



2016

RAPPORT D'ACTIVITÉ

CAISSE GÉNÉRALE
DE SÉCURITÉ SOCIALE
DE LA RÉUNION

www.cgss.re



SOMMAIRE

- P.3** *Edito*
- P.4** *Faits marquants*

LES DIRECTIONS

- P.9** *La santé*
- P.12** *La retraite*
- p.16** *Le recouvrement*
- P.18** *L'action sanitaire et sociale*
- P.22** *La prévention des risques professionnels*
- P.24** *Le département agricole*

LES SERVICES TRANSVERSAUX

- P.28** *L'agence comptable*
- P.29** *Le cabinet du directeur*
- P.31** *Les ressources humaines*
- P.33** *L'informatique*
- P.34** *Les moyens et le patrimoine*

LA GOUVERNANCE

- P.35** *Le conseil d'administration*
- P.36** *Le comité de direction*

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



EDITO



Christophe MADIKA

Directeur Général

L'année 2016 a offert à chacun d'entre nous la possibilité de s'exprimer sur le devenir de notre CGSS. Dans la continuité des axes stratégiques décrits dans notre projet d'entreprise, les fondations d'une CGSS réunion rénovée ont débuté à travers notre projet « CGSS 2.0 : Innovation et solidarité ».

Un projet pour un service public de qualité, un accès aux droits pour tous, une performance individuelle et collective, un projet pour adapter notre système de santé aux besoins des usagers.

Les premières pierres ont été posées et j'ai bon espoir qu'avant la fin de l'année 2017, les nouvelles organisations pensées collégialement verront leur mise en place effective. 2016 a permis la poursuite de la transformation de notre politique d'accueil pour un service public toujours plus innovant, plus proactif et plus moderne. Nous avons débuté la modélisation de nos espaces libre-service sur Saint Pierre et Saint Denis, renforcé et développé nos offres digitalisées, accentué notre accompagnement vis-à-vis des publics les plus fragiles.

2016 a vu le renforcement de nos partenariats avec le monde agricole par la création de la première commission des prestations sociales en agriculture, expérimentation que nous envient d'autres caisses et qui souhaitent notre expertise pour les accompagner à la dupliquer.

2016 a vu nos offres de services se développer vis-à-vis de notre public entreprises pour répondre au mieux à leurs attentes avec la mise en place des journées employeurs rassemblant les quatre branches de la Sécurité sociale, la création du livret des entreprises... C'est cette proximité que demandaient les entreprises, c'est cette proximité que nous leur avons offert.

2016 a vu la CGSS s'engager dans une politique sociale volontariste avec l'obtention de l'agrément ministériel sur le protocole relatif à « la promotion de la diversité et l'égalité des chances », mettant notamment en exergue la régionalisation de l'emploi et celui relatif au « contrat de génération » prévoyant l'accompagnement du futur retraité, chaque salarié de la CGSSR pouvant bénéficier des nouvelles offres de service de la direction retraite, la fonction conseil en entreprise et l'entretien information retraite.

2016 a vu notre performance s'améliorer, avec des indicateurs pour la plupart dans le vert. Cette performance est le fruit du travail quotidien de l'ensemble des salariés de la CGSS que je tiens ici à saluer car je sais compter sur leur engagement sans faille pour servir au mieux nos publics.

Pour terminer, notre modèle CGSS est regardé attentivement par la métropole. Le parti qui a été pris de renforcer la transversalité voire la mutualisation entre les branches et les régimes devient un exemple de ce qui est possible de faire. Notre modèle permet de réaliser un véritable laboratoire des futures organisations envisagées. En les ayant anticipés, nos projets s'inscrivent parfaitement dans les orientations nationales qui émergent.

*« Encourager l'innovation.
Le changement est notre force vitale,
la stagnation notre glas. »
David M. OGILVY*

FAITS MARQUANTS

Accueillir différemment et accompagner individuellement, tel est le souhait de la CGSS !

Si 2015 a été l'année de l'expérimentation de l'accueil sur RDV, 2016 aura été celle de la généralisation du dispositif, en lien avec l'agencement de l'Espace libre-service (ELS), testé grandeur nature sur Saint-Pierre.

Une expérimentation menée avec succès et appréciée de tous.

Le dispositif d'accueil expérimenté sur Saint-Pierre a confirmé les besoins et attentes des usagers.

En quelques mois, les files d'attente ont disparu, au profit d'un accueil plus personnalisé, identifié désormais par 3 types d'accompagnement possibles :

- L'espace libre-service pour orienter chacun vers la solution la plus adaptée à sa situation
- L'espace conseil construit autour de l'entretien individuel et de l'écoute attentionnée
- La prise en charge davantage tournée vers l'apprentissage des nouvelles technologies mises à disposition des usagers.

Les conseillers, comme les usagers, ont confirmé leur préférence pour cet accueil plus rapide, mieux préparé et du coup plus professionnalisé, se substituant à un accueil de Branche mais, générateur d'attente.

Une généralisation de l'accueil sur RDV a donc été mise en œuvre dès novembre 2016, soit un an après l'expérimentation menée sur Saint-Pierre.

Ainsi, sur l'ensemble des sites d'accueil de l'île, incluant les 4 points cardinaux, un accueil identique a été aménagé : ELS, espace conseil, accompagnement à l'utilisation des outils en ligne, ouvert sur l'ensemble de la plage horaire.

► LE FLUX

Un Espace libre-service sur mesure expérimenté sur Saint-Pierre.

En parallèle de la mise en place du RDV sur Saint-Pierre, il était nécessaire d'offrir aux usagers un espace dédié adapté à leurs nouveaux besoins et le plus spacieux possible.

En étroite collaboration avec les agents de terrain, la CGSS a élaboré et déployé un concept sur mesure prenant en compte les préconisations nationales, mais aussi nos contraintes d'organisme multi-branches :



Concept d'agencement,
basé sur la mise en place de « Corners », jouant sur des aplats de couleurs vives qui facilitent l'identification des branches et donc l'orientation des usagers.

Design des mobiliers produits en local
(boîte aux lettres multi-fentes, isoloir téléphonique, présentoirs adaptés, etc.), et testés par les agents eux-mêmes pour s'assurer du confort et de l'ergonomie (exemple des chaises hautes).

Conduite et réalisation des travaux intégralement réalisés en interne
par l'atelier de la CGSS sous la supervision de la mission digitale et de la Direction Moyens et Patrimoine.



Cette phase de test dans le Sud menée avec succès a permis de définir un modèle type, par la suite déployé sur l'ensemble des sites.

► L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Pour le régime agricole :

- En janvier participation à Miel Vert
- En mai participation à la foire agricole de Bras Panon
- En octobre participation à la journée internationale de la femme rurale.

Pour la prévention de la perte d'autonomie de nos aînés :

- Expérimentation des ateliers de prévention ATOUT AGE sur St Pierre de mars à mai
- Participation au Salon des Séniors les 11 et 12 mars
- Participation à un forum sur l'équilibre et la prévention des chutes chez les personnes âgées à l'EHPAD de St André le 12 avril
- En mai envoi à la CNAV de l'état des lieux et des propositions pour l'amélioration de l'offre HABITAT réalisé avec les acteurs locaux du monde de l'habitat
- En juin :
 - Signature d'un avenant dans le cadre du partenariat avec la Mutualité de la Réunion dans le champ de la prévention de la perte d'autonomie en faveur des personnes âgées
 - Lancement du Club Silver Eco Réunion
- En septembre, lancement de l'appel à projet en partenariat avec la Mutualité de la Réunion pour le déploiement des ateliers du programme ATOUT AGE

En matière de prévention de la désinsertion professionnelle :

- Fin 2015 : réalisation d'une émission VITAL SANTE sur la PDP
- En avril, organisation de la 1ère action d'information collective à destination des patients du CRF YLANG YLANG au Port.

Offre de service en faveur des jeunes :

- Présentation du projet jeunes-relais à la secrétaire d'Etat en charge de l'égalité réelle, Ericka BAREIGTS, lors de sa visite officielle en mars.
- Lancement expérimentation nouvelle prestation extra-légale PUSH en août avec le CHU de ST Pierre.
- Habilitation de la CCMSA pour la CGSS et de l'inter-régime afin de devenir relais de formation Océan Indien sur le module de prévention Mémoire « PEPS EUREKA »
- Lancement des travaux d'ingénierie par l'inter-régime pour la création d'une Maison d'accueil rurale pour personnes âgées - MARPA sur le territoire de St André.



► LE CABINET

- Arrivée de David JOURLIN, ancien directeur adjoint outre-mer de la LMDE en tant que chef de cabinet en remplacement de Madame PESCAIRE.
- Arrivée de Christelle AROUMAELI, chargée d'étude relation sociale avec la mission d'assister la direction générale dans le pilotage des relations sociales au sein de la CGSS.



► LA SANTE

- La mise en œuvre effective d'une politique de RDV aux accueils physiques avec sollicitation des canaux de front office.
- **Le développement des partenariats avec la poursuite des axes déjà engagés :**
 - ✓ Poursuivre la déclinaison locale des accords avec les centres communaux d'action sociale pour une meilleure approche des droits ouverts et les pistes de simplification pour la constitution des dossiers de CMUC
 - ✓ Renforcer le partenariat par la signature de conventions : ASE avec le Conseil Départemental, PASS avec les établissements hospitaliers, parcours santé jeunes avec l'Ecole de la 2ème Chance et l'URMA
 - ✓ Intervention auprès de divers partenaires : l'IFSI, les internes en médecine, les sages-femmes.

► LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Élaboration d'un nouveau plan d'action à destination du secteur agricole pour la période 2016-2020, suite à la parution du Plan Santé-Sécurité Travail en agriculture 2016-2020 et la signature par la CGSS d'un nouveau CPOG avec la CCMSA.
- Dématérialisation de notre newsletter trimestrielle Mission Prévention : envoi par mail et lien vers la page internet correspondante sur www.missionprevention.re



► LES RESSOURCES HUMAINES

- Déploiement de l'entretien professionnel et de réunions d'information en partenariat avec le CAVA et JNIFORMATION sur les dispositifs de formation et de mobilité : CEP, Bilan de compétences, CIF, CPF, VAE
- 17 agents ont suivi une formation qualifiante (CQP nationaux)
- Mise en place pour la 1ère fois depuis 2010 du dispositif national de recrutement des inspecteurs du recouvrement
- Test de recrutement : 24 agents embauchés dont 2 travailleurs handicapés
- Organisation des élections professionnelles pour le renouvellement des IRP (DP et CE)
- Santé au travail : recrutement d'une infirmière et d'un conseiller du travail et organisation de « matinales sociales ».



