



RAPPORT
D'ACTIVITÉ



▶ 2015



SOMMAIRE

Edito - p 3
Projet d'entreprise - Projets transversaux - p 4

LES DIRECTIONS

La Direction Santé - p 11
La Direction Retraite - p 14
La Direction Recouvrement - p 16
L'Action Sanitaire et Sociale - p 18
La Prévention des Risques Professionnels - p 20
Le Département Agricole - p 22

LES SERVICES TRANSVERSAUX

L'Agence Comptable - p 25
Le Cabinet du Directeur - p 26
Les Ressources Humaines - p 27
Le Patrimoine et les Moyens - p 28
L'Informatique - p 29

LA GOUVERNANCE

Le Conseil d'Administration - p 30
Le Comité de Direction - p 31



M. Christophe MADIKA,
Directeur Général

En 2015, le Conseil d'Administration s'est prononcé sur 5 décisions structurantes pour la CGSS de La Réunion.

Tout d'abord il a approuvé les 4 CPG (contrats pluriannuels de gestion) qui nous lient avec les caisses nationales, pour les risques professionnels, la maladie, la retraite et le recouvrement.

Ces quatre documents fixent, pour 4 ans, les orientations et le cadre de notre action dans ces différents domaines, ils définissent les moyens humains et budgétaires qui nous sont alloués pour mener à bien nos missions.

C'est en 2015 que le conseil d'administration a adopté le passage au rendez-vous, élément important de la refonte de notre politique d'accueil.

2015 c'est aussi la finalisation de notre projet d'entreprise. Une présentation réalisée à l'ensemble du personnel a permis une compréhension partagée du sens de notre action principalement orientée sur le maintien et le développement du service public, aujourd'hui remis en cause par certains.

L'année 2015 a permis de progresser dans différents domaines avec une amélioration de notre performance, ce qui s'est traduit par de meilleurs résultats dans nos différents CPG.

L'adaptation de nos organisations, une plus grande transversalité dans la conduite des projets, la recherche des complémentarités avec nos partenaires, personnes publiques, associations, etc., s'inscrivent dans cette volonté de mieux servir nos assurés et d'être plus proches des entreprises tout en conciliant cette ambition avec les exigences d'efficacité que le gouvernement nous demande.

En 2015, l'action sanitaire et sociale a connu un fort développement et nous pouvons maintenant afficher les premiers résultats de notre politique qui s'inscrit parfaitement dans les orientations définies par la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, en favorisant notamment la prévention de la perte d'autonomie.

Un effort significatif a été réalisé par l'ensemble des personnels pour réduire nos délais d'intervention pour de nombreuses prestations ou services comme le traitement des IJ, de la CMU, des feuilles de soins, des dossiers de retraites ou encore des plans d'aide personnalisés etc. Que l'ensemble des salariés en soit remercié car c'est leur travail quotidien qui permet de faire vivre notre système de sécurité sociale basé sur la solidarité nationale.

« Tout est changement, non pour ne plus être mais pour devenir ce qui n'est pas encore » - Epictète

PROJET D'ENTREPRISE 2015-2020



Elaboré à partir d'une large consultation et d'une méthode participative et ouverte, ce projet quinquennal a pour ambition de faire de la CGSS un service public de référence, capable de :

- faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin
 - innover
 - agir en grande proximité encore avec nos partenaires
 - simplifier notre organisation
 - être plus attentif aux résultats de son action
- et cela, grâce à un engagement collectif basé sur la réciprocité.

Une ambition en 4 dimensions

Dimension 1 / Affirmer notre mission première de service public

- Axe 1 : Ancrer et rendre lisible notre positionnement sur le territoire
- Axe 2 : Fiabiliser les données et les traitements
- Axe 3 : Renforcer le management par processus
- Axe 4 : Valoriser le modèle CGSS en renforçant la transversalité
- Axe 5 : Lutter contre la fraude et les abus

Dimension 2 / Garantir un réel accès aux droits pour tous

- Axe 1 : Rendre l'information plus accessible
- Axe 2 : Adapter les structures d'accueil aux usagers
- Axe 3 : Lutter contre la précarité
- Axe 4 : Offrir des solutions numériques

Dimension 3 / Contribuer à l'adaptation du système de santé aux besoins des usagers

- Axe 1 : Renforcer la gestion du risque
- Axe 2 : Participer & veiller à l'instauration de la politique d'offre de soins ambulatoires

Dimension 4 / Renforcer la performance individuelle & collective

- Axe 1 : Optimiser la politique RH
- Axe 2 : Optimiser les méthodes de management
- Axe 3 : Améliorer la cohérence du système d'information & de communication
- Axe 4 : Améliorer les conditions de vie au travail

Les groupes de travail organisés dans le cadre du projet d'entreprise ont été l'occasion de réaffirmer nos valeurs :

Empathie Equité Transversalité Loyauté Egalité
Solidarité Responsabilité Respect Probité
Justesse Adaptabilité Réciprocité Efficacité
Justice Exemplarité Transparence

Ensemble, osons la réciprocité
2015 - 2020

En parallèle des actions menées par chaque branche dans le cadre du projet d'entreprise, trois projets transversaux ont vu le jour en 2015.

ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

Dimension 2 / Axe 2 - Adapter les structures d'accueil aux usagers

OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE

Dimension 2 / Axe 1 - Rendre l'information plus accessible

70 ANS DE LA SECURITE SOCIALE

Dimension 1 / Axe 1 - Ancrer et rendre lisible notre positionnement sur le territoire



ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

Dimension 2 / Axe 2 - Adapter les structures d'accueil aux usagers

NOUVEAU
La CGSS Réunion vous reçoit désormais sur rendez-vous

PAS D'ATTENTE • ACCUEIL PERSONNALISÉ • ENTRETIEN EFFICACE

N'attendez plus, prenez rendez-vous à la Sécu !

Assurance Maladie : 0811 300 974*
Assurance Retraite : 39 60*
URSSAF : 39 57*
Action Sanitaire et Sociale : 40 33 40

Pour plus d'informations : www.cgss.re

Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion

Visuel campagne de communication



Site cgss.re modernisé. Mise en avant des contacts pour la prise de RDV



Nouvelle signalétique intérieure/extérieure sur les sites d'accueil

Accueillir autrement et vivre avec son temps, telle est l'ambition de la CGSS !

Depuis octobre 2015, la CGSS accueille sur rendez-vous et facilite l'accès de tous aux services en ligne.

Bien accueillir un usager aujourd'hui et lui apporter satisfaction, c'est lui proposer des canaux de contact diversifiés et adaptés à ses besoins.

Pour continuer de mieux répondre aux attentes de ses usagers et leur apporter la bonne réponse au bon moment par le canal de contact le plus adapté à leurs besoins :

- contact physique (accueil sur site)
- contact téléphonique
- contact dématérialisé (mails et services en ligne),

le rendez-vous devient la référence pour un accueil physique de qualité

Le principe est de développer de manière beaucoup plus systématique l'accueil sur rendez-vous, modalité de référence pour un accueil physique moderne et de qualité :

- gain de temps pour l'usager,
- accueil personnalisé par une prise en charge de sa situation globale au-delà de sa demande initiale,
- entretien efficace grâce à un rendez-vous préparé en amont par un agent expert de la CGSS.

Dans ce cadre, l'accueil sans rendez-vous, même s'il ne peut être complètement supprimé, est dorénavant réduit au strict minimum, sur les principaux sites de l'île.

Faciliter l'accès aux services dématérialisés

En complément, le déploiement d'espaces libre-service (ELS) sur tous les sites permet de donner satisfaction aux demandes les plus récurrentes. Via les bornes multiservices, des ordinateurs et imprimantes en libre accès, les usagers peuvent obtenir en toute autonomie par exemple leurs attestations de droit, relevés de carrière (etc), et consulter les sites Internet de la Sécurité sociale.

Avant de se déplacer, un réflexe : le téléphone

Nombre de démarches peuvent être réalisées à distance : informer sa caisse d'un changement de situation, demander un justificatif, connaître l'état d'avancement de son dossier, etc.

Au bout du fil, des experts de la CGSS de la Réunion à qui exposer son problème ou poser ses questions. Dans de très nombreux cas, ces téléconseillers peuvent répondre instantanément aux questions évoquées et si la situation l'exige, proposer une prise de rendez-vous dans les plus brefs délais (selon les motifs, quinze jours en moyenne, moins si l'urgence de la situation l'exige) sur le site le plus proche.



Campagne média pour accompagner nos publics au changement



Affichage bus sur toute l'île



Emission Vital Santé diffusée sur Réunion 1ère



Conférence & retombées presse



Passage JT TV

Pour les usagers de plus en plus connectés, les services en ligne et le mail

Ce virage du numérique, la Sécurité sociale l'a pris. Elle propose toute une palette de services en ligne, personnalisés et sécurisés, accessibles 24H/24 : dématérialisation de documents, téléchargement d'attestation, consultation des paiements et suivi de son dossier.

Un accueil personnalisé des publics les plus fragiles

Ce n'est pas parce que la CGSS modernise ses modalités d'accueil qu'elle oublie pour autant les personnes plus fragilisées, isolées ou confrontées à un accident de la vie...

Bien au contraire, à ces usagers, elle propose une offre plus complète d'accompagnement personnalisé et va ainsi au-devant de leurs besoins.

