (AVA + RCO)	68 769 177	- 0,2 %
PROTECTION JUDICIAIRE DES MAJEURS	51 045	+ 7,7 %
TOTAL PRESTATIONS/COTISATIONS	144 082 741	+ 0,5 %

Autofinancement à hauteur de 2,9 % en 2013 et 3,8 % en 2014

LA GESTION ADMINISTRATIVE (section de fonctionnement)	2014	Evo. 2014/2013
MALADIE	57 382 335	- 0,3 %
RETRAITE	13 550 384	- 2,3 %
RECOUVREMENT	17 783 946	- 1,3 %
RÉGIME AGRICOLE	6 936 470	+ 0,8 %
TOTAL	95 653 135	- 0,7 %

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (section de fonctionnement)	2014	Evo. 2014/2013
MALADIE	1 186 716	- 16,5%
RETRAITE	1 303 537	+ 6 %
RÉGIME AGRICOLE	98 978	- 5,5 %
TOTAL	2 589 231	- 6 %



2014 marque la création du Cabinet de la CGSS avec l'arrivée de Mme Pescayre, Chef de Cabinet.

Le Cabinet assure une transversalité avec l'ensemble des branches de l'organisme et est composé du service Communication, du service Budget et Ordonnancement, de 4 chargés d'étude et du pôle du secrétariat de Direction. Il permet d'optimiser les fonctionnements communs, de mettre en place des synergies et de s'assurer d'une vision partagée des enjeux fixés. L'objectif consiste à établir une stratégie commune et bien articulée entre l'ensemble des branches.

SES MISSIONS

- Sécuriser la gouvernance de la CGSS en organisant les temps forts et les réunions pour le Conseil d'Administration, le Comité de Direction, le Conseil de Direction et les Instances Représentatives du Personnel.
- Coordonner les actions en faveur de la stratégie du Directeur Général et des nouvelles orientations de la CGSS telles que le Projet d'Entreprise, la politique d'accueil, le renforcement du partenariat.
- Piloter des projets transversaux visant à créer des synergies entre les branches et à conduire des expérimentations avec les acteurs institutionnels, économiques et sociaux.
- Accompagner le développement et le rayonnement de la CGSS tant sur le plan interne que sur le plan externe au travers d'un plan de communication.
- Assurer la gestion budgétaire de l'ensemble des branches et des fonctions support. Mettre en œuvre le contrôle de gestion afin d'optimiser la bonne utilisation des moyens de la Caisse.

SES RÉALISATIONS

- En 2014 : 4 Conseils d'Administration, 27 Comités de Direction, 2 Conseils de Direction, Instances Représentatives du Personnel : 14 CE, 5 CHSCT, 12 DP, 3 CE/CHSCT, 2 réunions des DS.
- 33 projets transversaux conduits en 2014 par nos 4 chargés d'études (rencontre du Réseau Océan Indien, assistance sur les projets immobiliers, parkings, appui pour l'observatoire des fragilités, participation au déploiement d'Oscarr, appui à des événementiels : CARRECO, ateliers participatifs Projet d'Entreprise ...).
- Refonte du Rapport d'Activité et des chiffres clés ; 9 conférences de presse ; relations presse ; élaboration de supports de communication thématiques pour l'ensemble des branches ; élaboration du Coup d'Oeil mensuel ; signalétique pour les différents sites. Engagement des actions inhérentes à la refonte de l'intranet en partenariat avec le Département Informatique.
- Réalisation d'un film institutionnel de la CGSS
- Gestion budgétaire :
 - 8 426 ordonnancements réalisés en 2014 pour 3 740 documents (factures, ordres de recettes pour l'essentiel).
 - Contrôle de gestion visant à améliorer la gestion des budgets par l'analyse des coûts en mettant en regard les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'activité et les objectifs de l'organisme.
 - 77 enquêtes de gestion administrative traitées à la demande des Caisses Nationales et faisant partie intégrante de la démarche de Développement Durable de l'Organisme.



La CGSS compte, au 31/12/14, **1 129 CDI** et **58 CDD**.