► LA RETRAITE

Juin : visite de Monsieur Gérard RIVIERE (Président du Conseil d'Administration de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse)

Le 24 juin : prise de parole sur Réunion 1ère dans l'Emission les Experts pour promouvoir la campagne de préparation à la retraite « la retraite lé kom un bon cari, i fo prépar a li ! »

Novembre : prise de fonction de Monsieur Christophe CAMBONA, nouveau directeur de la Retraite.

Il a occupé précédemment la fonction d'adjoint du directeur national de l'action sociale de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse.



LA SANTÉ



LA RETRAITE



LE RECOUVREMENT



L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



LE DÉPARTEMENT AGRICOLE



LA SANTÉ

L'ensemble des équipes de la Branche Santé se sont mobilisées sur 2016 autour des objectifs fixés par l'assurance maladie (CPG 2014-2017) et de la démarche de modernisation de la CGSS.

Cette mobilisation se manifeste à travers les actions menées pour atteindre les 10 objectifs prioritaires qui visent à renforcer notre performance, à proposer de nouvelles offres de services à nos publics, en particulier pour les plus fragiles, en s'appuyant sur la transversalité tout en maîtrisant l'évolution des dépenses de santé.

Les réalisations menées par les 500 collaborateurs de la Branche permettent de concrétiser nos ambitions à travers une amélioration réelle du service offert quotidiennement à 749 801 réunionnais et 6 199 professionnels de santé.

Ainsi, l'objectif de convergence vers un niveau de service équivalent à celui qui est offert par la plupart des organismes du réseau s'est concrétisé notamment à travers l'amélioration des délais sur nos services prioritaires : dossiers CMU (gain de 18 jours), indemnités journalières (gain de 14 jours), feuilles de soins papier (gain de 12 jours pour les assurés et de 23 jours pour les PS). Le taux de réponse aux appels téléphoniques a régulièrement progressé sur l'année pour atteindre 90% sur la fin 2016.

Globalement, nos résultats CPG dépassent les 75% de réalisation et nous classent au premier rang des CGSS.



► LES 10 OBJECTIFS PRIORITAIRES IDENTIFIÉS

1/ Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins. Déploiement progressif des actions identifiées dans le cadre du PLANIR avec par exemple la mise en place du « parcours santé jeunes » (signature d'une convention avec l'école de la deuxième chance et la chambre des métiers ; plus de 100 jeunes accompagnés), la réalisation d'une étude sur recours aux soins en partenariat avec l'ARS, la mise en place du parcours invalidité avec la DRSM, les rendez-vous CMU réalisés par l'accueil physique...

2/ Faire connaître nos offres de services et les adapter aux besoins des usagers.

La mise en œuvre de OSMOSE, outil marketing de l'assurance maladie permet une communication multimédia en particulier par l'utilisation de campagnes de communication par mail, sms, et messages téléphoniques sur les téléphones fixes.

3/ Adapter les structures d'accueil aux usagers : engagement fort de la GRC avec mise en œuvre d'un accueil intégré, développement de l'Espace libre service, développement d'une politique de RDV avec une attention particulière à l'égard des publics fragilisés (notamment avec l'accompagnement de l'AREP pour les personnes illettrées).

4/ Une PFS multicanal, ouverte aux PS, inscrite dans la logique CGSS. La PFS propose un accueil téléphonique, assure le traitement des courriels des assurés/employeurs et la promotion des services dématérialisés par offres sur Rebond. La qualité de la réponse est maintenue avec un taux de décroché qui a évolué au fil des mois. Le projet d'une PFS PS est en cours de préparation.

5/ Des indemnités journalières versées dans un délai inférieur à 40 jours en 2016 : le délai de traitement des indemnités journalières a été réduit de deux semaines en 2016 grâce à nos efforts d'optimisation du processus. L'objectif d'un délai de traitement en 40 jours est atteint sur la deuxième partie de l'année.

On notera également au niveau des prestations en espèces le déploiement du premier référentiel national permettant de garantir une démarche qualité intégrée (qualité de service, efficience, et maîtrise des risques).

6/ Fiabiliser les données et les traitements en particulier sur les prestations en nature avec la maîtrise du délai de traitement de la FSE à moins de 5 jours et de la FSP à moins de 21 jours. La poursuite en 2016 de la dématérialisation des pièces justificatives permet également une meilleure maîtrise de la qualité des flux (on estime à plus de 10 millions le nombre de pièces justificatives dématérialisées en 2016).

7/ Simplifier les droits des assurés : toute personne résidant de manière « stable et régulière en France » depuis au moins six mois, a droit à la prise en charge de ses dépenses de santé par l'assurance maladie. Nos fichiers sont en permanence actualisés pour tenir compte des changements de situation signalés par les assurés mais également par des traitements internes permettant de garantir la qualité de nos données et la bonne attribution des droits. 390 000 mises à jour ont été réalisées en 2016, la plupart des documents sont désormais dématérialisés via l'outil DIADEME.

8/ Renforcer la gestion du risque, participer et veiller à l'instauration de la politique de soins ambulatoires : en lien avec l'ARS, l'engagement sur le plan ONDAM permet la maîtrise des dépenses de santé avec notamment la mise en œuvre de projets locaux (dépistage de la rétinopathie diabétique, étude sur le recours aux soins) et le lancement d'une expérimentation nationale sur la prévention du diabète et sur l'obésité des enfants.

9/ En matière de lutte contre la fraude aux prestations maladie. Outre la détection de près d'un million d'euros de préjudices, plus de 2.000 dossiers ont été investigués et 116 pénalités financières ont été prononcées sur 2016. Le programme de lutte contre la fraude à la CMU représente l'essentiel du volume des dossiers.

10/ Renforcer notre expertise juridique et assurer un recouvrement optimal des créances : montée en charge des montants recouvrés, notamment dans le cadre du recours contre tiers, avec plus de 11 millions € récupérés.

► NOS PERFORMANCES

INDICATEURS	RÉSULTATS 2016
Délai de règlement de la 1ère IJ AS à l'assuré : 50 jours	39,71 jours
Délai de traitement de FSP tous DRG (9ème décile) : 20 jours	19,9 jours
Délai d'instruction des demandes de CMU-C et d'ACS au 9ème décile : 37 jours	38,5 jours
Taux de décroché téléphonique : 90 %	78,13%
Taux de satisfaction assurés : 85 %	86,88%
Taux de satisfaction PS : 86 %	79,79%
Nb adhésions PRADO Maternité et Chirurgie : 4378 adhésions	5 448
Taux de réussite du plan ONDAM : 100 %	56,62 %
Taux d'attestations employeurs dématérialisées : 70,74 %	76,22 %

► NOS PERFORMANCES

■ Signée avec 3 syndicats représentatifs des médecins libéraux en août 2016, parue au journal officiel en octobre 2016, la Convention Médicale 2016 avec les médecins libéraux et l'ensemble des partenaires est déclinée. Les principales nouveautés reposent sur 10 mesures clés dont la revalorisation de la consultation de référence, une aide financière pour l'exercice en zone sous dotée, le renforcement et l'élargissement de la ROSP, un dispositif d'incitation à la maîtrise des dépassements d'honoraires et le déploiement de la télémedecine.

■ Depuis le 1er janvier 2016, la Protection maladie universelle (Puma) est mise en œuvre par l'assurance maladie. Elle se situe dans la logique initiée avec la mise en place de la Couverture maladie universelle (CMU) en 1999 et a pour objectif d'assurer la prise en charge des frais de santé sans rupture de droits en cas de changement de situation professionnelle (perte d'emploi), familiale (séparation) ou de résidence.

■ Augmenter l'offre de service en ligne sur le compte assuré et son application smartphone avec 172 721 comptes ameli créés en 2016. Il s'agit de mettre en ligne de nouveaux services (déclaration liée à la pension d'invalidité, information médecin traitant...), développer les téléprocédures (déclaration du nouveau né, déclaration sur l'honneur...), mettre en œuvre la prise de RDV en ligne et mobiliser les équipes pour promouvoir l'utilisation des services en ligne.

■ Poursuite de la mise en œuvre du Tiers payant intégral (TPI) pour les assurés en ALD, en maternité et pour les détenus.

■ Renforcement de la professionnalisation de la relation clients ; avec MEDIALOG+, nouvel outil de gestion de relations clients multicanal avec la possibilité pour chaque agent de l'assurance maladie d'enrichir des données clients et Compagnon Flux Tiers, outil de gestion des retours sur la facturation des professionnels de santé.

LES CHIFFRES CLÉS

NOS BÉNÉFICIAIRES :

854 364 assurés au 31/12/2016 soit :
39% d'entre eux bénéficient de la CMU Complémentaire et **8,6%** de l'ACS
13,9% de nos bénéficiaires sont pris en charge au titre de l'ALD (Affection Longue Durée)

L'OFFRE DE SOINS :

au 31/12/2016 nous comptons **6 199** professionnels de santé installés à la Réunion.

LES PRESTATIONS VERSÉES :

2 136 770 529 €

Avec un zoom sur les soins de ville :

1 027 133 833 € de soins de ville comprenant principalement :

- Les honoraires :

524 356 814 €

- Les médicaments :

228 502 708 €

- Les autres prestations en nature **274 274 311 €**

LA RELATION CLIENT :

368 844 visiteurs reçus dans les accueils physiques dont **11 933** reçus sur la base de rendez-vous assurance maladie

127 893 appels traités en 2016 au 0 811 300 974 **(+1,57%)**

33 984 courriels traités (taux de qualité des courriels : **91,12%** en progression de **0,12%** par rapport à la campagne précédente et au dessus de la moyenne nationale)

387 088 dossiers assurés mis à jour en 2016

786 dossiers transferts sanitaires assurés pris en charge (**823** en 2016)



LA RETRAITE

Pour cette année 2016, l'assurance retraite a poursuivi sa démarche d'amélioration du service rendu aux assurés. Avec une écoute client toujours plus présente et l'optimisation de la qualité de sa production, la direction de la retraite amorce la dernière année de son contrat pluriannuel de gestion avec une amélioration de son positionnement

► **REPONDRE AUX BESOINS DES ASSURES ET DES ENTREPRISES** **PROMOUVOIR LA GARANTIE DE VERSEMENT DE LA RETRAITE**

La **garantie de versement** mise en œuvre par le décret n° 2015-1015 du 19 août 2015 a pour objectif de garantir le versement de la retraite dans le mois suivant celui de l'Entrée en Jouissance (EJ). Elle concerne les assurés qui présentent :

- une demande de pension complète,
- au moins 4 mois avant cette date d'entrée en jouissance.