- Sur les points d'accueil :
 - possibilité d'avoir un RDV en urgence pour les situations exigeant une intervention en lien avec un état de fragilité,
 - accompagnement par un expert de l'accueil (présent en continu) pour l'utilisation de l'espace libre-service.

- Sur toute l'île :
 - par le renforcement des partenariats pour améliorer l'accès aux droits (Organismes de protection sociale, Collectivités territoriales et acteurs locaux).

Une évolution minutieusement préparée

Une expérimentation a été menée sur les sites CGSS de Saint-Pierre (Février 2015), afin de s'assurer que le dispositif répondait effectivement aux besoins de nos publics.

Au bout de 3 mois, les personnes accueillies indiquent se sentir « plus respectées », et « mieux considérées » :

- un temps d'attente devenu quasi nul grâce à la prise de rendez-vous
- une prise de rendez-vous rapide en moins de 2 semaines
- une prise en compte globale de la situation de l'individu.

Pour résumer :

Nouvelles modalités de réception du public :

L'accueil se fait uniquement sur rendez-vous sur l'ensemble des sites d'accueil de l'île SAUF les accueils des quatre points cardinaux : Saint-Denis, Saint-Paul, Saint-Pierre et Saint-André où l'accueil du public SANS rendez-vous est maintenu de 7h30 à 12H du lundi au vendredi.

Accès à un espace libre service aux horaires d'ouvertures des accueils (incluant bornes multiservices, ordinateurs avec accès aux services en ligne, téléphone mis à disposition pour prendre rendez-vous, et la présence d'agents d'accueil).

Horaires d'ouverture harmonisés sur l'ensemble de nos accueils :

Du lundi au jeudi : 7h30 à 12h et de 13h à 15h
Le vendredi : 7h30 à 12h et de 13h à 14h

OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE VIA DES PARTENARIATS & CONVENTIONS

Dimension 2 / Axe 1 - Rendre l'information plus accessible

Le territoire de la Réunion, au regard des spécificités de sa population, nécessite que les acteurs économiques et sociaux, intervenant dans les champs de la santé et du social, coordonnent et formalisent leurs actions via des conventions. L'objectif étant le partage des compétences, connaissances, savoir-faire, expériences afin de mieux répondre aux attentes de nos usagers notamment aux personnes les plus fragilisées, isolées et/ou vulnérables. Ces collaborations permettent de faciliter l'accès aux droits, de simplifier les démarches administratives, d'améliorer le service offert à la population ou encore de contrôler l'apparition de nouveaux risques...

En 2015, la CGSS intensifie et multiplie la création de ses partenariats inter-organismes et externes (les principaux ci-dessous).



Dans le cadre de la politique de prévention de la perte d'autonomie, l'adaptation du logement constitue un axe prioritaire de l'Action Sociale pour favoriser le maintien à domicile des retraités. La CGSS propose dans le cadre de son dispositif « logement et cadre de vie » des solutions adaptées aux besoins des retraités : des conseils délivrés en matière de prévention des chutes jusqu'à l'aide à l'amélioration de l'habitat. Ainsi, pour la réalisation de travaux d'aménagement et/ou d'adaptation du logement en faveur de nos retraités, une **convention entre la CGSS et le Pact Réunion**, prestataire Habitat, a été signée en janvier 2015.

La CGSS a officialisé le 10 février sa coopération avec le **Conseil Régional de l'Ordre des Experts Comptables de La Réunion** dénommé CROEC. La convention signée permet de répondre avec efficacité aux problématiques des entreprises, de leurs salariés-assurés et des futurs retraités.



La CGSS Réunion a également signé le jeudi 26 février 2015 une **convention avec la Mutualité Française de La Réunion**. Celle-ci a pour objet de formaliser les relations existantes et futures avec la Mutualité dans la mise en œuvre de programmes et d'actions destinés à mieux informer, orienter et accompagner la population réunionnaise. Le premier axe de travail repose sur l'information, la prévention et le dépistage du diabète, ainsi que sur la promotion du dispositif sophia et de la santé par le sport.

Une convention cadre a été établie le 9 février avec **les mairies de Saint-Pierre, l'Etang Salé, Saint-Paul, La Possession, le Port et Saint-André**. Cette convention a pour objectif la mise en œuvre d'actions destinées à mieux informer, orienter et accompagner les usagers vers les dispositifs légaux et extra-légaux auxquels ils peuvent prétendre et de détecter les populations fragilisées et/ou précaires.



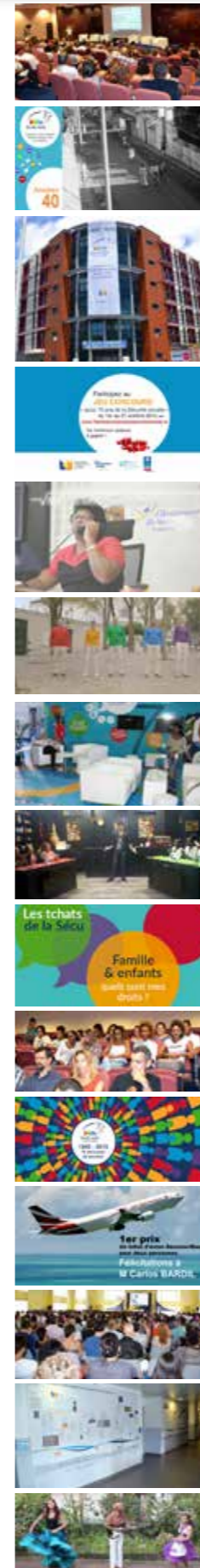
Une convention cadre a aussi été établie le 29 septembre avec le **Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion** afin de lutter contre les exclusions, agir contre la précarité, garantir les droits à l'Assurance Maladie et l'accès aux soins des patients reçus au CHU...

La Réunion possède 25 000 personnes en situation d'illettrisme. Les **2 partenariats CGSS / AREP** (Association Réunionnaise d'Education Populaire) signés en juillet 2015 tendent à développer l'autonomie des assurés en situation d'illettrismes et à faciliter les relations entre le service public et nos usagers (accompagnement personnalisé pour le remplissage de formulaire, l'apprentissage des services en ligne...). « Le passage aux rendez-vous n'exclut pas de porter une attention particulière aux plus défavorisés ».



70 ANS DE LA SECURITE SOCIALE

Dimension 1 / Axe 1 - Ancrer et rendre lisible notre positionnement sur le territoire



L'anniversaire des 70 ans de la Sécurité sociale (4 octobre) a été l'occasion de mettre en avant la CGSS, de réaffirmer les valeurs de la Sécurité sociale, son histoire, son évolution, et de se tourner vers son avenir. De nombreuses opérations locales menées en partenariat avec la CAF, le RSI, la DRSM, sont venues ponctuer cette célébration.



En externe :

CONFÉRENCE INSTITUTIONNELLE 70 ANS DE LA SS

« L'histoire d'une solidarité Nationale depuis 1948 à La Réunion » portée par M. HIBON de FROHEN, conférencier de l'Académie des Sciences de La Réunion Vendredi 9 Octobre à la NORDEV - Partenaires, Administrateurs, Média...

FILM LA SECURITE SOCIALE À LA RÉUNION - 8 MIN

Diffusion sur Internet

BÂCHES 70 ANS DE LA SS

Installées sur les façades de la CGSS, de la CAF et du RSI.

QUIZZ EXTERNE 70 ans de la Sécurité sociale

ÉMISSION VITAL SANTÉ - 70 ans de la Sécurité sociale

SPOT TV NATIONAL

Diffusé sur nos sites et divers supports

STAND 70 ANS DE LA SS AU SALON CARREFOUR DES COMMUNES

CONCOURS «LES JEUNES ET LA SÉCU»

Vidéo réalisée par la classe ST2S du Lycée Ambroise Vollard - Saint-Pierre

5 TCHATS NATIONAUX

Mis en ligne sur intranet et cgss.re, caf.re.

CONFÉRENCE SUR L'HISTOIRE DE LA SS DÉCLINÉE POUR LES JEUNES SUR 4 SITES

Prévues en 2016 - Etudiants, Lycéens

Et en interne :

70 JOURS POUR SE SOUVENIR

Images / Anecdotes / Dates clés mises en ligne sur l'Intranet de la CGSS.

QUIZZ INTERNE 70 ANS

Lots remis aux 70 gagnants

RÉUNION PLÉNIÈRE DU PERSONNEL

Conférence « L'histoire d'une solidarité Nationale depuis 1948 à La Réunion » Vendredi 6 novembre - 600 agents présents.

FRISE CHRONOLOGIQUE DE LA CGSS

Créée par le Service Communication et habillant désormais le hall d'accueil du personnel

CONCOURS PRO'MOTEURS NATIONAL









Séga Anniversaire de Côme ELIOCE de la CGSS Lauréat du prix National Prix des pros (votes des salariés en ligne)



L'année 2015 a été une année de transition et d'actions marquée par, la négociation et la conclusion d'un nouveau CPG sur la période 2014-2017 signé avec la Caisse nationale, mais également par la déclinaison des objectifs du projet d'entreprise de la CGSS.

L'appropriation par la Branche de l'ensemble de ces orientations s'est traduite par l'identification de 10 objectifs prioritaires qui visent à renforcer notre performance en s'appuyant sur la transversalité et le partenariat, à proposer de nouvelles offres de service, en particulier pour les plus fragiles, tout en maîtrisant l'évolution des dépenses de santé.