RÉPARTITION PAR SECTEUR

	Titulaires	Temporaires	TOTAL
DIRECTION GENERALE	27	6	33
DEPT RESSOURCES HUMAINES	36*	2	38
MOYENS PATRIMOINE	53	4	57
RETRAITE	108	5	113
ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	34	1	35
SANTE	495	29	524
RECOUVREMENT	153	4	157
INFORMATIQUE	43	0	43
PREVENTION	19	0	19
AGENCE COMPTABLE	114	7	121
AGRICOLE	47	0	47
TOTAL	1 129	58	1 187

* Y compris agents TASS/TCI et personnel détaché.

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES

	Hommes	Femmes	TOTAL
TITULAIRES	350 (31%)	779 (69%)	1 129
AUXILIAIRES TEMPORAIRES (à durée déterminée)	14 (24%)	44 (76%)	58
TOTAL	364	823	1 187

L'EMPLOI DES PERSONNES PORTEUSES DE HANDICAP

62 travailleurs reconnus handicapés sont employés à la CGSS. Au niveau recrutement, en 2014 nous avons travaillé avec Pôle Emploi :
 • 20 Travailleurs Handicapés ont pu accéder au test de recrutement de la CGSS (3 sont arrivés au bout des phases de sélection)
 • 1 Travailleur Handicapé a été recruté en CDD

RÉPARTITION SELON SEXE / ÂGE PERSONNEL TITULAIRE AU 31/12/2014

	Hommes	Femmes	TOTAL
De 20 à 24 ans	1	9	10
De 25 à 29 ans	16	45	61
De 30 à 34 ans	37	95	132
De 35 à 39 ans	47	155	202
De 40 à 44 ans	70	123	193
De 45 à 49 ans	53	98	151
De 50 à 54 ans	39	83	122
De 55 à 59 ans	52	126	178
De 60 à 64 ans	29	40	69
65 ans et plus	6	5	11
TOTAL	350	779	1 129

RÉPARTITION PAR ÂGE

- 531 agents titulaires ont 45 ans et plus (47%)
- 380 agents titulaires ont 50 ans et plus (34%)
- 4% des agents ont moins de 26 ans

RECRUTEMENT EXTERNES EN 2014

- 15 CDI
- 82 CDD
- 15 recrutements internes, 9 suite aux appels à candidatures et 6 dans le cadre de SAM (Système d'Accompagnement Managérial)

FORMATION

- 30 975 heures de formation
- 681 agents concernés
- 5,71% de la masse salariale consacrés à la formation professionnelle

DÉPARTS EN RETRAITE : 32



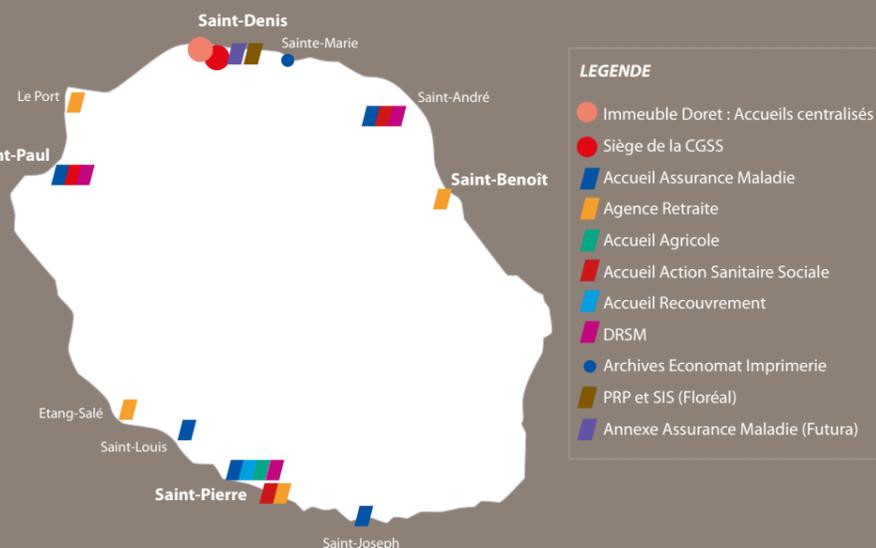
Services Transversaux LES MOYENS ET LE PATRIMOINE

Création de la Direction des Moyens et du Patrimoine avec l'arrivée de son Sous-Directeur M Arnaud ALLIAGA.