Afin de promouvoir ce dispositif, la retraite de la Sécurité sociale a déployé une opération de communication sur la préparation à la retraite.

La campagne « La retraite lé kom un bon cari,

i fo prépar a li » s'est tenue du 22 juin au 10 juillet 2016. C'est une réalisation 100 % locale avec des modalités de création originales : l'ensemble des agents de la Caisse ont été sollicités pour la création du slogan et du visuel.

Cette opération de sensibilisation avait pour but d'inciter les assurés à déposer leur demande de retraite dans le délai de 6 à 4 mois avant la date de départ souhaitée.

En novembre, lors de la campagne de communication nationale sur la garantie de versement, les spots radios ont été diffusés sur les ondes locales.

► **DÉPLOYER L'OFFRE DE SERVICE DE LA RETRAITE :** **LA FONCTION CONSEIL RETRAITE EN ENTREPRISE ET L'ENTRETIEN D'INFORMATION RETRAITE**

Inscrite dans la loi de financement de la Sécurité sociale de 2009, la fonction conseil retraite en entreprise est une offre gratuite et complète d'informations destinée aux responsables de ressources humaines. Elle leur permet de bénéficier d'une expertise de leurs besoins et d'un accompagnement personnalisé dans la préparation à la retraite de leurs salariés.

L'assurance retraite a investi ce champ conseil vers les entreprises fin 2014 en déclinant l'offre nationale à savoir :

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

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

- examen approfondi de la carrière,
- mise à jour éventuelle des éléments manquants, simulation à différents moments et selon différents scénarios : taux plein, surcote, retraite progressive.
- Il bénéficie ainsi d'un véritable outil d'aide à la décision pour programmer son départ à la retraite.

En 2015, la Direction de la Retraite a décidé d'élargir l'offre de service collective vers les publics fragiles compte tenu du contexte local particulier de non-recours aux droits. La 1ère RIR en direction de ce public a eu lieu en avril 2015.

En 2016, il y a eu 35 Réunions d'Information Retraite dont 28 à destination des salariés d'entreprises (collectivités comprises) et 7 réunions à destination des publics fragiles. Par ailleurs, 126 E.I.R. ont été réalisés à la réunion par 4 collaborateurs répartis sur les 4 zones géographiques.



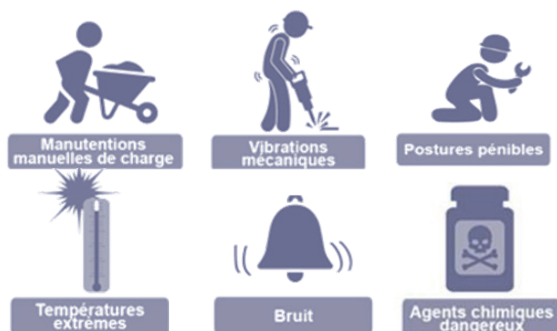
► MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Le **Compte prévention pénibilité** (CPP) permet aux salariés, dont la durée du contrat de travail est supérieure ou égale à un mois, d'acquérir des points en fonction de l'exposition à un ou plusieurs facteurs de risques.

En 2015, 4 facteurs de risques ont été posés, soit :



Au 1er juillet 2016, 6 nouveaux facteurs de risques sont entrés en vigueur :



Chaque trimestre d'exposition à un facteur de risque donne droit à un point (deux points en cas d'exposition à plusieurs facteurs). Le total est plafonné à 100 points.

des données déclarées par l'employeur. Cette vérification fait suite à une réclamation mais peut aussi être menée dans le cadre d'un contrôle spontané.

Sur le plan local, l'année 2016 a vu la mise en place de l'organisation cible avec le recrutement d'une **conseillère enquêtrice** et la désignation des membres de la **Commission réclamation compte pénibilité (CRCP)** le 30 mars 2016.

La **conseillère enquêtrice** vérifie l'effectivité, l'ampleur de l'exposition aux facteurs de pénibilité et l'exhaustivité

La **CRCP** est une nouvelle instance paritaire (représentants salariés et employeurs) créée dans le cadre de la mise en place du CPP. Une commission est constituée au sein de chaque caisse.

Au vu du dossier présenté par le conseiller-enquêteur (rapport d'enquête), la CRCP a pour mission d'émettre un avis motivé sur la réclamation.

► MAÎTRISER LE PILOTAGE DES ACTIVITÉS

L'amélioration de la qualité de l'instruction a été érigée comme priorité en 2016 par le comité de pilotage de la maîtrise des risques de la branche retraite afin de faire diminuer le taux de retour constaté sur les processus retraite et carrières & déclarations.

Une démarche de pilotage rénové de la qualité a donc été mise en œuvre à compter de la mi-2016. Elle s'est traduite par 3 actions majeures :

- La mise en place du Comité technique de la maîtrise des risques (COTECH MDR), nouvelle instance opérationnelle regroupant les forces vives des processus chargées de piloter des travaux services administratifs et agence comptable et d'être l'interface avec le Comité de pilotage maîtrise des risques (COPIL MDR)

- La mise à disposition du nouvel outillage informationnel à destination des managers et coordonnateurs techniques pour suivre les résultats qualité et mettre en place des plans d'action.

- Le démarrage de l'accompagnement des acteurs du terrain à l'appropriation de la démarche et du nouvel outillage par les correspondants maîtrise des risques.

L'engagement de la branche retraite se veut pluriannuel dans le domaine de la qualité de l'instruction et du contrôle et a été salué par la CNAV dans le cadre de l'élaboration du plan de production retraite de la CGSSR.

LES CHIFFRES CLÉS

79 710 retraités

19 215 bénéficiaires du minimum vieillesse

599 millions d'euros de prestations (+3.07%)

1 119 nouvelles attributions de pension de réversion dont **522** servies seules (1er droit)

4 919 nouvelles attributions de retraite personnelle

47 583 appels traités par le 39 60 (+28.87 %)

Taux de décroché : **85.26 %**

6 177 visites dont **3 919** RDV (À noter que la direction retraite a fonctionné en tout RDV sur la totalité de l'année 2016 à la différence de 2015 où ce mode d'accueil a été effectif à compter d'octobre 2015)

24 177 DADS traitées dont **99.76%** en dématérialisé

97% de taux de satisfaction globale des retraités

984 € de montant moyen de pension pour un retraité ayant eu une carrière complète au RG

73,9 ans : âge moyen d'un retraité du régime général

Parallèlement, les acteurs locaux ont réalisé la campagne 2016 d'auto-évaluation du Référentiel unique national de maîtrise des risques (RUN MR) qui permet à l'organisme de garantir une maîtrise des risques raisonnable et efficace ainsi que de viser l'amélioration continue de ses processus.

Par ailleurs, l'année a été marquée par la conclusion du nouveau protocole Directeur-Agent comptable relatif à la gestion des indus.

METTRE EN PLACE UNE CELLULE SPÉCIALISÉE DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS COMPLEXES.

Au 1er janvier 2016, la création de la cellule expertise retraite a parachevé la réorganisation des services de la direction retraite intervenue le 1er juillet 2014. Cette cellule spécialisée a été mise en place avec l'objectif toujours affiché de mieux servir l'assuré.

En effet, elle prend en charge la gestion des dossiers complexes qui nécessitent un fort niveau d'expertise :

- Les dossiers « ROLEX »,
- Les dossiers « conventions » (européennes et internationales)
- Les dossiers « veuvage » (attribution/révision)
- Le traitement des anomalies de revalorisation (toutes typologies à traiter en outil retraite et Rolex).

Ainsi, la prise en main de ces dossiers initialement répartis dans les 5 agences locales retraite (Saint-Denis, le Port, Saint-Pierre, l'Etang-Salé, Saint-Benoit) permettra notamment :

- de raccourcir les délais de traitement
- d'améliorer la qualité et la fiabilité des dossiers en matière de liquidation
- d'instruire de façon plus rapide les dossiers classiques
- de favoriser l'activité de conseil et d'accompagnement
- et surtout de prévenir la rupture de ressources au moment du passage à la retraite, plus particulièrement auprès des plus fragilisés.

C'est une préoccupation forte de la direction retraite et de la Caisse Générale de Sécurité Sociale.

► INDICATEURS MÉTIERS DE 2016

N° INDICATEUR	ANNÉE	2016
R04-1	Taux d'appels aboutis	85,26%
R05-1	% de visites sur RDV	63,49%
R09-2	% DP payés dans le mois suivant l'échéance due pour les assurés nés en France et hors conv. internat. *	80,75%
R10-2	% DD payés dans le mois suivant l'échéance due *	65,28%
R11-2	% DP en stock dont la date d'effet est dépassée depuis plus de 3 mois (résidents en France)	86,88%
R19-3	Délai traitement révisions de service (nombre de jours)	84j

DP : Droit propre (prestation à l'assuré : pension personnelle)

DD : Droit dérivé (prestations en nature maladie et maternité, ouvert aux personnes à la charge de l'assuré et de la pension de réversion)

► EVOLUTION DU CLASSEMENT DE LA CAISSE DE RETRAITE

	2015	2016
Score CPG Réunion	74,57%	75,91%
Score moyen CGSS	73,43%	68,06%
Score moyen toutes caisses	88,32%	81,98%
Rang Réunion (sur 20 caisses)	15ème	13ème
Rang Réunion (comparatif CGSS)	2ème	1er

En 2016, le dispositif de **La Liquidation unique entre régimes alignés (LURA)**, a été un chantier impulsé en inter-régime.

Ce processus concerne les assurés nés à partir de 1953 ayant cotisé au régime général, à la Mutualité sociale agricole (MSA) ou au Régime social des indépendants (RSI).

Sauf exception, c'est le dernier régime d'affiliation qui deviendra l'interlocuteur unique. Il traitera les demandes de pensions (personnelle et/ou de réversion), calculera et versera la retraite pour les 2 ou 3 régimes. Ainsi, les assurés n'auront plus qu'un **versement** au lieu de 2 ou 3.

Cette méthode de liquidation devrait simplifier les démarches des assurés dans le domaine de la retraite, tout comme l'offre de service en ligne qui devrait s'étoffer davantage (avec le lancement de la demande de retraite en ligne).

EVOLUTION LEGISLATIVE MAJEURE

Décret n° 2016-1175 du 30 août 2016, instituant pour les demandes déposées ou reçues à compter du 1er septembre 2016, une garantie de versement de retraite (parution au JO du 31/08/2016). Cette garantie permet de s'assurer que toutes les demandes « complètes » seront traitées dans un délai de quatre mois. Soit elles feront l'objet d'une liquidation dans les conditions habituelles avant l'expiration de ce délai, soit elles feront l'objet d'une liquidation provisoire.