NOS PERFORMANCES

-  Rembourser aux assurés 90% des FSE en moins de 7 jours
Résultat : 6,16 jours
-  Taux d'adhésions à ameli.fr : 33,33%
Résultat : 33,97%
-  Evolution des pratiques médicales (ROSP) : + 2 points
Résultat : + 3 points
-  Délai moyen de règlement de la 1ère IJ maladie à l'assuré : 30 j
Résultat : 55,97 jours
-  Taux de satisfaction Assurés : 85%
Résultat : 84,58%
-  Taux de satisfaction des Professionnels de Santé : 86%
Résultat : 80,27%
-  Taux d'attestations employeurs dématérialisées : 66,8%
Résultat : 68,6%
-  Taux d'utilisation SCOR : 50% (Infirmiers et masseurs kinésithérapeutes)
Résultat : 86,92% (Infirmiers) et 88,47% (masseurs kinésithérapeutes)

10 OBJECTIFS

- 1 • Garantir à tous les assurés un accès réel aux droits et aux soins
- 2 • Faire connaître nos offres de service (notamment par les sites internet) et les adapter aux besoins
- 3 • Adapter les structures d'accueil aux usagers
- 4 • Une PFS (plateforme de service) multicanal, ouverte aux Professionnels de Santé, inscrite dans la logique CGSS
- 5 • Des prestations en espèce versées dans un délai inférieur à 35 jours
- 6 • Fiabiliser les données et les traitements, en particulier sur les prestations en nature
- 7 • Réorganiser l'activité Gestion des Bénéficiaires pour simplifier les droits des assurés
- 8 • Renforcer la gestion du risque, participer et veiller à l'instauration de la politique de soins ambulatoires
- 9 • Lutter contre la fraude et les abus
- 10 • Renforcer notre expertise juridique et assurer un recouvrement optimal des créances.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

La Direction Santé
La Direction Retraite
La Direction Recouvrement
L' Action Sanitaire et Sociale
La Prévention des Risques Professionnels
Le Département Agricole



UNE PERFORMANCE RENFORCÉE ...

Le score de notre CPG 2015 fait état d'un taux de réussite de 73,39 % en progression de plus de 7 points par rapport à 2014. Cette évolution est réalisée dans un contexte budgétaire contraint, la Branche Santé participant aux efforts du réseau en matière de maîtrise des coûts de gestion.

...EN S'APPUYANT SUR LA TRANSVERSALITÉ ET LES PARTENARIATS

Afin de valoriser le modèle CGSS, la transversalité avec les autres branches et la DRSM (Direction Régionale du Service Médical) a été renforcée.

Ce fut le cas à travers le **PLANIR** (Plan Local d'Accompagnement du Non recours des Incompréhensions et des Ruptures) qui mobilise les services de la Branche Santé, de l'ASS (Action Sanitaire et Sociale), de la DRSM, de la Retraite et du régime Agricole. La participation de la Santé auprès de l'ASS, aux groupes de travail accès aux droits dans le cadre du Plan Pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, illustre également ce renforcement d'une approche transversale.

Dans le domaine contentieux, afin d'assurer la continuité du service, la **représentation de la CGSS devant les tribunaux** a été organisée et assurée ponctuellement par le contentieux Santé au bénéfice de la Branche Retraite (notamment devant le Tribunal Contentieux de l'Incapacité) et du Département Agricole.

Le déploiement de la **DSN** (Déclaration Sociale Nominative) s'est amplifié grâce aux réunions réalisées dans le cadre du cercle DSN, du phoning et des visites en entreprise. En décembre 2015, 69% des attestations de salaire reçues sont dématérialisées, dont 7,3% de la DSN.

Les **partenariats extérieurs** ont également appuyé notre performance :

- dans le domaine de l'accès aux droits et aux soins et de lutte contre les exclusions avec les CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), le CHU, l'ARS (Agence Régionale de la Santé) concernant la population de Mafate et le Département concernant l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance).
- dans le cadre de la lutte contre le diabète et la promotion de **Sophia** avec la Mutualité de la Réunion. Enfin dans le cadre de partage des pratiques au sein du réseau Assurance Maladie avec la Cpm d'Amiens.

DE NOUVELLES OFFRES DE SERVICES PROPOSÉES À NOS PUBLICS

Afin de simplifier et faciliter les démarches de nos publics, nos offres de services se sont enrichies en 2015 :

- dans le cadre de la rénovation de la **politique d'accueil** de la CGSS

- dans le domaine de l'accès aux droits par la **détection des assurés éligibles à la CMUC/ACS**, l'exploitation des fichiers visant à diminuer le nombre d'assurés sans droits et la mise en place d'un rendez-vous pour les primo-demandeurs de la CMU.

- par la création de nouvelles fonctionnalités sur le site **ameli.fr** notamment la déclaration en ligne du nouveau-né et le lancement de **Santé Active**.

- par la mise en œuvre de **nouveaux services proposés aux professionnels de santé** : déclaration simplifiée de grossesse, avis d'arrêt de travail dématérialisé, numérisation des pièces justificatives par le procédé **SCOR** (Scannérisation des Ordonnances) qui a permis de dématérialiser 59% des pièces justificatives.

- dans le domaine de la **prévention santé** qui a touché plus de 120 000 réunionnais sur des programmes tels que : dépistage des cancers, examens bucco-dentaires, Prado (programme d'accompagnement de retour à domicile)...

- Enfin, la Branche Santé complète de manière originale l'offre de service nationale proposée aux étudiants réunionnais affiliés à la **LMDE** pour que ces derniers bénéficient de la qualité de service de l'Assurance Maladie malgré la distance avec la métropole (9 560 étudiants réunionnais concernés).

UNE ÉVOLUTION CONTENUE DES DÉPENSES DE SANTÉ

La maîtrise des dépenses de santé se traduit par une évolution modérée de l'ONDAM à la Réunion : **+0,2% en 2015 contre +2% en 2014**.

Un plan d'actions mené avec l'ARS (Agence Régionale de Santé), a permis de dégager **une économie estimée à 10,81M€, pour un objectif de 7,26M€ attendus**.

Cette inflexion des dépenses a été particulièrement marquée sur le poste « transport sanitaire » où une **économie de 4,59M€ a pu être réalisée dépassant largement l'objectif fixé de 1,38M€**. A contrario, le poste Arrêt de travail a connu une évolution dynamique (+11,81%) qui nous conduit à renforcer les actions de maîtrise en 2016.

Parallèlement à ces actions de régulation, la Branche s'est fortement impliquée dans la **lutte contre la fraude** (on notera en particulier la mise en place d'un contrôle renforcé des bénéficiaires de la CMU). Ainsi, 83 fraudes ont pu être détectées en 2015 (dont une plainte d'un montant de 369 336 € à l'encontre d'un taxiteur).

En termes de recouvrement des créances, la consolidation de notre performance a permis de recouvrer la somme de 1.3M€ d'indus ou créances (contre 1,08M€ en 2014) **et plus de 6M€ au titre du Recours Contre Tiers**.

CHIFFRES CLÉS

NOS BÉNÉFICIAIRES :

739 328 assurés (+ 6.89%) au 31/12/2015 soit 87 % de la population réunionnaise.

- 40 % d'entre eux bénéficient de CMU Complémentaire et 8.1% de l'ACS
- 13,7 % de nos bénéficiaires sont pris en charge au titre de l'ALD (Affection Longue Durée)

L'OFFRE DE SOINS :

5 982 professionnels de santé installés à la Réunion au 31/12/2015 (+2,87 %)

PRESTATIONS VERSEES :

2 185 293 050 €

Zoom sur les soins de ville :

1 036 576 222€ de soins de ville comprenant principalement :

- les honoraires : 531 528 446€, soit 51.3 %
- les médicaments : 239 911 072€, soit 23.1 %
- les autres prestations en nature : 265 136 705€, soit 25.6 % (Biologie 4.1%, Transports 7.1 %, Prestations nature 8.7 %, Prestations en espèces : maladie, AT/MP 4.6 %, Autres prises en charge 1 %)

LA RELATION CLIENT

444 636 visiteurs reçus (-14 %)

125 914 appels traités en 2015 au 0811 300 974 (-13 %). (taux de fiabilité des réponses téléphoniques : 81,54% pour un objectif de 80% (Performance Nationale : 77.74 %))

29 786 courriels traités (+49 %)

(taux de la qualité des courriels : 94.10% en progression de 2 points par rapport à la campagne précédente et se situe au-dessus de la moyenne nationale (+3.10 points))

450 059 dossiers assurés mis à jour en 2015 (-7 %)

823 transferts sanitaires pris en charge (831 en 2014)

ÉVOLUTIONS LEGISLATIVES MAJEURES

- Mise en œuvre à compter du 1/07/2015 du **Tiers Payant Intégral** (TPI) pour les bénéficiaires de l'ACS. Il prévoit le bénéfice de la dispense d'avance des frais au profit des bénéficiaires de l'ACS ayant souscrit un contrat sélectionné. Le TPI/ACS vise à lutter contre le renoncement aux soins, à favoriser la prévention, à prendre en charge de manière précoce des pathologies et à désengorger les urgences des hôpitaux. Durant le second semestre 2015, 19 936 ACS ont été accordés, ce qui représente 31 814 bénéficiaires dont 14 561 de 60 ans et plus.