Cette Sous-Direction regroupe :

LE PATRIMOINE (ATELIER ET SÉCURITÉ)

• Le patrimoine de la CGSS, ce sont 17 sites répartis sur toute l'île, soit 25 000 m² gérés.



• 613 demandes en matière de logistique prises en compte à travers la boîte aux lettres sdmoyens@cgss.re depuis sa mise en place en juillet 2014.

- 93% des demandes sont prises en compte par l'Atelier (intervention de 1er niveau avant intervention prestataire).
- 7% des demandes restantes sont prises en compte par les autres services de la DMP.

Objet des demandes : climatisation, fournitures/matériels, éclairage, ouvrants, plafond, plomberie, sécurité...).

LES ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

• Marchés notifiés au cours de l'année 2014 : 16
• Nombre de marchés en cours d'exécution au 31/12/2014 : 34

SAINTE-MARIE (ARCHIVES ET IMPRIMERIE)

• Légère diminution de la production d'imprimés : **6,123 millions** en 2014 contre 6,241 millions en 2013.
• Nous poursuivons notre effort en faveur de la dématérialisation de nos supports à la CGSS : les imprimés à destination des professionnels de santé restent néanmoins importants (5,8 millions en 2014).

LES RELATIONS EXTÉRIEURES

• **310 559 plis reçus** (400 075 en 2013)
• **189 230 plis expédiés** (216 665 en 2013)



Services Transversaux L'INFORMATIQUE

Organisée par activités, la Direction Informatique dispose d'un service desk et d'un centre de support client chargé d'accompagner les utilisateurs dans l'expression des besoins.

L'organisation s'appuie sur 4 grands secteurs d'activités :

- le **FrontOffice**,
- le **Pôle Client**,
- le **Pôle Technique**,
- le **Pôle Support**.

On y retrouve les trois rôles majeurs suivants :

- **supporter** (gérer les demandes et incidents),
- **produire** (garantir une opérabilité des outils en production),
- **développer** (maintenir le niveau d'évolution requis du système d'information).

DEMANDES D'INTERVENTION OU DE MAINTENANCE PRISES EN CHARGE PAR L'INFORMATIQUE EN 2014 : 9 322

- 2 930 demandes de maintenance
- 6 392 incidents

QUELQUES CHIFFRES

- 1 251 PMF (53% Santé, 16% Recouvrement, 14% Retraite, 4% Agricole, 13% Services Communs),
- 247 Imprimantes (32% Santé, 30% Recouvrement, 13% Retraite, 7% Agricole, 18% Services Communs),
- 139 Serveurs (28% Santé, 14% Recouvrement, 27% Retraite, 2% Agricole, 29% Services Communs),
- 119 Switchs installés dans le cadre de la T.O.I.P. V.O.I.P, 623 téléphones IP déployés.

PRINCIPALES ACTIONS

• Câblage Informatique

Réfection du câblage informatique sur le siège et les centres de St Pierre, St Louis, St Paul et St André.



Le nombre de Km de câbles installés représente une fois et demi le tour de l'île !

• Intranet de l'Organisme

Refonte de l'intranet de l'organisme en appui technique du Service Communication.

• Autocommutateur I-PBX

Déploiement de la téléphonie IP sur le siège et les centres de St Pierre, St Louis, St Paul.

• Plan d'Équipement Informatique (PEI)

Installation de plus de 500 équipements informatiques dans le cadre du PEI.