LE RECOUVREMENT

Durant l'année 2016, la branche recouvrement a à la fois approfondi les orientations engagées en 2015 et ouvert de nouveaux chantiers :

STABILISATION DES STRUCTURES ET ACTIONS ENGAGEES

En 2016, la CGSSR a travaillé à la **consolidation de la nouvelle organisation** interne mise en place au sein de la branche recouvrement.

La CGSSR a poursuivi une politique de **recouvrement à la fois dynamique et professionnalisée mais avant tout à l'écoute des difficultés des entreprises.**

La poursuite du recouvrement des cotisations a été marquée par la structuration des relations avec les partenaires :

-> ainsi avec les huissiers de justice une gouvernance spécifique a été mise en œuvre basée sur une réunion annuelle des 4 études (Juillet 2016) et une visite de chaque étude une fois par an pour réguler l'activité de recouvrement déléguée aux huissiers (au second semestre 2016)

NOUVELLES ORIENTATIONS

L'accueil d'une mission de la DIRREC ACOSS (Direction de la réglementation, du recouvrement et du contrôle) a été l'occasion d'une prise de conscience accentuée de la **sécurisation juridique**. S'en est suivi un aménagement de l'organisation visant à renforcer cette dimension :

- en nommant un référent législation au sein de la branche recouvrement chargé de la réponse aux questions juridiques complexes afin de sécuriser la réponse apportée aux cotisants
- en mettant en place une sécurisation a priori des dossiers de contrôle
- en confortant ce choix d'une « excellence juridique », la formation d'un audientier au **Diplôme universitaire de sécurité sociale (DUSS)** a été engagée avec succès.

Une communication autre avec le cotisant a par ailleurs été recherchée en 2016 à travers un recours plus poussé à la **relance téléphonique amiable et la modification de l'organisation de son accueil avec le passage à l'accueil sur RDV.**

-> l'activité d'assignation en redressement judiciaire a fait l'objet d'un cadrage avec les tribunaux de commerce de Saint-Denis et de Saint-Pierre afin de promouvoir un recours le moins tardif possible à cette procédure tout en valorisant sa dimension d'accompagnement des difficultés de l'entreprise.

La généralisation de la DSN a été par ailleurs facteur d'intensification des échanges avec les cabinets comptables et les organisations professionnelles : ainsi plusieurs interventions ont eu lieu lors de manifestations organisées par l'ordre des experts comptables ou la CGPME par exemple. Des échanges approfondis en ateliers de travail avec les entreprises ont eu lieu à l'occasion des matinées employeurs de la CGSS.

Enfin, le projet CGSS 2.0 lancé par la direction générale, pour l'ensemble de l'organisme a été l'occasion de s'interroger sur la question du périmètre du recouvrement.

En quoi peut-il être l'objet d'un process commun pour l'ensemble de la CGSS ? L'opportunité de regrouper les activités de recouvrement et contentieux juridictionnel est étudiée.



► EN 2016, DES INDICATEURS STRUCTURELS EN HAUSSE

NOMBRE DE COMPTES ACTIFS	2016
Employeurs du secteur privé	37 779
Administrations et collectivités territoriales	329
Particuliers employeurs (hors Paje/Cesu)	53 673
Employeurs et travailleurs indépendants	44 306
Praticiens et auxiliaires médicaux (PAM)	6 046
Assurés volontaires (AV)	93
Cotisants au régime de résidence (CRR) et assurés personnels	303
Comptes divers	605
Total des comptes actifs	143 134*

* Par rapport à 2015, le nombre a varié de 0.8 % (141 873)



MONTANT DE COTISATIONS LIQUIDÉES

2 506 162 087 €
soit 3.2 % de plus qu'en 2015 (2 428 253 950 €)

MONTANT COTISATIONS RESTANT À RECOUVRER

208 030 364 €
soit 3.2 % de plus qu'en 2015 (201 579 810€)

TAUX DE RESTES À RECOUVRER

8.30 %
Soit une amélioration de 0.61 points par rapport à 2015 (8.92 %)

MONTANT ENCAISSE (2016)

2 335 millions €
2 289 millions en 2015



AUTRES EXOS

136 173 951

LODEOM

339 617 196

RÉDUCTION FILLON

83 220 192

CAE EXO DOM

10 988 661

UN MONTANT DE COTISATIONS EXONÉRÉES TOUJOURS AUSSI CONSEQUENT SOIT 570 MILLIONS

► L' ACTION DE LA CGSS TOURNEE VERS UN RENOUVEAU DU DIALOGUE AVEC L'ENTREPRISE

Une offre de services qui se diversifie

L'accueil sur rendez-vous devient la règle : 4136 RDV demandés, 1081 demandes traitées sans RDV, et 2599 RDV accordés. Le solde des demandes se répartit entre les demandes non honorées et les RDV terminés.

Généralisation de la DSN à c/ du 01/01/16 : au mois de novembre 2016, 35% des entreprises étaient entrées en DSN. L'arrivée de la phase 3 en janvier 2017 a accéléré encore la progression : fin mai 2017, 76% des entreprises sont entrées en DSN.

Outil d'attestation en ligne à la disposition du cotisant : cet outil a été déployé au mois de 2016

Confirmation du RDV par SMS : ce module nouveau a été déployé fin 2016 et monte progressivement en charge en vue d'une meilleure qualité de service aux cotisants

Un recours à la dématérialisation de plus en plus intense de la part de l'employeur

TAUX	2015	2016	EVOL 15/16
Nombre de déclarations secteur privé	87,93%	89,44%	+0,02 pts
Montant des paiements secteur privé	91,20%	92,02%	+0,01 pts

Ces taux de 89% en déclarations dématérialisées, et 92% en paiement dématérialisé sont à rapporter à ceux respectifs de 81% et 89.55% pour l'ensemble des DOM.

Ces indicateurs témoignent donc de la capacité

de l'entrepreneur réunionnais à s'adapter aux outils modernes. Ils méritent à ce titre d'être soulignés.

Une augmentation de la part de l'action amiable dans la pratique du recouvrement

La CGSSR veut désormais joindre les primo-débiteurs téléphoniquement avant qu'ils ne reçoivent une mise en demeure. L'objectif est de renforcer le conseil et la prévention auprès des employeurs afin d'éviter autant que possible le recours à l'action en recouvrement forcé.

Après deux échéances trimestrielles de mise en place en 2016, l'intensité de l'amiable dans le recouvrement atteint 53% en février 2017.

Une politique de délais et de remises qui se veut une réponse adaptée aux difficultés de l'entreprise

- Les délais

1 495 accords de délais ont été notifiés en 2016.

Rapporté à l'ensemble DOM pour lequel ce chiffre est de 4 712, la Réunion représente 30% des accords de délais.

- Les remises

10 030 remises ont été consenties.

REMISES	NOMBRE	MONTANT en milliers d'euros
2016	10 030	5 795.4

Une lutte contre le travail dissimulé toujours aussi active

31 actions de lutte contre le travail illégal ont enfin été menées qui ont abouti à un redressement de 1 441 626 €.

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

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

L'année 2016 a été marquée par le déploiement et la montée en charge des offres de service à destination des publics : jeunes, du monde agricole, en perte d'autonomie du fait d'une hospitalisation ou de l'avancée en âge ou en arrêt de travail avec une difficulté de reprise du travail.

► ENGAGEMENT ENVERS LES PUBLICS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

L'Assurance Maladie met en œuvre des programmes d'accompagnement adaptés à ses publics pour garantir un accès réel aux droits, aux services et aux soins à l'ensemble de la population, s'inscrivant ainsi dans le Plan Pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

La CGSS est accompagnée dans cet engagement par des partenaires actifs comme les structures sanitaires, sociales, associatives ainsi que les collectivités territoriales. C'est ainsi qu'un volet «SOCIAL» a été intégré dans les conventions cadre signées avec les CCAS.

• LES JEUNES

La Direction ASS développe avec la DJSCS, les Missions locales, l'Ecole de la 2ème chance et l'Association « AGIR abcd » un programme innovant visant à informer des jeunes sur leurs droits Assurance Maladie (y compris les prestations extralégales). Ces jeunes relais-ambassadeurs ainsi formés informeront leurs pairs via des actions collectives et animeront par la suite des séances d'information dans le 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 non seulement connaître leurs droits mais bénéficieront également d'un financement CGSS-Etat pour un accompagnement individualisé visant à leur insertion professionnelle dans le domaine de l'animation et plus largement du médico-social. En parallèle l'ensemble des jeunes suivis par l'E2C du territoire SUD (80 au total) ont pu bénéficier de 3 séances sur la Prévention santé.

• LA PRESTATION UNIQUE DE SORTIE D'HOSPITALISATION (PUSH)

Cette nouvelle prestation extra légale en cours d'expérimentation avec le CHU Sud en 2016 a pour objectif de faciliter le retour et le maintien à domicile des personnes fragilisées à leur sortie d'hospitalisation (assurés actifs et retraités).

Pour les soutenir, plusieurs aides sont proposées :

- aide ménagère,
- portage de repas,
- transport,
- adaptation en urgence du logement avec les régies « Habitat » des CCAS uniquement pour les assurés retraités.

La CNAV apporte son appui financier à la CGSS qui participe avec cette nouvelle prestation à la gestion du risque et à la maîtrise des dépenses de santé.

• LE MONDE AGRICOLE

Dans la continuité du travail engagé en 2015 auprès de la population agricole, les assistants de service social en lien avec les techniciens MSA ont organisés des séances d'information collective. Ces actions ont été développées dans le cadre d'un partenariat singulier (Chambre d'Agriculture, ...) et dans des lieux d'intervention innovants (sites des usines de cannes à sucre...). Ce travail sera reconduit en 2017.

• LES FUTURS RETRAITÉS

Depuis 2015 un effort commun des directions ASS, Retraite, Santé avec la collaboration des CCAS a permis de déceler en amont certaines situations de fragilité chez les futurs retraités. Des matinées d'information sont mises en place pour les accompagner et les sensibiliser.

Le service social a pu tester la plus-value qu'il pouvait apporter lors des actions de conseil en entreprise réalisées par la Direction Retraite.

Action Sanitaire
et Sociale

CGSS Réunion

► ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

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

Cette offre de prévention comprend trois niveaux complémentaires :

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

La CGSS de la Réunion via sa Direction ASS et la structure interrégimes, le GIE Vieillessement Actif, développe son offre de prévention autour, notamment des actions suivantes :

- Programme ATOUT AGE et sa déclinaison numérique
- Projet de recherche Prestation de Parcours Participatif Personnalisé de Prévention (5P)
- Club Silver Eco Réunion.