- Depuis le 1/10/2015, la **gestion des bénéficiaires de la LMDE** (La Mutuelle Des Etudiants) est confiée à l'Assurance Maladie pour la part obligatoire. Ainsi, la Branche Santé assure l'accueil des étudiants LMDE, la gestion de leurs dossiers et de leurs feuilles de soins papier. Pour l'année universitaire 2015/2016, environ 9 560 étudiants ayant choisi LMDE sont gérés par la CGSS



L'Assurance Retraite à La Réunion s'est fixé pour 2017 un objectif ambitieux. Elle s'est mobilisée pour afficher des performances en hausse tout en maîtrisant les impacts du papy-boom démo-graphique ; et ce, dans le cadre d'une relation de services avec les publics, professionnalisée et moderne, basée sur la rapidité et la fiabilité des traitements mais aussi le conseil et l'accompagnement, des plus fragiles notamment.

Afin de relever ce défi, la branche retraite s'est dotée d'une feuille de route pluriannuelle en 5 points :

- donner lisibilité et sens aux organisations et aux métiers
- renouer avec la maîtrise des activités
- développer et professionnaliser la dimension « conseil et accompagnement » de ses métiers
- prioriser le déploiement des mesures et dispositifs permettant de diminuer les charges de travail directes pour les services
- lutter contre le non-recours aux droits, les incompréhensions et les ruptures.

Après une année 2014 destinée à renforcer ses fondamentaux (organisations, pilotage, structuration des circuits, etc.) la Direction Retraite joue la carte de la continuité en 2015. Ses priorités restent les mêmes :

- Accompagner le perfectionnement des équipes
- Poursuivre l'amélioration de la maîtrise des activités dans un dialogue inter-services dense et fructueux
- Développer des offres de conseil pour mieux accompagner les futurs demandeurs de retraite et les entreprises
- Renforcer les partenariats locaux pour être présente sur toute l'île

Ainsi, la CGSS Réunion entend assumer pleinement ses missions en matière de retraite et s'inscrit dans la dynamique Nationale de l'Assurance Vieillesse.

CONTINUITÉ DANS LE PERFECTIONNEMENT DES ÉQUIPES

De part une actualité réglementaire dense et la mise à disposition de nouveaux outils métier, la **formation et la gestion des connaissances** sont devenues un enjeu central pour garantir un traitement fiable des dossiers, la qualité de l'accompagnement offert aux assurés mais aussi l'efficacité des processus de travail. Un effort considérable a donc été porté sur les formations. En 2015, ce sont 58 actions de formation qui ont été déroulées auprès des collaborateurs de la branche Retraite.

Par ailleurs, pour la première fois sur l'île, le processus de certification national des techniciens de l'assurance retraite, « **D'FI RETRAITE** » a été déployé. Pendant un an, 6 agents ont acquis les fondamentaux du métier (savoir-faire et savoir-être). Au sein de ce parcours, des modules de perfectionnement ont été aussi proposés aux techniciens et contrôleurs déjà en poste.

CONTINUITÉ DANS L'AMÉLIORATION DE LA MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

Dans un contexte de fortes évolutions réglementaires et techniques, la coopération entre instances instructeur/contrôle s'est poursuivie avec, toujours en

ligne de mire, l'amélioration de la qualité de traitement des dossiers. Ainsi, à la suite de l'élaboration d'un plan annuel de Production Retraite au 1er trimestre 2015, un **Comité de Pilotage de la Production** a été installé et mandaté pour suivre très finement la réalisation de ce plan. Grâce à ce pilotage et à la mobilisation des équipes, la branche est parvenue à doubler sa productivité individuelle.

En complément, afin de faciliter le passage à la retraite et en prévision de l'augmentation de la charge de travail prévue en 2016 et 2017 (génération papy boom), des efforts supplémentaires sont consacrés à la mise à jour des carrières notamment les plus complexes (chômage, poly-cotisans, multi-employeurs...).

CONTINUITÉ DANS L'ÉLABORATION DE L'OFFRE DE CONSEIL POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES ASSURÉS

Cette année 2015, le leitmotiv a été de développer et de professionnaliser la dimension « **conseil et accompagnement** » des métiers de la Branche Retraite.

L'accueil sur Rendez Vous mis en place sur le site de Saint-Pierre en 2014 s'est généralisé à l'ensemble des agences retraite de l'île.

En ce qui concerne la réponse téléphonique, les standards restent élevés avec un **taux de décroché de 88 %** pour cette année.

De plus, les démarches entreprises vers les futurs retraités grâce à la Fonction Conseil Retraite continuent de se développer avec 9 conventions signées (entreprises et collectivités locales) et 14 Réunions d'Information Retraite réalisées auprès de 280 futurs retraités.

CONTINUITÉ DES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS LOCAUX

La lutte contre la précarité est au cœur des préoccupations de la CGSS Réunion et la Branche Retraite entend y jouer pleinement sa partition en étroite articulation avec les autres Directions de la caisse, et plus précisément au sein du réseau animé par le Service Social de l'organisme.

Cette volonté de ne pas laisser en marge des circuits d'accès aux droits les plus fragiles a conduit l'organisme à se préoccuper tout particulièrement des personnes en situation d'illettrisme. Cette réflexion a débouché sur la formalisation, en juillet 2015, d'un **partenariat entre la CGSS de La Réunion et l'Association Réunionnaise pour l'Éducation Populaire (A.R.E.P.)**. Cette contractualisation permet aujourd'hui aux personnes en situation de rupture avec la lecture et l'écriture de réaliser plus facilement leurs démarches administratives et de se former si elles le souhaitent à l'utilisation des sites en ligne de la Sécurité sociale.

Enfin, comment faire en sorte que nos assurés relevant de divers organismes ne se trouvent pas face à une « nébuleuse » lors des démarches de retraite ? C'est tout l'enjeu du **partenariat noué entre la CGSS, le RSI, la CAF et le Pôle Emploi** pour rendre les liaisons inter organismes plus structurées et performantes et ainsi accélérer le traitement des dossiers.

CHIFFRES CLÉS

- 77 048** retraités
- 19 738** bénéficiaires du minimum vieillesse
- 581 millions d'euros** de prestations versées (+3.25 %)
- 516** nouvelles attributions de pensions de réversion
- 4 524** nouvelles attributions de retraites personnelles
- 36 924** appels traités par le 39 60 (+20 %)
- 12 413** visites dont 4 257 rendez-vous
- 23 051** Déclarations Annuelles des Données Sociales (DADS) traitées dont 99.69% par internet
- 94 %** de satisfaction globale (enquête de satisfaction juin juillet 2015)
- 975 €** de pension retraite mensuelle moyenne de base perçu par un retraité à la carrière complète au régime général
- 72,7 ans** âge moyen d'un retraité du régime général

ÉVOLUTION LEGISLATIVE MAJEURE

Décret n° 2015-1015 du 19 août 2015, instituant, pour les demandes déposées à compter du 1er septembre, une **garantie de versement de retraite** (parution au JO du 20/08/2015). 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.



La direction du Recouvrement de la CGSS exerce la mission essentielle de recouvrer les cotisations et contributions dues par les employeurs et Travailleurs Indépendants pour assurer le financement de la protection sociale. Cette mission s'étend depuis quelques années au recouvrement d'autres prélèvements assis sur les rémunérations du travail : cotisations et contributions dues au Pôle Emploi, au RSI, aux collectivités assujetties au versement transport.. Cette extension du périmètre d'intervention de la CGSS se situe dans la ligne de l'ambition visée par l'ACOSS de faire du réseau URSSAF le recouvreur social de référence.

2015, ANNÉE DU RENOUVEAU DES STRUCTURES DE FONCTIONNEMENT DU RECOUVREMENT

Suite à la signature de son Contrat Pluri-annuel de Gestion engageant la période 2014-2017, la direction du recouvrement de la CGSS a souhaité se doter d'une nouvelle organisation interne.

L'objectif recherché est, une meilleure qualité du service rendu aux cotisants par une gestion au plus près des événements affectant la vie de son entreprise. L'organisation retenue s'articule autour de :

- d'un **département métier** en charge de la gestion du compte cotisant et du recouvrement (ce rapprochement entre deux fonctions séparées auparavant doit permettre une plus grande fluidité dans la gestion des dossiers)
- un **département support** gérant la relation de service au cotisant, et les flux entrants
- un **département pilotage et maîtrise des activités**
- un **département contentieux juridique** qui examine les réclamations émises par les cotisants, auprès de la Commission de Recours Amiable, ou des tribunaux (TASS, Cour d'Appel, Cour de Cassation...)

Par ailleurs, en 2015 la CGSS a souhaité accompagner les entreprises au plus près de leurs besoins. Cet accompagnement s'est effectué en 2015 dans les domaines suivants :

ACCOMPAGNER LES COTISANTS À BIEN INTÉGRER LES NOUVEAUTÉS

La DSN, une mesure de simplification à valoriser

- La généralisation de la Déclaration Sociale Nominative fixée initialement au 01 janvier 2016 a été reportée par la Loi de Financement de la Sécurité sociale 2016 au 01 juillet 2017. Il importe toutefois de sensibiliser au plus tôt les employeurs à cet outil par lequel ils verront simplifier toutes les obligations déclaratives sociales leur étant imposées concernant leurs salariés (attestation de mouvements de main d'œuvre, attestation de salaire, d'assurance chômage...).
 - Pour cela, la CGSS a encore multiplié en 2015 les actions de communication à destination des partenaires conseils des entreprises (Chambres Consulaires, Ordre des experts comptables..).
 - Du 14 au 20 novembre 2015, et à l'invitation de la CGSS, le Cercle DSN de La Réunion a accueilli pour la seconde année consécutive, une délégation nationale de représentants de la Déclaration Sociale Nominative, pour faire un point sur la progression de la mesure, et dégager des pistes pour les prochaines avancées.
- Au 31/12/15, 1 716 entreprises, soit 2 465 établissements ont déjà adopté la formule déclarative de la DSN, et 8 411 DSN été émises.