STATISTIQUES EDITIQUE

	Nbre courriers mis sous plis	Nbre pages imprimées
CGSS Réunion	2 077 462	7 008 954
CAF Réunion	1 202 382	1 881 072
CSS Mayotte	76 453	161 288
CAF Mayotte	168 252	305 415
RSI	13 605	26 370
TOTAL	3 538 154	9 383 099



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Présidente :
Madame Nicole ETHEVE - CFE-CGC

1ère Vice-Présidente :
Madame Marie-Rose SEVERIN - FNSEA

2ème Vice-Président :
Monsieur Jean-Louis LECOCQ - Employeur
CGPME

3ème Vice-Président :
Monsieur Jean-Yves PAYET - CGTR

Chiffres clefs

Nombre de réunions auxquelles ont participé des administrateurs :

- Conseils d'administration : 4
- Bureaux du CA : 4
- Commissions émanant du CA et réunions de travail : 80
- Représentations extérieures : 61
- Réunions nationales : 8

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DELIBERATIVE

CGTR

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

CGT-FO

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

CFDT

Titulaires :
Yvette CHEN-YEN-SU
Barthélemy HOARAU
Suppléants :
Germaine GALIMEDE
Gilles Yanice MERLO

CFTC

Titulaire :
Aslam ABDOOLALLIAS
Suppléant :
Benjamin Richard VIRAPINMODELY

CFE-CGC

Titulaire :
Nicole ETHEVE
Suppléant :
Eglantine HOAREAU

MEDEF (Employeurs)

Titulaires :
Philippe DOKI-THONON
Thierry LEGROS
Hervé Claude MARODON
Suppléants :
Yannick BOVALO

Didier FAUCHARD
Arjouhousen MAHAMADALY

CGPME (Employeurs)

Titulaire :
Jean-Louis LECOCQ
Suppléant :
Margaret MUCY

UPA (Employeurs)

Titulaire :
Willy Sylvain IMARE
Suppléant :
Théophile NARAYANIN

CGPME (Travailleurs indépendants)

Titulaire :
Jean-Claude BEAUDEMOULIN
Suppléant :
Virginie REIGNOUX

UPA (Travailleurs indépendants)

Titulaire :
Daniel RICKMOUNIE
Suppléant :
Paul Yoland VIRACAOUNDIN

FNSEA

Titulaires :
Jean-Marie BARAU
Marie-Rose SEVERIN
Rosaire JONAS
Suppléants :
Christophe CHRYSOT
Jeannine SISAHAYES
Jeannick FONTAINE

MUTUALITE

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

PERSONNES QUALIFIÉES (désignées par le Préfet)

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

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE

UDAF

Titulaire :
Pierre PAUSE
Suppléant :
Philippe MARGUERITE

REPRESENTANTS DU PERSONNEL (membres élus le 13 octobre 2011)

1er collège - Employés

CFDT
Titulaires :
Louise HOARAU
Jean-François SELLIER
Suppléants :
Samuel BELIM
Christine NAMINZO

2ème collège - Cadres

CFDT
Titulaire :
Sophie MUNG-MING-TIK
Suppléant :
Bernard PAYET

Composition du conseil d'administration au 31/12/2014

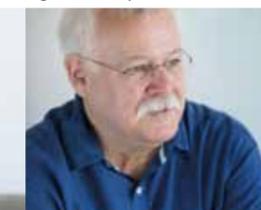
Mandat 2011-2016
Fixée par arrêté préfectoral n° 1573/MNC du 12 octobre 2011, et arrêtés préfectoraux modificatifs n° 1690/MNC du 31 octobre 2011, n° 148/MNC du 14 août 2013 et n°4607/MNC du 22/09/2014 (Désignation MEDEF).

LE COMITÉ DE DIRECTION

Christine PESCAYRE
Chef de Cabinet



Jean Marc BARRAUD
Agent Comptable



Martial OGOR
Direction Recouvrement
Directeur Adjoint



Emmanuelle HOAREAU-SAUTIERES
Direction Retraite
Directrice Adjointe



Alain IGLICKI
Prévention des Risques
Professionnels
Ingénieur Conseil Régional



Christophe MADIKA
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Frédéric MIQUEL
Direction Action Sanitaire et Sociale
Sous-Directeur



Jacky SENICOURT
Ressources Humaines
Responsable



Arnaud ALLIAGA
Direction Moyens et Patrimoine
Sous-Directeur



Jean-Xavier BELLO
Directions Santé et Agricole
Directeur Adjoint



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



Daniel VITTE
Direction Santé
Sous-Directeur des
Professions de Santé



Conception,
Réalisation,
Illustration,
Service
Communication

Remerciements à
Willy SAUROY,
Photographe



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