• PROGRAMME ATOUT AGE

Cette offre de prévention locale des caisses de retraite (régimes général, agricole et des indépendants), organisées en inter régimes via le GIE Vieillessement Actif et à destination des seniors se décline en plusieurs ateliers sur les thèmes de la Mémoire, de la Mobilité, de la Nutrition et de l'Habitat. Ces trois derniers modules ont été élaborés avec la collaboration :

- de médecins, chefs de service du CHU Réunion et de la société de Gériatrie et de Gériatrie de l'Océan indien
- d'une doctorante et d'un directeur de recherche de l'Institut de Recherche pour le Développement
- du Délégué Régional de l'Association Nationale des cadres communaux de l'Action sociale et Directeur général des services du CCAS de Saint Pierre
- d'un médecin, directeur de recherche au CNRS.

Pour la thématique mémoire, le programme PEPS Eureka élaboré par la MSA a été repris en l'adaptant à la culture réunionnaise.

En septembre 2016, un appel à projets, en partenariat avec le Fonds Muta Réunion, a permis de sélectionner les promoteurs qui déploieront les ateliers Atout Age, sur l'ensemble du territoire, avec une attention particulière pour les territoires les plus fragilisés (observatoire des fragilités).

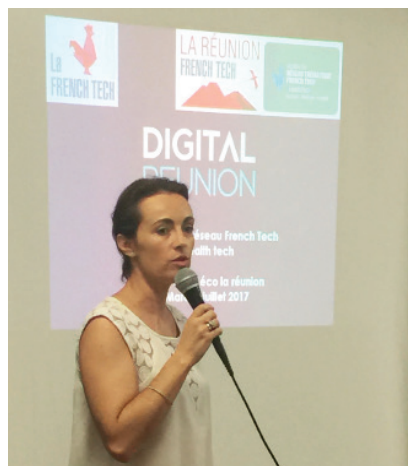
Ainsi en 2017, **235** ateliers seront déployés par ces promoteurs, pour **2 350** bénéficiaires attendus.

Afin de promouvoir les messages de prévention des différentes thématiques auprès des retraités, la CGSS et le GIE VA ont déployé avec leurs partenaires (CHU, IRD, l'ANCASS) un outil de communication, financé par la CNAV. Il s'agit d'une déclinaison numérique du programme ATOUT AGE via une application, qui sera opérationnelle courant 2ème semestre 2017.

• PROJET DE RECHERCHE 5P

Afin d'évaluer l'efficacité-coût-bénéfice d'un programme de prévention le projet de recherche **Prestation de Parcours Participatif Personnalisé de Prévention – 5P** a été initié par la Direction ASS. Ce programme de recherche est planifié sur 5 ans.

En 2016 - année 1, une phase d'expérimentation a été menée afin de valider la méthodologie ainsi que les protocoles de recherche. Un groupe de 36 volontaires a donc été recruté par le CCAS de Saint-Pierre. Ces 36 volontaires ont suivi une batterie de tests avant et après avoir participé aux ateliers sur les thématiques : mobilité, nutrition et habitat. Ces tests ont été effectués par des médecins gériatres, une aide-soignante, une diététicienne et une doctorante en sociologie.



• CLUB SILVER ECO RÉUNION

En s'appuyant sur une structure inter régimes GIE Vieillessement Actif et avec le soutien de la CCI de la Réunion, le Club Silver Eco Réunion a été créé. L'objectif : faire émerger et développer de nouveaux services participant aux politiques des caisses de retraite en matière de prévention dans le cadre du maintien à domicile et du développement de l'habitat collectif « Intermédiaire ».

En 2016, 3 rencontres de type after work ont été organisées regroupant **182** participants.

En 2017, 4 rencontres sont prévues ainsi que le lancement d'un prix local de la Sécurité sociale visant à récompenser les projets innovants.

LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

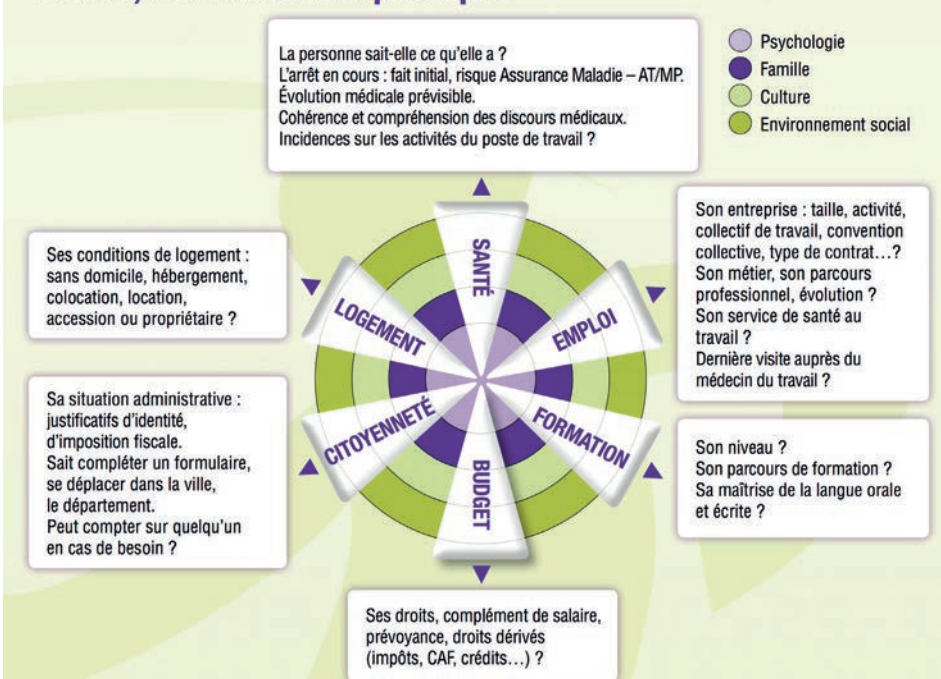
La **PDP**, est un des autres enjeux phare de la Direction action sanitaire et sociale.

Depuis 2016, l'ensemble des projets PDP, dont la coordination de la cellule PDP qui a permis le suivi attentionné de 61 situations à risque, sont pilotés par le service social qui s'est engagé dans une démarche d'amélioration de cette offre de service.

Avec entre autres, la mise en place d'une nouvelle fiche de liaison avec l'ERSM destinée aux signalements des situations d'assurés dont la reprise du travail risque de présenter des difficultés.

Parallèlement, une communication a été menée auprès des employeurs dans le cadre des matinées employeurs, organisées par la Direction Retraite.

La PDP, une évaluation spécifique :



**Prévention de la
Désinsertion
Professionnelle**



LES CHIFFRES CLÉS

8 810 entretiens individuels réalisés par les assistants de service social

DONT

6 280 entretiens téléphoniques

4 398 rendez-vous réalisés

553 visites à domicile

8 205 entretiens d'accueil réalisés par les secrétaires du service social

3 211 prestations extra-légales versées au titre du régime général et du régime agricole dont :

✓ **1 242** aides financières individuelles maladie

✓ **308** aides au retour et au maintien à domicile

✓ **779** bénéficiaires d'un PAP (y compris ARDH et ASIR)

✓ **206** dossiers Habitat et cadre de vie

✓ **43** 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 CGSS REUNION : 94.68 %



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

Objectif national : 64 | réalisation CGSS REUNION : 108



Suivi du développement des « ateliers de prévention »
Nb de participants

Objectif national : 428 | réalisation CGSS REUNION : 622



% agences retraite diffusant de l'information et des conseils sur la prévention du vieillissement

Objectif national : 100% | réalisation CGSS REUNION : 100%



Nombre de parcours de prévention santé pour les publics fragilisés

Objectif national : 5 | réalisation CGSS REUNION : 12



Taux d'accompagnement par le service social des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite

Objectif national : 10% | réalisation CGSS REUNION : 17.68 %



Nb d'actions collectives à destination du public jeune fragilisé pour le recours aux soins

Objectif national : 3 actions + 1 action PLANIR | réalisation CGSS REUNION : 9 actions + 1 action PLANIR

LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La Direction de la Prévention des risques professionnels (PRP) a pour mission de :

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

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

- lutte contre les Troubles musculo-squelettiques (TMS),
- prévention des chutes dans le BTP,
- prévention des produits cancérigènes (soudage, gaz d'échappement, amiante),
- prévention auprès des TPE (garages, maçons, restaurants, sociétés de transport),
- prévention dans les parcours vers l'emploi (formations initiale et continue),
- prévention des risques psychosociaux.

Au niveau local, d'autres actions ont été menées auprès de trois secteurs en particulier :

- les collectivités territoriales,
- le transport frigorifique,
- les entreprises du secteur sanitaire et social.

► 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 2 ingénieurs conseil, 5 contrôleurs de sécurité, 1 chargé de mission ;
- un service « Tarification », constitué de 6 personnes ;
- une équipe administrative, composée de 5 agents.



► ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR LA CODIFICATION NATIONALE

Près de 40 % du potentiel du service 2016 a été consacré aux actions directes vers les entreprises (1.227 interventions).

8 % du potentiel du service en 2016 a été consacré aux actions partenariales avec les branches professionnelles et les chambres consulaires.

• Formation, information et communication

Après plusieurs années de baisse du potentiel affecté à la formation, notamment en raison de la procédure nationale d'habilitation et de la sous-traitance de formation (depuis 2009), l'activité de formation progresse depuis 2013, en valeur absolue comme en valeur relative. La procédure nationale d'habilitation porte notamment sur les formations SST (secourisme), PRAP (activité physique) déclinée sur de nombreuses activités d'aide à la personne.

La reprise de ce face à face pédagogique provient d'actions inscrites dans le projet de service, de demandes de formation en intra et de formations expérimentales (personnes ressources pour la prévention des TMS, formation des chargés d'opérations des maîtres d'ouvrage notamment).

• Réunions avec les partenaires internes ou externes

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

Les réunions avec les partenaires régionaux et autres organismes de prévention (services de santé au travail, Arvise, Dieccte, chambres consulaires...) ont

été encore plus nombreuses, pour coordonner la prévention, co-construire des programmes d'action, répartir les charges de travail (BTP), partager les expériences et communiquer ensemble (site : www.travailetprevention.re).

QUELQUES RESULTATS DE LA PREVENTION

• Contrats de prévention

Le service a engagé pratiquement toute son enveloppe d'autorisations (près de 1.450.000 €) au bénéfice des entreprises de notre région en 2016.

Il a payé plus de 1.000.000 € pour ses engagements de 2016 et antérieur, au titre des contrats classiques, et transformé en subventions plus de 880.000 €.

De plus, il a versé plus de 620.000 € en subventions directes au titre des aides financières simplifiées et des contrats TPE.