ACCOMPAGNER LE COTISANT DÈS SES PREMIERS PAS, OU DANS SA COMPRÉHENSION DE LA RÉGLEMENTATION, UN FACTEUR ESSENTIEL À UNE BONNE ACCEPTATION DES COTISATIONS

Dans cette optique, le Recouvrement de la CGSS Réunion a mis en place un accueil sur rendez-vous, participé à des actions d'encouragement à la création des entreprises, sans oublier le soutien aux entreprises rencontrant des difficultés.

Une offre d'accueil sur rendez-vous

La CGSS a innové en 2015, en proposant à compter du mois de mai un accueil sur rendez-vous à tous les cotisants. Cette nouvelle formule présente l'avantage d'éviter au chef d'entreprise les délais d'attente, et de lui offrir un traitement préparé et ciblé de ses demandes.

L'encouragement des jeunes entrepreneurs dans l'acte de création d'entreprise

Pour la 2nde année, la CGSS a apporté son concours au Challenge de la création d'entreprise. Une des récompenses non négligeable en a été la possibilité offerte aux entreprises retenues, de bénéficier pendant un an d'un accompagnement personnalisé, lors de l'accomplissement de leurs déclarations sociales, et pour toutes autres questions rencontrées en matière de cotisations sociales.

ACCOMPAGNER LE COTISANT, EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

La CGSS doit sans cesse concilier deux exigences : assurer un haut niveau de recouvrement des cotisations afin de financer les prestations sociales (Maladie, Famille, Vieillesse) mais aussi soutenir et accompagner les entreprises en difficultés dans la durée et aider à la pérennisation de leurs activités. Les sommes encaissées en 2015 ont fortement progressé marquant ainsi une évolution positive de l'activité économique en 2015.

Les sommes restant à recouvrer par rapport aux montant déclarés ont diminué de 0,39 % pour se situer à 9,46 % à fin 2015.

Dans le même temps la CGSS a soutenu de façon volontariste l'activité des entreprises :

- 550 199 053 € d'exonérations de cotisations ont été appliquées dont 354 304 441 € au titre de l'exonération LODEOM
- La majorité des demandes de délai a été accueillie favorablement
- 77.66 % des demandes de remises de majorations de retard ont fait l'objet d'une décision d'accord

LE MAINTIEN D'UN HAUT NIVEAU DE VIGILANCE EN MATIÈRE DE TRAVAIL ILLÉGAL

L'encouragement au bon respect des obligations sociales ne peut se concevoir sans la dissuasion du travail dissimulé. Deux outils ont été utilisés à cet égard :

• L'outil informatif

Sensibilisation de l'acteur public « municipalités », via l'ADMR (Association des Maires de la Réunion) : organisation d'une rencontre au cours de laquelle outre le rappel des grands principes en matière de travail dissimulé, leur attention a surtout été attirée sur leur devoir de vigilance en tant que donneur d'ordre dans le cadre des appels d'offre

La même action a été menée à l'égard de l'UNEP (Union nationale des entreprises du paysage) en novembre 2015.

• Les actions de répression

Des actions moins nombreuses ont été menées en 2015. Elles ont cependant abouti à un doublement du montant redressé, montrant un meilleur ciblage des secteurs d'activité à risques.

CHIFFRES CLÉS

141 841 cotisants dont

Entreprises	36 587
Administrations et Collectivités territoriales	322
Travailleurs Indépendants	45 486
Praticiens et Auxiliaires Médicaux	5 749
Employeurs de personnel de maison	52 718
Autres	979

Encaissements : **2,289 milliards €** (+5,29 %)
9,46 % Taux de Restes à Recouvrer

Montants des exonérations : **550,2 millions €** dont

LODEOM	354 304 441 €
FILLON	75 793 590 €
CONTRATS	108 123 778 €
ZFU	1 762 900 €
Autres	10 214 344 €

433 actions de lutte contre le travail illégal (586 en 2014)
Montants redressés : **2 054 776 €** (1 006 204€ en 2014, soit une augmentation de 104 %)

ÉVOLUTIONS LEGISLATIVES MAJEURES

- A compter du 01/01/2015, une **contribution patronale** au financement des organisations syndicales est créée.
- A compter du 01/01/2015, le **FNAL supplémentaire de 0,50 %** (dû pour les employeurs de 20 salariés et plus) est exigible dès le 01/01/2015 et non plus le 01/04/2015.
- A compter du 01/01/2015, une **baisse du taux de cotisations Allocations familiales (AF)** de 1,80 points est consentie pour les rémunérations annuelles inférieures à 160 % du Smic. Pour ces dernières, le taux AF est de 3,45 % au lieu de 5,45 %.
- Compte tenu de la variation du taux d'AF au 01/01/2015, les **formules d'exonération de charges patronales dans le cadre de la LODEOM ont été révisées**. Elles ont été diffusées sur le site Urssaffr.
- La **réduction générale de cotisations** (Fillon) porte depuis le 1er janvier 2015, sur les cotisations patronales d'assurances maladie, invalidité-décès, vieillesse, d'allocations familiales, d'accidents du travail, le Fnal et la contribution solidarité autonomie. A cette date, les cotisations patronales accidents du travail-maladies professionnelles (AT/MP) sont prises en compte dans la limite de 1 %.
- Ordonnance n° 2015-682 du 18 juin 2015, le législateur a prévu que les offres de **service TESE** (Titre Emploi Service Entreprise) et CEA (Chèque Emploi Associatif) comprendront désormais dans leur périmètre les DOM avec effet au 1er janvier 2017



La CGSS de La Réunion met en œuvre une Action Sanitaire et Sociale en faveur de l'ensemble de la population active et retraitée de la Réunion.

En fonction des priorités définies par l'Assurance Maladie, l'Assurance Retraite, la MSA et le Conseil d'Administration, la CGSS 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 à promouvoir le bien-vieillir. Ces actions sont des dispositifs extra-légaux qui viennent en complément des prestations légales.

L'ACCÈS AUX DROITS ET AUX SOINS

Dans le cadre du **plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale** adopté lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions, une déclinaison locale tenant compte des réalités de chaque territoire a été prévue. 18 mesures ont été retenues autour de 4 grandes thématiques. La CGSS et la CAF ont été désignées pilotes du groupe projet sur l'amélioration de l'accès aux droits.

En 2015, des actions ont été expérimentées auprès de trois publics prioritaires : les jeunes de 18-25 ans hors du système scolaire et du marché du travail, les travailleurs pauvres et les personnes âgées isolées.

L'accès aux droits et au système de santé pour les jeunes en situation de vulnérabilité, constitue l'une des orientations prioritaires de la COG maladie 2014-2017.

Les jeunes en situation de précarité économique et sociale sont plus exposés que les autres aux problèmes liés à la santé. Il s'agit de les informer sur l'accès aux droits, de leur faciliter l'accès au système de santé et de les accompagner vers une démarche de prise en compte de la santé et de la prévention. Cette nouvelle orientation nécessite de développer un partenariat avec les structures intervenant auprès du public jeune (L'Ecole de la Deuxième Chance (E2C) et les Missions locales).

Ces collaborations ont permis la mise en œuvre par le Service Social d'une nouvelle offre de services : plusieurs actions collectives ont été expérimentées sur l'ensemble du Département auprès de 271 jeunes.

En vue de généraliser et d'harmoniser nos modalités d'intervention en 2016, un autodiagnostic qualitatif a été réalisé et transmis à la CNAMTS. L'ASS porte notamment le projet de former des binômes relais « jeunes – bénévoles d'AGIR abcd » afin de sensibiliser l'ensemble des jeunes issus des dispositifs « Garantie Jeune » et des Ecoles de la 2ème Chance (soit environ **2500 jeunes/an**). D'autre part, 105 jeunes âgés de 18 à 25 ans accompagnés par L'E2C dans le Sud, bénéficieront d'un parcours de prévention santé animé par le Service Social de la CGSS.

La CGSS souhaite renforcer son **engagement auprès de la population agricole** et faire évoluer son offre de services en cohérence et réponse aux besoins de ses ressortissants. 4 informations collectives (manifestations agricoles, réunions d'information collective) ont été menées en inter-branches par le Service Social sur l'accès aux droits Maladie et Vieillesse et les prestations extra-légaux de la CGSS.

PRÉVENTION DU RISQUE DE DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

Prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail est un des 3 domaines d'intervention du Service Social de la CGSS. L'objectif de ce dispositif est d'améliorer la prise en charge des assurés en maladie ou en AT/MP afin de favoriser leur maintien dans l'emploi ou leur reclassement dans un autre emploi/secteur d'activité.

Tous les acteurs impliqués dans le dispositif (Service Social, DRSM, Direction Santé, Direction Prévention des risques professionnels, DIECCTE, SAMETH, OETH, médecine de travail, pôle emploi, MDPH), agissent en interaction dans la prise en charge de ces situations.