• Injonctions et majorations

Le nombre d'injonctions a continué à progresser en 2016, en raison notamment d'une action plus importante vers le BTP.

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, qui s'est réunie à 4 reprises.

Le Comité technique régional (CTR) s'est réuni à 3 reprises pour le suivi des activités de la direction de la PRP et sa Commission paritaire permanente (CPP) à 3 reprises. De nombreux membres du CTR se sont impliqués dans les comités de pilotage des actions régionales.

LES CHIFFRES CLÉS

CONTRATS DE PREVENTION

	2016	2015
Contrats signés ou avenants	40	28
Engagements	1 445 370	722 895
Paiements (54 paiements)	1 002 445	856 690
Transformation en subventions (18 contrats)	883 165	682 115
Aides financières simplifiées (60) et Contrats TPE (Très petites entreprises) (13)	628 828	790 400

ACTIVITE DU SERVICE

Liasses CFE traitées	7 243	6 410
Sections d'établissements créées	3 871	3 886
Déclarations AT/MP enregistrées	9 695	9 149

TARIFICATION ANNUELLE

Taux collectif (Ets de - de 20 salariés)	7 243	6 410
Taux mixte (Ets entre 19 et 149 salariés)	3 871	3 886
Taux individuel (Ets de + de 150 salariés)	9 695	9 149

PUBLICS CIBLES :

21 006 Entreprises gérées (20 618 en 2015)

23 874 Etablissements gérés (23 466 en 2015)

24 224 Sections d'Etablissements* (23 866 en 2015)

INJONCTIONS ET MAJORATIONS :

29 injonctions

(pour faire prendre des mesures en cas de risques exceptionnels)

14 majorations

initiales ou augmentations

7 majorations

supprimées ou suspendues (quand les mesures demandées sont prises)

RESULTATS CPG :

Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à **833 points sur 1 000** en 2016 (934 en 2015).

*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 « bureau ».

LE DÉPARTEMENT AGRICOLE

Les non-salariés agricoles (exploitants, collaborateurs, aides familiaux et membres de sociétés) bénéficient d'une couverture sociale complète. Cette dernière est gérée par le département agricole, composé de 4 services : le service affiliation et cotisations, le service transverse, le service retraite invalidité et le service support assistance à la production. Leurs différentes missions: l'affiliation au régime agricole, l'appel et l'encaissement des cotisations, le recouvrement amiable et contentieux, le versement des pensions de retraite et d'invalidité, le support technique et informatique pour les services. Enfin, dans le cadre de l'accueil intégré, les agents du département assurent l'accueil physique et téléphonique. Une particularité des DOM est la non prise en charge des salariés agricoles qui dépendent du régime général.

Le département agricole en collaboration avec l'action sanitaire et sociale, le recouvrement et la santé a activement participé aux évènements agricoles. L'objectif étant de promouvoir l'offre de services au profit de ce public spécifique.

Depuis la signature de notre convention cadre avec la Chambre d'agriculture, nombreuses ont été nos interventions auprès des techniciens agricoles qui ont permis de relayer l'offre de services auprès des exploitants et de leurs ayants-droits.

► POPULATION AGRICOLE COUVERTE

COTISANTS

8 378
(+ 0,20%)

CHEFS
D'EXPLOITATION
OU MEMBRES DE
SOCIÉTÉS

7 927

COLLABORATEURS

2 057

AIDES
FAMILIAUX

457

RETRAITÉS

15 500

► SERVICE AFFILIATION ET COTISATIONS

• Exonérations et cotisations en 2016

Par rapport à 2015, le nombre d'exploitations atteignant le seuil de 40 hectares pondérés est passé en 2016 de 259 à 286, ce qui implique la perte du bénéfice des exonérations pour 27 exploitants de plus.

Nombre de bénéficiaires de l'exonération Loi d'Orientation Outre-Mer pour les assurances maladie (AMEXA* et INV) vieillesse (AVA et AVI) et allocations familiales (AF) : **8 092**

Nombre d'exploitants de 40 ha pondérés et plus
(ne peuvent pas prétendre à l'exonération) : **286**

• Répartition des cotisations et contributions appelées en 2016

COTISATIONS
À LA CHARGE
DE L'ÉTAT

5 380 489 €

COTISATIONS À
LA CHARGE DE
L'EXPLOITANT

6 470 749 €

CONTRIBUTION
FORMATION À
LA CHARGE DE
L'EXPLOITANT

308 539 €

TOTAL
12 159 777 €

-0.4%
par rapport
à 2015

*AMEXA : Assurance Maladie des Exploitants Agricoles.



• Données cadastrales

Depuis le 1er, janvier 2015, toute exploitation de production végétale ou animale non répertoriée dans l'arrêté du 3 juin 1985 peut être assujettie sur la base du temps de travail ; le seuil minimum étant fixé à 1 200 heures/an. C'est par exemple le cas pour les élevages canins, équins mais également la spiruline.

C'est ainsi que 47 entreprises agricoles sont assujetties sur le seul temps de travail et que 265 entreprises cumulent temps de travail et surfaces pondérées.

DONNÉES CADASTRALES 2016

Élevage	2016
Surface d'installation	28 hectares
Cheptel	63 619 têtes
Ruches	16 965 ruches



► SERVICE TRANSVERSE - RECOUVREMENT CONTENTIEUX

• Recouvrement des cotisations

Le recouvrement des **cotisations** a été freiné en 2016 suite au retard de versement des subventions de l'Etat aux agriculteurs. Pour des raisons trouvant leur origine au niveau national, et notamment liées au changement du système informatique de l'ASP, service payeur, certaines subventions des années 2015 et 2016 n'avaient pas été payées.

Une cellule de crise a été mise en place à la DAAF ayant pour objectif de trouver avec les différents partenaires des solutions adaptées au cas de chacun des agriculteurs concernés. Les procédures de recouvrement ont dû ainsi être limitées afin de ne pas aggraver leur situation financière.

En dépit de cet aléa, le taux de reste à recouvrer sur l'encours 2016 s'est amélioré par rapport à l'année précédente, soit 20,61 % en 2016 contre 21,19 % en 2015, l'objectif du Contrat Pluriannuel de Gestion étant de 20%.

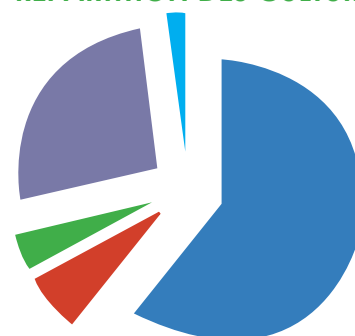
• Recouvrement des PRESTATIONS INDUES A RECUPERER et RECUPERATION SUR SUCCESSION

Différentes actions ont été mises en œuvre en 2016 pour accélérer le recouvrement de ces créances (enquête recherche héritiers, amélioration du suivi des échéanciers de paiement, demandes en paiement devant les tribunaux).

RECOUVREMENT DES COTISATIONS, ÉTAT DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS :

PROCEDURES	Nombre de dossiers
Rappels	6 918
Mises en demeure	2 610
Contraintes	1 881

RÉPARTITION DES CULTURES



- Canne à sucre 23 012 HA (61%)
- Prairies 9 973 HA (26%)
- Fruits 2 454 HA (7%)
- Maraîchage 1 638 HA (4%)
- Autres 820 HA (2%)

SITUATION DES CRÉANCES AU 31/12/2016



- Mesures amiables et débiteurs insolvable 3 436 902 € (51%)
- Créances prescrites ou de faible montant 310 536 (7%)
- Prestations à récupérer 1 000 000 (15%)
- Echéanciers 815 056 € (12%)
- Recouvrement par huissier 962 418 € (14%)
- Procédures collectives 170 153 (3%)

► SERVICE SUPPORT ASSISTANCE A LA PRODUCTION

Ce service support apporte son appui et son expertise aux différents services de la CGSS. En 2016, 90 requêtes ont été traitées aux fins de remplir les missions de chaque service.

En 2016, 1941 extranautas sont inscrits sur www.cgssmsa974.fr, dont 875 exploitants agricoles. La campagne de vœux a été adressée début 2017 aux adhérents pour leur rappeler les avantages de nos services en ligne.

Le site internet du département agricole recense 16 656 sessions au cours de l'année 2016 (soit environ 4 connexions par an et par utilisateur). Durant cette période, un total de 53 869 pages ont été vues (dont près de 67% de connexion locale) par 9 685 utilisateurs.

43,7 % de nouveaux visiteurs se sont ajoutés aux visiteurs habituels (56%).

L'analyse de fréquentation montre toute l'importance de poursuivre notre promotion des offres de téléservices.

Par ailleurs, il est important de noter un taux de rebond (visite d'un utilisateur plusieurs fois en 1 journée) supérieur à 45 % : pour récupérer de l'information, accéder à l'espace personnel ou aux documents dématérialisés.

Le profil de l'usager réunionnais semble être plutôt un homme (54,14% des inscrits) entre 18 et 34 ans (61%). Les plus jeunes assurent pour leurs parents ou leurs aînés les opérations (inscription – consultation) en ligne.

► SERVICE RETRAITE ET INVALIDITE

RETRAITE VIEILLESSE AGRICOLE VERSÉE EN 2016

Prise en charge	Montant	Nombre de bénéficiaires
Retraite vieillesse agricole	66 007 723 €	15 485
dont retraite complémentaire	3 652 948 €	
dont Fonds national de solidarité + Allocation de solidarité aux personnes âgées	6 562 535 €	1 652
Invalidité	659 656,13 €	141
Fonds de solidarité invalidité et allocation supplémentaire invalidité	62 735 €	18

• Évolutions législatives

Nouvelle cotisation d'invalidité

L'article 32 de la Loi de finances de la Sécurité Sociale pour 2016 a instauré une nouvelle cotisation pour couvrir le financement du risque invalidité, jusque-là financé par la cotisation d'assurance maladie.

Cette dernière cotisation couvre désormais uniquement le financement des risques maladie et maternité.

Les taux relatifs à ces cotisations ont été fixés par arrêté du 26/07/2016, paru au journal officiel le 05/08/2016.



LES CHIFFRES CLÉS

17 288 000 € À RECOUVRER en 2016

7 411 000 € ENCAISSÉS

Soit évolution 2016/2015 : +13,29%

TAUX DE RESTE À RECOUVRER SUR L'ENCOURS

20,61 %

6 920 RAPPELS

967 4000 €

2 610 MISES EN DEMEURE

1 516 280 €

6 920 RAPPELS

967 4000 €

1 880 CONTRAINTES

1 910 000 €

L'agence comptable



Le cabinet du directeur



La direction déléguée



Les moyens et le patrimoine



L'AGENCE COMPTABLE

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 2016 de notre organisme sont validés avec observations pour l'ensemble des branches et des régimes relevant de la CNAMTS, la CNAVTS, l'ACOSS et la CCMSA.