La cellule PDP, coordonnée et animée par la Direction ASS a permis le suivi attentionné de **53 situations à risque** en 2015. Une semaine de formation (juriste, psychologue) a été dispensée aux Assistants de Service Social.

RENFORCEMENT DE LA POLITIQUE DU « BIEN VIEILLIR »

Dans le cadre de la politique du « **Bien Vieillir** », des actions de formations ont été menées par la Direction ASS auprès des Conseillers Retraite : l'enjeu est de permettre à ces derniers de faire passer les premiers messages de prévention et de repérer les situations les plus à risque (isolement, sortie d'hôpital, etc.)

En 2015, l'ensemble des agences ont été formées et diffusent des messages de prévention.

La politique d'Action Sociale Vieillesse repose sur une **collaboration étroite entre les régimes de retraite de base**: Régime Général, Régime Agricole et Régime Social des Indépendants (RSI).

Cette dynamique inter-régimes a pour but de renforcer l'égalité de traitement de tous les retraités, quel que soit leur régime d'appartenance et une meilleure couverture du territoire.

Depuis le 1er janvier 2015, le **GIE VA** réalise les évaluations globales des besoins à domicile auprès des retraités de la CGSS, d'EDF et de la fonction publique d'état (**689** évaluations en 2015).

La CNAVTS et la CNAMTS, dans le cadre de la prévention des risques liés au vieillissement, ont élaboré un programme commun : le plan Proximité Autonomie de l'Avancée en Age (P3A). L'objectif de ce programme est de coordonner et territorialiser (via l'Observatoire des Fragilités) les actions autour du passage à la retraite, des sorties d'hospitalisation et des informations et ateliers collectifs de prévention. En 2015, 12 actions d'informations collectives ont été menées par la Direction ASS dont 9 actions (332 personnes) en inter branches dans le cadre de l'offre de service « Passage à la retraite ».

Porté par le GIEVA pour le compte de la CGSS et du RSI et rejoint par la Conférence des Financeurs (Conseil Départemental et ARS) et la Mutualité de La Réunion, un appel à projets visant à soutenir des actions collectives de prévention a été lancé sur 11 communes identifiées comme prioritaires : **96** actions de prévention ont été financées pour environ **3 000** bénéficiaires attendus sur 2015-2016.

En parallèle, souhaitant structurer à long terme une offre de prévention de qualité, la Direction ASS s'est engagée dans la création d'un **programme de prévention « Atout Age »**, en collaboration avec le CHU, la Société de Gériatrie et de Gérontologie de l'OI, les CCAS, l'Institut de Recherche pour le Développement, le CNRS et plus de 30 représentants d'acteurs locaux.

Enfin, dans une perspective d'évaluation de l'impact global de nos dispositifs de prévention (dépenses de santé, impact sur l'état de santé, etc.) sur le territoire, la Direction ASS a initié et soutient, via des financements nationaux, un **programme de recherches pluridisciplinaire** (5P : Prestation de Parcours Participatif Personnalisé de Prévention), coordonné par l'Institut de Recherche pour le Développement et sur lequel travaille notamment le CHU, le CNRS, Sciences Po Paris et l'EHESP.



Bien vivre sa retraite

CHIFFRES CLÉS

11 231 Entretiens individuels réalisés

6 280 Entretiens Téléphoniques

4 398 Rendez-vous réalisés

553 Visites à domicile

23 Actions collectives

3 591 prestations extra-légaux versées dont :

Aides financières individuelles maladie	1 366
Aides au retour et au maintien à domicile	287
Bénéficiaires d'un PAP (y compris ARDH et ASIR)	758
Dossiers Habitat et cadre de vie	191
Gratifications centenaires	50

NOS PERFORMANCES	Objectif national	Réalisation CGSS
Les indicateurs COG-CPG:		
Maitrise du délai de traitement d'une demande d'aide individuelle PAP	80 %	82,61 %
Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel destiné à limiter les risques inhérents à la fragilisation liée à l'avancée en âge	50	114
Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'Action Sociale	85 %	90,70 %
Nombre de parcours de prévention santé pour les publics fragilisés	5	5
Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le Service Social en sortie d'hospitalisation	713	1071
Taux d'accompagnement par le Service Social des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite	10 %	19,28 %
Autodiagnostic « Jeunes vulnérables » et « Pathologies lourdes »	A réaliser	2



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

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

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

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

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

- les collectivités territoriales
- les entreprises de nettoyage
- 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. Implantée dans l'immeuble Floréal, au Butor jusqu'en mai 2015, puis au siège de la Caisse ensuite, son organisation est la suivante :

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

ANALYSE DE L'ACTIVITE PAR LA CODIFICATION NATIONALE

Près de 21 % du potentiel du service en 2015 ont été consacrés aux actions directes vers les entreprises (931 interventions, près de 380 jours).

3 % du potentiel du service en 2015 a été consacré aux actions partenariales avec les branches profession-nelles et les Chambres Consulaires.

• Formation, information et communication

Après plusieurs années de baisse du potentiel affecté à la formation, notamment en raison de la procédure nationale d'habilitation et en raison de la sous-traitance de formations faites en direct par le passé (jusqu'à 2009), l'activité de formation a légèrement progressé 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 figurant dans le projet de service, de demandes de formations 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 la participation du service à l'action de la CNAMTS en faveur de l'ingénierie de prévention, le temps passé à des réunions internes à l'institution est resté relativement important (implication très forte dans les projets «TMS Pros», « Formation à la prévention », « TPE » et «CMR» (produits cancérigènes).

Les réunions avec les partenaires régionaux et les autres organismes de prévention (services de santé au travail, Arvise, Dieccte) 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 plus de 880 000 € au bénéfice des entreprises de notre Région en 2015. Ce chiffre des engagements est supérieur aux autorisations accordées par la Caisse nationale (800.000 €) car les non-réalisations des exercices précédents, qui s'élevaient à plus de 160 000€, ont été réinjectées et ainsi ajoutées à l'autorisation.

Il a payé plus de 850 000 € pour ses engagements de 2015 et antérieurs, au titre des contrats classiques, et transformé en subventions près de 700 000€. De plus, il a versé plus de 790 000€ 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 2015, en raison notamment d'une action ciblée vers la maîtrise d'ouvrage.

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

CHIFFRES CLÉS

CONTRATS DE PREVENTION	2015	2014
Contrats signés ou avenants	28	26
Engagements	722 895	531 440
Paiements (54 paiements)	856 690	395 680
Transformation en subventions (18 contrats)	682 115	486 845
Aides financières simplifiées (38) et contrats TPE (Très Petites Entreprises) (14)	790 400	698 997

INJONCTIONS ET MAJORATIONS

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

17 Majorations initiales ou augmentations

5 Majorations supprimées ou suspendues (quand les mesures demandées sont prises).

SERVICE TARIFICATION

PUBLICS CIBLES

20 618 Entreprises gérées (19 707 en 2014)

23 466 Etablissements gérés (22 423 en 2014)

23 866 Sections d'Etablissements* (22 715 en 2014)

*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».

ACTIVITE DU SERVICE	2015	2014
Liasses CFE traitées	6 410	6 290
Sections d'établissements créées	3 886	3 142
Déclarations AT/MP enregistrées	9 149	8 282

TARIFICATION ANNUELLE	2015	2014
Taux collectif (Ets de - de 20 salariés)	20 828	20 621
Taux mixte (Ets entre 19 et 149 salariés)	1 443	1 440
Taux individuel (Ets de + de 150 salariés)	444	426

RESULTATS CPG

Le score CPG de la Direction de la Prévention s'établit à **934 points sur 1000** possibles en 2015 (894 en 2014) et est, cette année, le meilleur score de tout le réseau.



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

Les 3 services métiers se répartissent les missions du département :

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

En 2015, l'ensemble de l'activité du Département Agricole s'articule autour de 2 axes majeurs : l'amélioration de ses offres de services et de sa performance.

L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICE DÉMATÉRIALISÉE

L'accent en 2015 a été mis sur l'accès à distance aux services du Département Agricole.

Ainsi, les **actions de promotion des télé-services** ont permis de multiplier par 4 par rapport à l'année précédente le nombre d'ouverture de compte sur le site du département agricole www.cgssmsa974.fr, « mon compte sécurisé » permettant ainsi à 832 assurés supplémentaires d'utiliser nos services en ligne.

Cette année, le bouquet de services offerts en ligne a également été étoffé et permet à l'exploitant agricole actif ou retraité de consulter tous les documents relatifs à son compte et communiquer directement avec le département agricole via son compte sécurisé sans avoir à se déplacer.

L'OPTIMISATION DE L'ACCUEIL DE NOS RESSORTISSANTS

Le **guichet unique** mis en place en 2014, permettant à l'exploitant agricole d'être renseigné par un seul interlocuteur tant sur les cotisations, le recouvrement que la retraite a été poursuivi. Ce dispositif s'inscrit désormais dans la dynamique d'accueil transversal de la CGSS, avec la mise en place de l'Espace Libre-Service (ELS) qui offre la possibilité à l'utilisateur CGSS d'être renseigné sur des motifs de visite généraux à l'accueil CGSS, toutes législations confondues.

En parallèle, le département agricole a développé sa **politique d'accueil sur mesure**, personnalisé, en augmentant de plus de 25 % son nombre de rendez-vous réalisés par ses techniciens experts métiers.

Par ailleurs, en coordination avec les autres branches de la CGSS, et ses partenaires agricoles (Chambre d'Agriculture, DAAF, ASP, SAFER), le département agricole s'est **fortement impliqué pour l'information et l'accompagnement des agriculteurs** sur différentes thématiques (la préparation à la transmission de son exploitation, le passage à la retraite, l'assujettissement entre autres) au travers notamment des réunions d'informations, des foires et manifestations organisées sur toute l'île : Foire de Bras-Panon, Usine de Bois Rouge, Miel Vert, Mairie de Trois Bassins ...

L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Dans cette perspective, le **service recouvrement** grâce au renforcement de ses équipes de 3 techniciens a su améliorer le recouvrement des cotisations +7.38 %, et abaisser le taux de reste à recouvrer de 3.14 points à 21.19 %.

Le **service retraite** a su maintenir un bon taux de traitement (99 %) des dossiers retraite dans les délais fixés (4 mois) dans la Convention d'Objectif et de Gestion (COG 2011-2015) entre l'Etat et la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA).

Le **service cotisations** a œuvré toute l'année 2015 à la mise en place de la réforme des conditions d'assujettissement au Régime des Non-Salariés agricoles dans les DOM, dans le cadre de la LAAAF (Loi d'Avenir pour l'Agriculture, l'Alimentation et la Forêt) du 13/08/2014 en son article 84. Cette mesure effective en 2015 a pour objectifs :

- de tenir compte de la diversité des différentes productions agricoles sur notre île
- d'apporter une couverture sociale complète à certains agriculteurs qui en étaient jusqu'à présent dépourvus.

La Loi prévoit en effet que les exploitants agricoles des DOM peuvent désormais être assujettis sur la base du temps de travail, en l'absence de coefficient de pondération et uniquement pour les productions animales et végétales.

Ainsi, 404 exploitants agricoles ont été impactés directement par cette mesure. Des actions de communication tant individualisées que collectives ont été menées afin de préciser les changements intervenants sur leurs conditions d'assujettissement.

Ces nouvelles dispositions, mises en œuvre tout au long de l'année 2015, ont ainsi permis d'affilier au Régime Agricole les personnes occupées aux activités de culture de spiruline, d'élevage canin, d'élevage d'animaux de compagnie... et de maintenir l'affiliation à ce régime des éleveurs de chevaux et des planteurs de café, palmiste, curcuma, plantes médicinales.

CHIFFRES CLÉS

26 095 ressortissants (+0.6 %) dont 7 931 chefs d'exploitations ou membre de sociétés, 2 101 conjoints collaborateurs, 505 aides familiaux et 15 517 bénéficiaires retraités.

8 361 cotisants (+2.26 %) dont 8 102 cotisants bénéficiaires (+1.93 %) de l'exonération LODEOM

12 208 720 € de cotisations et contributions appelées (-1.18 %) dont 5 502 681 € à la charge de l'Etat, 314 440€ de contribution formation, et 6 391 599 € à la charge des exploitants

Encaissements réalisés : 6 541 863 € (+18.07 %) en cotisations, indus et RAS1, taux de reste à recouvrer 21.19 % (-3.14 points)

RELATION ADHÉRENT

11 324 visites en agence dont 10 441 (-21.4 %) visites spontanées (Saint Denis et Saint Pierre) et 883 sur RDV (+25 %).

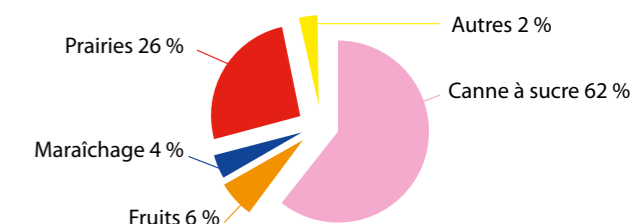
1 141 inscriptions aux télé-services sur « mon espace privé » sur le site www.cgssmsa974.fr (x4 par rapport à 2014)

LES PRESTATIONS	2015	Evo. 2015/2014
RETRAITE VIEILLESSE AGRICOLE	66 615 425 €	- 1,17 %
dont Retraite Complémentaire	3 009 795 €	+17,6 %
INVALIDITÉ	678 698 €	-4,96 %

DONNÉES CADASTRALES

Cultures : 38 475 ha (-2.22 %)
 Elevage - surface d'installation 28 ha (+ 3.57 %)
 - nombre de têtes 63 762 (+2.35 %)
 - nombre de ruches 17 009 (+3 %)

NATURE DES CULTURES EN SURFACE RÉELLE



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

En l'absence de coefficient de pondération, l'exploitant agricole est assujetti sur la base du temps de travail et est réputé mettre en valeur une exploitation de 2ha pondérés, à condition que ce temps de travail soit supérieur ou égal à 1200 heures par an.

ÉVOLUTION LÉGISLATIVE MAJEURE

Mise en place de la réforme des conditions d'assujettissement au régime des non-salariés agricoles dans les DOM, dans le cadre de la LAAAF.



1er livret *l'essentiel* créé et édité par le Service Communication.

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 2015

Montant total des prestations versées, toutes branches confondues : 3 055 412 317 €
 Montant total des cotisations encaissées : 2 290 558 649 €
 Budget de fonctionnement de la CGSS : 103 584 853 €

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	2015	Evo. 2015/2014
ENCAISSEMENT DES COTISATIONS		
> Encaissement nets (impayés déduits)	2 283 900 154	+ 4,76 %
> Taux de RAR* au 31/12/N	9,46	-0,39%
RETRAITE	593 212 648	+ 3,7 %
MALADIE	2 185 293 050	+ 0,22 %
CMU (PART COMPLÉMENTAIRE)	133 833 620	+ 2,7 %

*RAR : Reste à recouvrer

LE RÉGIME AGRICOLE	2015	Evo. 2015/2014
ENCAISSEMENT DES COTISATIONS	6 658 495	+ 20,18%
MALADIE & AT	74 427 780	- 1,11%
RETRAITE (AVA + RCO)	68 645 219	- 0,18 %
ALLOCATIONS FAMILIALES	30 763	- 39,73 %
TOTAL PRESTATIONS	143 103 762	- 0,68 %

Autofinancement à hauteur de 3,84 % en 2014 et 4,65 % en 2015

LA GESTION ADMINISTRATIVE (section de fonctionnement)	2015	Evo. 2015/2014
MALADIE	57 381 360	NS*
RETRAITE	13 709 862	+ 1,2 %
RECOUVREMENT	17 677 600	- 0,6 %
RÉGIME AGRICOLE	7 979 444	+ 15 %
TOTAL	96 748 266	+ 1,1 %

*NS = Non Significatif

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE (section de fonctionnement)	2015	Evo. 2015/2014
MALADIE	1 257 541	+ 6 %
RETRAITE	1 500 209	+ 15 %
RÉGIME AGRICOLE	188 617	+ 90 %
TOTAL	2 946 367	+ 13,8 %

SERVICES TRANSVERSAUX

L'Agence Comptable
 Le Cabinet du Directeur
 Les Ressources Humaines
 Le Patrimoine et les Moyens
 L'Informatique

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 2015 : 4 Conseils d'Administration, 15 Comités de Direction, pas de Conseils de Direction, Instances Représentatives du Personnel : 16 CE, 9 CHSCT, 12 DP, 10 réunions des DS.
- En 2015, les 4 chargés d'études ont vu leur équipe s'étoffer avec l'arrivée d'une personne spécialisée dans les questions liées au secteur agricole. Ils se sont attachés à apporter leur expertise sur des projets transversaux mis en œuvre par les différentes directions de la CGSS : signature de conventions de partenariats avec des acteurs socio-économiques et agricoles, installation de la Commission des Prestations Sociales en Agriculture, déploiement d'Oscarr au sein de la Direction Retraite et du Département Agricole, CARRECO, Challenge des Créateurs avec une remise de prix, participation aux audits des Directions Santé et Recouvrement, visite du projet immobilier du domaine « Vanille » de Saint-André. Par ailleurs, ils ont œuvré à la mise en pratique du Projet d'Entreprise : restitution aux agents des travaux du Projet d'Entreprise, rencontres du directeur avec le personnel, déploiement de l'espace manager : « l'Essentiel du Manager ».
- Conception, gestion et organisation de l'ensemble des actions du projet 70 ans (création de tous les supports & organisation des événements) ; gestion des relations presse régulières sur des thématiques concernant l'ensemble des branches; organisation des conférences de presse, dossiers de presse et communiqués ; revue de presse quotidienne; communication média et hors média pour le lancement de l'accueil sur rendez-vous; réalisation de l'ensemble de la communication du projet d'entreprise (plaquette et powerpoint de présentation au personnel); élaboration de supports de communication pour l'ensemble des branches (affiches, flyers...); gestion et alimentation quotidienne de l'intranet DIANOO; signalétiques ponctuelles pour répondre aux nouveaux besoins; organisation d'émissions radio avec intervenants internes; élaboration du Coup d'Oeil mensuel (journal interne) & Coup de projecteur (focus interne sur métiers et services).
- Gestion budgétaire :
 - 11 848 ordonnancements réalisés en 2015 dont 4 407 réalisés par le Dépt pour 3 958 documents (factures, ordres de recettes pour l'essentiel),
 - 198 virements de crédits réalisés et 103 notifications de crédits ayant généré 135 tableaux récapitulatifs d'affectation des sommes reçues et 166 inscriptions de crédits,
 - 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,
 - 74 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 31/12/1, 1 124 CDI et 98 CDD.