Les comptes de l'exercice 2016 de l'Echelon Régional du Service Médical sont validés sans observations.

LE RÉGIME GÉNÉRAL	2015	2016	2016/2015
Encaissements nets (impayés déduits)	2 283 900 154	2 319 404 080	+ 1,55 %
Taux de RAR* au 31/12/N	9,46 %	9,71 %	+ 0,25 %

*RAR : reste à recouvrer

La retraite	593 212 648	610 330 050	+ 2,9 %
La maladie	2 185 293 050	2 136 770 529	- 2,22 %
La CMU part complémentaire	133 833 620	131 045 208	- 2,1 %

LE RÉGIME AGRICOLE

L'encaissement des cotisations	6 658 495	6 532 300	- 1,9 %
--------------------------------	-----------	------------------	---------

LES PRESTATIONS

Maladie & AT	74 427 780	75 083 096	+ 0,9 %
Retraite (AVA + RCO)	68 645 219	67 791 844	- 1,2 %
Allocations Familiales	30 763	19 760	- 35,8 %
Total	143 103 762	142 894 700	- 0,15 %

LA GESTION ADMINISTRATIVE (section de fonctionnement)

Maladie	57 381 360	59 401 622	+ 3,52 %
Retraite	13 709 862	13 840 975	+ 0,96 %
Recouvrement	17 677 600	17 187 015	- 2,78 %
Régime Agricole	7 979 444	7 655 017	- 4,07 %
Total	96 748 266	98 084 629	+1,38 %

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (section de fonctionnement)

Maladie	1 257 541	1 566 452	+ 24,86 %
Retraite	1 500 209	1 496 322	- 0,26 %
Régime Agricole	188 617	196 359	+ 4,10 %
Total	2 946 367	3 259 133	+10,62 %

**JUSQU'À PRÉSENT,
LA TENDANCE EST
À LA DÉCROISSANCE :
EN 2014 : + 3,7 %
EN 2015 : + 3,7 %**

**AUTO FINANCEMENT
À HAUTEUR DE :**

**4,65% EN 2015
4,57% EN 2016**

Quelques résultats comptables de 2016 :

• Montant total des prestations versées, toutes branches confondues : **3 021 020 727 €**

• Montant total des cotisations encaissées : **2 325 936 380 €**

• Budget de fonctionnement de la CGSS : **(Source Direction)(voir 2015) €**

LE CABINET DU DIRECTEUR

► ACTIVITÉ 2016

- Consolidation des indicateurs de l'ensemble des branches, permettant à la direction générale d'avoir une vision synthétique d'ensemble sur la performance de la CGSS
- Poursuite du déploiement d'OSCARR
- Étude sur les indemnités kilométriques afin d'optimiser l'utilisation de la flotte de véhicules de service de la CGSS et envisager l'opportunité de la densifier
- Organisation, participation et accompagnement des directions dans l'organisation de manifestations externes et internes.

• **Salon des seniors 2016** : du 11 au 12 mars 2016, la CGSS Réunion a participé à la première édition du Salon des Seniors qui s'est tenue à la NORDEV. Plus d'une cinquantaine d'exposants ont répondu présents sur divers villages thématiques. Durant ces 2 jours, 8 agents issus des différentes Branches de la CGSS (santé, retraite et action sanitaire et sociale) ont informé et accompagné sur le stand de la CGSS, une centaine de visiteurs intéressés par ses offres de services.

• **Matinée employeurs** : le 16 novembre 2016, la CGSS Réunion a organisé une Matinée employeurs à la NORDEV. À cette occasion, elle a présenté la première édition du Livret employeurs à plus de 170 dirigeants d'entreprises et employeurs. Lors de 4 ateliers de travail, ces derniers ont pu s'informer sur la DSN, le Compte prévention pénibilité et les mesures existantes afin d'éviter la désinsertion professionnelle.

• Salon Business Garden

• **Participation aux conférences jeunes** dans la poursuite des actions engagées dans le cadre des 70 ans de la Sécurité sociale (afin de mieux faire connaître la Sécurité sociale et de clôturer la célébration de ses 70 ans). Les organismes locaux (CGSS, CAF, DRSM, RSI) ont mené une dernière action commune, cette fois, à destination des jeunes de notre île. Tout comme pour les conférences organisées pour les salariés, la presse et nos partenaires, M. Jean François HIBON de FROHEN (membre de l'Académie de La Réunion) a présenté l'histoire, les évolutions et les enjeux de la Sécurité sociale au niveau national et local dans 4 établissements scolaires aux 4 coins de l'île en présence des représentants des organismes. Ces séances ont permis aux jeunes d'approfondir leurs connaissances de l'institution de façon ludique : quizz, conférence interactive ...).

• **Organisation d'une journée de sensibilisation au don d'organes** en partenariat avec la Coordination hospitalière des prélèvements d'organes et des tissus.

• **Mise en place d'un partenariat avec La Mutualité** de la Réunion pour permettre au personnel de la CGSS d'observer l'éclipse annulaire de septembre 2016 (distribution de 1200 lunettes de protection).



• **Organisation de journées de sensibilisation au don de moelle osseuse** en partenariat avec l'association réunion moelle espoir (Plus de 60 personnes ont assisté aux réunions d'information et de sensibilisation qui se sont déroulées les 27 et 29 septembre. Plus de 50 personnes se sont présentées à la journée d'inscription du 4 octobre et 38 donneurs ont été inscrits sur le fichier national).

• **Organisation en interne d'une journée porte ouverte** afin de mieux faire connaître le secteur informatique de la CGSS (236 agents ont pu découvrir les activités de la DSI).



• **Le Challenge des créateurs** s'est déroulé de juillet à décembre 2016. Pour cette 3ème édition, 127 jeunes créateurs d'entreprise se sont attachés à défendre leurs projets touchant à l'innovation technologique, l'agroalimentaire, le développement informatique, la publicité etc. La CGSS Réunion, en qualité de partenaire privilégié a pris part aux différents jurys permettant de sélectionner les 6 lauréats de cette manifestation

► Service Communication

En charge de la communication interne, le service communication met également en œuvre les plans de communication externes de l'ensemble des Branches. Il produit aussi tous les supports événementiels utiles à nos actions de promotion en direction de nos différents publics.

• En interne

Le service assure la gestion quotidienne de l'intranet « dianoo ». Il relaie notamment via ce canal les différents messages de la direction générale et des branches (les campagnes et actions sur le terrain) ainsi que toutes les informations utiles au fonctionnement des services.

Il élabore le journal mensuel « Coup d'œil ».

Le service accompagne également, toutes les directions dans leurs actions de communication.

• En externe

Le service communication gère les relations presse, réalise la signalétique de l'organisme en lien avec le Patrimoine, les supports de communication et autres imprimés nécessaires à la bonne diffusion des informations aux différents publics.

En lien avec les directions, le service organise par ailleurs, les événements internes et externes (séminaires, ateliers thématiques, journées employeurs, conférences jeunes...).

► Campagne « diminution des dépôts tardifs des dossiers retraite »

- Lancement de l'appel à contribution du visuel au sein du personnel (démarche participative)
- Sélection des propositions
- Finalisation du visuel
- Réalisation de l'ensemble des supports de la campagne dont l'affiche : « *la retraite lé kom un bon carri, i fo prépar a li* »
- Création et diffusion du spot radio sur les ondes locales

► « Le rendez-vous à la CGSS, le réflexe à adopter »

- Campagne d'information sur le nouveau dispositif d'accueil dans les médias (presse écrite, sites web et radios) et sur le site www.cgss.re (réalisation des différents supports médias)
- Affichage dans les accueils et flyers de contacts.

► Accès au droit des jeunes : création de l'affiche

► Campagne ameli afin d'accroître la notoriété du site et d'augmenter le nombre d'ouvertures de compte ameli.

- Réalisation et diffusion des spots radio (NRJ, Freedom, Réunion 1ère)
- Création des flyers

► Agricole

Les partenariats entre la CGSS et le monde agricole se renforcent avec le volontariat et l'implication des agents des différentes branches : recouvrement, action sanitaire et sociale, Prévention des risques professionnels et le département agricole.

2 conventions ont été signées :

- Avec la Chambre d'agriculture avec pour principal objectif de formaliser les relations existantes et futures dans la mise en œuvre d'actions destinées à mieux informer, orienter et accompagner les agriculteurs et leur famille sur l'offre de services de la CGSS. Une autre action a été menée de concert dans l'accompagnement au parcours retraite des exploitants agricoles.

- Avec l'Agence de Service et de paiement avec pour objet de mieux accompagner les futurs retraités dans le cadre de leur transmission d'exploitation. Un 2ème objectif vise à un échange de données statistiques permettant la réalisation d'études et d'adapter ainsi le cadre dans lequel évolue la population agricole.

Par ailleurs, la CGSS a été associée aux travaux du Comité de pilotage emploi agricole qui consistaient à mieux communiquer sur le possible cumul des minimas sociaux et l'emploi agricole.

- Riche en activités, 2016 a permis à la CGSS de mieux se faire connaître du monde agricole, le cabinet ayant piloté ces actions réunions d'informations collectives, manifestations, commissions, forums, etc...

En 2016 le cabinet a assuré la promotion de l'offre de service en développant le réseau partenarial :

- à Miel vert : fidélisation des « rdv avec la sécu »,...
- à la Foire de Bras-Panon : tenue d'un stand et participation à des émissions radio
- sur Réunion 1ère ou dans les établissements scolaires : présentation de la protection sociale agricole
- au Carrefour de l'emploi,
- lors de la Journée de la femme rurale, etc.

► Budget et ordonnancement

LES CHIFFRES CLÉS

ORDONNANCEMENTS : 8 823 dont

4 214 faits par le département

VIREMENTS DE CRÉDITS : 169

NOTIFICATIONS DE CRÉDITS : 114

TABLEAUX : 147

INSCRIPTIONS DE CRÉDITS : 155

ENQUÊTES : 83

LA DIRECTION DELEGUEE

► CRÉATION D'UNE DIRECTION DÉLÉGUÉE

Le 1er juillet 2016 voit la création au sein de la CGSS d'une « direction déléguée ».

Cette nouvelle direction se voit déléguer une partie des compétences du directeur général, notamment pour les fonctions support et transverses. La mise en place de cette direction répond à plusieurs objectifs :

- accompagner le déploiement de la stratégie et du pilotage au sein de l'organisme,
- être le moteur de la transversalité,
- coordonner les missions stratégiques,
- garantir la continuité de l'action du directeur général en son absence.