RÉPARTITION PAR SECTEUR	Titulaires	Temporaires	TOTAL
DIRECTION GENERALE	30	3	33
DEPT RESSOURCES HUMAINES	35*	2	37
MOYENS PATRIMOINE	50	2	52
RETRAITE	103	11	114
ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	36	0	36
SANTE	508	58	566
RECOUVREMENT	146	18	164
INFORMATIQUE	42	0	42
PREVENTION	20	0	20
AGENCE COMPTABLE	115	4	119
AGRICOLE	39	0	39
TOTAL	1 124	98	1 222

* Y compris 6 agents TASS/TCI et personnel détaché.

RÉPARTITION HOMMES / FEMMES	Hommes	Femmes	TOTAL
TITULAIRES	348 (31 %)	776 (69 %)	1 124
AUXILIAIRES TEMPORAIRES (à durée déterminée)	15 (15 %)	83 (85 %)	98
TOTAL	363	859	1 222

L'EMPLOI DES PERSONNES PORTEUSES DE HANDICAP

64 travailleurs reconnus handicapés sont employés à la CGSS.

RÉPARTITION SELON SEXE / ÂGE PERSONNEL TITULAIRE AU 31/12/2014	Hommes	Femmes	TOTAL
De 20 à 24 ans	2	8	10
De 25 à 29 ans	11	44	55
De 30 à 34 ans	31	81	112
De 35 à 39 ans	50	156	206
De 40 à 44 ans	73	147	220
De 45 à 49 ans	50	90	140
De 50 à 54 ans	47	80	127
De 55 à 59 ans	48	126	174
De 60 à 64 ans	30	37	67
65 ans et plus	6	7	13
TOTAL	348	776	1 124

RÉPARTITION PAR ÂGE

- 521 agents titulaires ont 45 ans et plus (46 %)
- 381 agents titulaires ont 50 ans et plus (34 %) Soit 140 agents dans la tranche d'âge 45-49 ans
- 62 agents ont moins de 26 ans, soit 6 %
- 22 personnes recrutées en 2015 âgées de moins de 26 ans dans le cadre du dispositif contrat d'avenir en collaboration avec le Pôle Emploi et la Mission Locale.

RECRUTEMENT EXTERNES EN 2014

- 34 CDI
- 152 CDD dont 22 contrats d'avenir
- 43 recrutements internes, 40 suite aux appels à candidatures et 3 dans le cadre de SAM

FORMATION

- 46 460,5 heures de formation
- 961 agents concernés
- 7,28 % de la masse salariale consacrés

La CGSS poursuit la mise en œuvre de parcours de formation qualifiante : 3ème promotion CQP SAM-MO (Système d'accompagnement au management – manager opérationnel) : 3 agents en formation initiale certifiés en 2015.

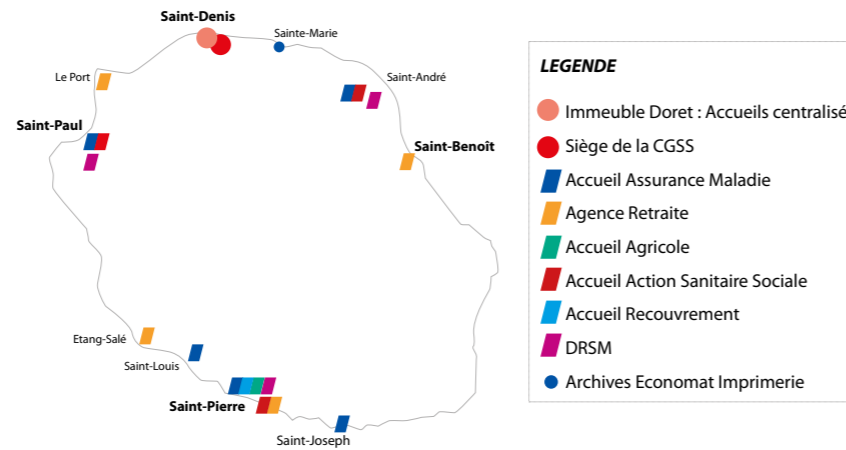
DÉPARTS EN RETRAITE : 23



Dans la continuité de son Schéma Directeur immobilier Local de 2014, la CGSS a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de regroupement des activités et des sites en 2015.

LE PATRIMOINE (ATELIER ET SÉCURITÉ)

Le patrimoine de la CGSS, ce sont 14 sites répartis sur toute l'île, soit 23 000 m² gérés.



Siège :
 Mise en exploitation du parking A (168 places sur 2 niveaux) et du parking aérien (50 places)
 Finalisation de l'occupation de l'immeuble Doret (regroupement des agents de St-Denis)

ATELIER

- Réfection complète de la distribution d'eau du centre de Saint-Paul (Santé)
- Extension et réaménagement de l'accueil de Saint-Louis
- Aménagement de la zone parking sur l'emplacement des anciens algécos
- Le reste de l'activité concerne les tâches quotidiennes, principalement en réponse aux demandes faites sur sdmoyens@cgss.re (objet des demandes : climatisation, éclairage, plomberie, aménagement/déménagement, manutention, ouvrants, plafond, fournitures... Plus de 1200 demandes par an via la BAL sdmoyens@cgss.re)

SECURITE

- Mise en place de rondes pour veiller à la sécurisation des sites
 - Mise en place d'une barrière permettant la privatisation du parking de St Pierre
 - Réalisation des exercices d'évacuation semestriellement
 - Mise en place et mise en application des procédures d'accès aux locaux
- Près de 800 demandes d'accès visiteurs pour les parkings et locaux

LES ACHATS ET MARCHÉS PUBLICS

- Poursuite de la politique de centralisation des achats
 - Signature d'un Accord-Cadre local pour mutualiser l'achat des billets d'avion pour les déplacements professionnels et les transferts sanitaires aériens
 - Renouvellement du marché de prestation de nettoyage selon de modalités nouvelles
- Nombre de marchés notifiés en 2015 : 33
 Nombre de bons de commandes établis : 1 790
 Nombre de contrats suivis (actifs) : 91

SAINTE-MARIE (ARCHIVES ET IMPRIMERIE)

- Acquisition d'un destructeur de document
- 10 309 demandes d'imprimés reçues de la part des professionnels de santé
 4 823 907 imprimés délivrés (baisse de 18%)
 1302 demandes adressées au service archives
 12 567 mètres linéaires d'archives à Sainte-Marie
 590 demandes adressées au service economat

LES RELATIONS EXTÉRIEURES

- Centralisation au siège de l'ensemble du tri courrier
 - Standard téléphonique basculé sur répondeur
 - Baisse significative des pièces jointes collectées auprès des officines suite au passage à la scannérisation.
- 300 549 plis reçus (310 559 en 2014)
 237 271 plis envoyés (189 230 en 2014)

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 2015 : 10 477

- 7 455 demandes d'intervention
- 3 022 incidents.

QUELQUES CHIFFRES

- 1 447 postes multi-fonctions (60 % Santé, 13% Retraite, 14% Recouvrement, 4% Agricole, 9 Services Communs)
- 262 Imprimantes (105 Santé, 31 Retraite, 54 Recouvrement, 11 Agricole, 44 Services Communs, 9 ASS)
- 152 Serveurs (41 Santé, 37 Retraite, 14 Recouvrement, 2 Agricole, 58 Services Communs).

PRINCIPALES ACTIONS

- **Réfection DATA CENTER**
 Réalisation d'une nouvelle infrastructure répondant aux normes et sécurité en vigueur
- **Modernisation de la fonction informatique**
 Mise en œuvre d'un plan d'accompagnement de la fonction informatique (volets GPEC, Sécurité et modernisation, cartographie, ...)
- **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	2 057 217	6 222 684
CAF Réunion	951 920	1 636 482
CSS Mayotte	30 705	82 912
CAF Mayotte	107 762	205 286
RSI	11 166	22 412
TOTAL	3 158 770	8 169 776





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 clés

Nombre de réunions auxquelles ont participé des administrateurs :

- Conseils d'administration : 5
- Bureaux du CA : 5
- Commissions émanant du CA et réunions de travail : 86
- Représentations extérieures : 89
- Réunions nationales : 11

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 : Aslam ABDOOLALLIAS
Suppléant : Benjamin Richard VIRAPINMODELY

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 : 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 VIRACOUNDIN

FNSEA

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

MUTUALITE

Titulaires : Jean Alfred BLAIN
Eulalie VAYTINGOM
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

2ème collège - Cadres

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

Composition du conseil d'administration au 31/12/2015 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).



Christophe MADIKA
Directeur Général



Jean Marc BARRAUD
Agent Comptable



Jean-Xavier BELLO
Directions Santé et Agricole
Directeur Adjoint



Martial OGOR
Direction Recouvrement
Directeur Adjoint



Emmanuelle HOAREAU-SAUTIERES
Direction Retraite
Directrice Adjointe



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



Christine PESCAYRE
Chef de Cabinet



Daniel VITTE
Direction Santé
Sous-Directeur des Professions de Santé



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



Jacky SENICOURT
Ressources Humaines
Responsable



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



Conception, réalisation, illustration. Service Communication.
Remerciements à Willy SAUROY, Photographe.