Sont rattachées à cette direction déléguée :

- le département des ressources humaines,
- la direction informatique,
- la cellule Digitale & Innovation, créée en Août 2016, qui a pour mission d'initier et accompagner la transformation numérique de la CGSS en interne et en externe. La priorité en 2016 était donnée à la refonte du site internet cgss.re et la modélisation de nos accueils (Agencement Espace Libre-Service mettant en avant le numérique).

LES RESSOURCES HUMAINES

La CGSS compte, au 31/12/2016, **1 138 CDI** et **89 CDD**. La répartition par secteur est la suivante.

LES DONNEES D'EFFECTIFS DE LA CGSS

	Titulaires	Temporaires	TOTAL
DIRECTION GENERALE	28	3	31
DIRECTION DELEGUEE	4	0	4
DEPARTEMENT RESSOURCES HUMAINES*	35	0	35
INFORMATIQUE	42	0	42
MOYENS ET PATRIMOINE	49	2	51
RETRAITE	107	2	109
ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	38	2	40
SANTE	513	53	566
RECOUVREMENT	139	20	159
PREVENTION	20	1	21
AGENCE COMPTABLE	113	3	116
AGRICOLE	50	3	53
TOTAL	1138	89	1227

*y compris 6 agents TASS/TCI/personnel détaché

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Total
TITULAIRES	341	797	30%	70%	1 138
AUXILIAIRES TEMPORAIRES - à durée déterminée	17	72	19%	81%	89
TOTAL GENERAL	358	869	29%	71%	1 227

PROPORTION DES 45 ANS ET PLUS

Effectif titulaire âgé de 45 ans et +	524	46%
Effectif titulaire âgé de 50 ans et +	380	33%

Soit **144** agents dans la tranche d'âge 45-49 ans

PROPORTION DES MOINS DE 26 ANS

Effectif titulaire âgé de moins de 26 ans	22	2%
---	----	----



L'EMPLOI DES PERSONNES PORTEUSES DE HANDICAP

LES CHIFFRES CLÉS

RECRUTEMENT EN 2016 :

53 recrutements externes CDI
132 recrutements CDD
28 recrutements internes
 (26 suite appels à candidatures
 et 2 dans le cadre du parcours
 professionnel)

FORMATION :

33 893 heures de formation
1 070 agents concernés
5.91% de la masse salariale
 consacrée à la formation
 professionnel

Départs en retraite : **23**

RÉPARTITION DU PERSONNEL TITULAIRE AU 31/12/16 SELON LE SEXE ET L'ÂGE

AGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL
De 20 à 24 ans	0	10	10
De 25 à 29 ans	11	54	65
De 30 à 34 ans	27	85	112
De 35 à 39 ans	44	157	201
De 40 à 44 ans	78	148	226
De 45 à 49 ans	57	87	144
De 50 à 54 ans	43	89	132
De 55 à 59 ans	44	114	158
De 60 à 64 ans	33	44	77
65 ans et plus	4	9	13
TOTAL	341	797	1 138

L'INFORMATIQUE

Organisée par activité, la direction des systèmes d'information dispose d'un service Desk et d'un centre de support client chargé d'accompagner les utilisateurs dans l'expression de leurs besoins.

L'organisation s'appuie sur 4 grands axes :

- Transverse,
- Appui aux Métiers,
- Clientèle,
- Infrastructure

DEMANDES D'INTERVENTIONS OU DE MAINTENANCE PRISES EN CHARGE PAR LA DSI EN 2016 : 9 553

- 6 694 demandes d'intervention
- 2 859 incidents

► QUELQUES CHIFFRES

1 457 POSTES MULTI-FONCTIONS

59% Santé, 12% Retraite,
11% Recouvrement, 4%
Agricole, 5% PRP, 9%
Services Communs

352 IMPRIMANTES

157 Santé, 65 Retraite,
55 Recouvrement, 12
Agricole, 6 PRP, 57
Services Communs

162 SERVEURS

45 Santé, 40 Retraite,
15 Recouvrement, 2
Agricole, 60 Services
communs

► PRINCIPALES ACTIONS

- Migration ADN : Organisation de l'Active Directory National au niveau CGSS
- Migration Mercure : déploiement nouvelle messagerie Outlook
- Migration Kaspersky : Installation architecture de sécurité
- Déploiement PEI 2015
- Projet Sésame Recouvrement : sécurisation de l'accès aux postes de travail du recouvrement
- Accompagnement CGSS 2.0
- Mise en production du nouveau Datacenter.

► EDITIQUE

CGSS Réunion

Nbre de courriers mis sous plis : 1 736 789

Nbre de pages imprimées : 5 870 364

CAF Réunion

Nbre de courriers mis sous plis : 632 128

Nbre de pages imprimées : 1 117 782

CSS Mayotte

Nbre de courriers mis sous plis : 34 734

Nbre de pages imprimées : 104 644

CAF Mayotte

Nbre de courriers mis sous plis : 22 091

Nbre de pages imprimées : 26 497

RSI

Nbre de courriers mis sous plis : 12 251

Nbre de pages imprimées : 29 753

TOTAL

Nbre de courriers mis sous plis : 2 437 993

Nbre de pages imprimées : 7 149 040



MOYENS ET PATRIMOINE

La Direction des Moyens et du patrimoine recouvre les activités des achats et des marchés publics, de la gestion immobilière et de l'atelier, de la sécurité des locaux, du site industriel de Sainte-Marie (imprimerie, archives, économat, délivrance des imprimés aux professionnels de santé).

Outre la professionnalisation des activités des moyens et du patrimoine, 2016 a été l'année d'élaboration du projet de regroupement des sites de l'Est (Saint-André et Saint-Benoît rassemblés sur le site de la Vanille à Saint-André).

Ces projets bénéficient du soutien des caisses nationales puisque les actions de la CGSS s'inscrivent dans la politique de réduction de charges locatives et dans la politique d'accueil offrant à nos assurés une meilleure qualité de service.

► FAITS MARQUANTS



SECURITE :

- Exercice d'évacuation sur chaque site chaque semestre
- Formation GSF (Guide serre file) et EPI (Equipier de première intervention)
- Nettoyage des vitres de la façade du siège (8 étages, 800 baies vitrées)
- Mise en place de l'astreinte : ouverture et fermeture quotidienne du siège, réponse aux usagers.



PATRIMOINE (GESTION IMMOBILIERE ET ATELIER)

- Maîtrise d'ouvrage des opérations immobilières :
Réfection des abords du siège
Modernisation des ascenseurs du siège
Sécurité incendie du siège et aménagement du restaurant d'entreprise
- Actions de développement durable en lien avec l'ADEME :
réduction de la consommation d'énergie du groupe froid,
pose de compteurs
- Installation de BMS façade à Saint Denis et à Saint Pierre
- Réalisation des travaux de mise en conformité accessibilité handicapé des 6 sites ERP de la CGSS
- Projet de regroupement des sites de l'Est
- Conception et réalisation des accueils rénovés de la CGSS en partenariat avec la mission digitale.

LES CHIFFRES CLÉS

RELATIONS EXTÉRIEURES :

327 167 plis reçus par voie postale en 2016

(300 549 en 2015)

313 265 plis envoyés en 2016 (237 271 en 2015)

ACHAT ET MARCHÉS PUBLICS :

240 contrats actifs pour un montant total de 1,34ME

1 858 bons de commande et autres achats (billets d'avion, interventions ...)

27 marchés classiques ou accords-cadres conclus.

SÉCURITÉ :

811 demandes d'accès aux locaux

Suivi de **125** interventions d'urgence (dysfonctionnements parking, interventions sanitaires, etc).

SITE INDUSTRIEL DE SAINTE MARIE :

10 473 demandes d'imprimés traitées pour les professionnels de santé

4 776 800 imprimés délivrés

879 demandes d'archives,

2 703 pièces recherchées

10 636 mètres linéaires d'archives

387 commandes traitées par le service économat de juin à décembre 2016.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



PRÉSIDENTE :
Madame Nicole ETHEVE
CFE-CGC

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

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

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

LES CHIFFRES CLÉS

Nombre de réunions
auxquelles ont participé des
administrateurs :

- Conseils d'administration : **4**
- Bureaux du CA : **5**
- Commissions émanant du
CA et réunions de travail : **92**
- Représentations extérieures : **88**
- Réunions nationales : **12**

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX DELIBERATIVE

CGTR

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

CGT-FO

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

CFDT

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

CFTC

Titulaires : Sophie LEGARNISSON
Suppléant : Willy FLEURIS

CFE-CGC

Titulaires : Nicole ETHEVE
Suppléant : Eglantine HOAREAU

MEDEF (Employeurs)

Titulaires : Philippe DOKI-THONON
Thierry LEGROS
Hervé Claude MARODON
Suppléants : Yannick BOVALO
Didier FAUCHARD
Arjouhousen MAHAMADALY

CGPME (Employeurs)

Titulaire : Jean-Louis LECOCQ
Suppléant : Stéphane TARDIF

UPA (Employeurs)

Titulaire : Willy Sylvain IMARE
Suppléant : Théophile NARAYANIN

CGPME (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Jean-Claude BEAUDEMOULIN
Suppléant : Kaelig AUBERT

UPA (Travailleurs indépendants)

Titulaire : Daniel RICKMOUNIE
Suppléant : Paul Yoland VIRACAOUDIN

FNSEA

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

MUTUALITE

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

PERSONNES QUALIFIÉES (désignées par le Préfet)

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

ADMINISTRATEURS AVEC VOIX CONSULTATIVE

UDAF

Titulaires : Pierre PAUSE
Suppléant : Philippe MARGUERITE

REPRESENTANTS DU PERSONNEL (membres élus le 13 octobre 2011)

1er collège - Employés

CFDT

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

2eme collège - Cadres

CFDT

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

Composition du conseil d'administration au 31/12/2016

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

LE COMITÉ DE DIRECTION

Christophe MADIKA
Directeur Général



Emmanuelle HOAREAU-SAUTIERES
Directrice Déléguée



Jean Marc BARRAUD
Agent
Comptable



Jean-Xavier BELLO
Directions Sante
et Agricole
Directeur Adjoint



Thierry DE LABURTHER
Direction
Recouvrement
Directeur Adjoint



Christophe CAMBONA
Direction Retraite
Directeur Adjoint



Alain IGLICKI
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



David JOURLIN
Cabinet du Directeur
Chef de cabinet



**SECURITE
SOCIALE**



Caisse Générale
de Sécurité Sociale
de La Réunion