

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

Au cœur des territoires

« Mettre
en exergue
la spécificité
du modèle MSA. »

Sommaire

Interview croisée du président et du directeur général	04
Carte d'identité de la MSA	08
La protection sociale agricole en chiffres	10
Innovations	12
Un service de qualité exigeant Protection sociale / Relation de service / Partenariats	14
Des réponses aux attentes des territoires locaux Action sanitaire et sociale / Offre de services / Prévention / Santé	26
Des élus engagés Élections 2020 / Plan stratégique MSA 2025 / Stratégie d'influence	40
Une performance renforcée Gestion / Sécurisation de l'activité / Solidarité au sein du réseau	48
Une nouvelle ambition en matière de ressources humaines Dialogue social / Qualité de vie au travail / Responsabilité sociétale et environnementale	56

Interview

Quelle appréciation portez-vous sur l'année 2019 ?

Pascal Cormery : Elle renouvelle l'ambition de notre institution de préparer l'avenir avec le lancement du plan stratégique MSA 2025, adopté par les élus lors de l'assemblée générale de la CCMSA le 20 juin. Fidèles au modèle démocratique caractérisant le régime agricole, nous avons construit ce plan avec l'ensemble du réseau et la forte implication des élus. Il constituera notre feuille de route pour le prochain mandat. Au cœur de nos ambitions : renforcer la place de la MSA dans la protection sociale de demain, en mettant en avant son caractère incontournable sur les territoires ruraux. Nous revendiquons notre capacité à pouvoir prendre en charge de nouvelles activités, ce qui est pleinement légitime du fait de notre savoir-faire et de notre connaissance du monde rural. Les pouvoirs publics nous ont ainsi confié, au 1^{er} janvier 2020, la gestion du service de l'allocation de solidarité pour les personnes âgées (Saspa) ou encore celle du fonds d'indemnisation des victimes de produits pesticides pour l'ensemble des régimes. Ce qui représente une reconnaissance du travail que nous accomplissons et une illustration de notre capacité à être agiles.

François-Emmanuel Blanc : Dès le printemps 2019, nous nous sommes mis en ordre de marche pour construire le dispositif de pilotage opérationnel du passage de MSA 2025 au projet d'entreprise du Groupe MSA. Des instances dédiées permettent d'inscrire dans la réalité institutionnelle tous les axes du plan stratégique : garantir un service de qualité exigeant et homogène ; garantir l'accès à la protection sociale et développer des activités à destination des territoires ruraux et/ou fragilisés ; engager les élus afin de porter le projet et les ambitions de la MSA ; renforcer la performance ; et développer un nouveau projet institutionnel en matière de ressources humaines.

Avec quelle feuille de route ?

François-Emmanuel Blanc : Tout notre travail s'articule autour de notre volonté de traduire les ambitions MSA 2025 dans une réalité concrète portée par la totalité des caisses, à destination de chaque portion du territoire national, en mettant en exergue la spécificité du modèle MSA : la démocratie, la proximité géographique et le guichet unique. Cela se traduit, d'une part, par une activation encore plus importante du rôle des délégués



« Une activation encore plus importante du rôle des délégués cantonaux sur les territoires, l'ultime expression de la proximité du dernier kilomètre. »



cantonaux sur les territoires, l'ultime expression de la proximité du « dernier kilomètre », d'autre part, par une démarche qui nous a conduits tout au long de l'année à construire un partenariat avec le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, débouchant sur la signature d'une convention. Elle consacre notre rôle de contributeur au projet des France Services comme opérateur et non plus seulement comme partenaire. Plus que jamais, la MSA se positionne comme acteur essentiel au maintien de la cohésion des territoires.

Le réseau des délégués vient justement d'être renouvelé. Comment agissent-ils ?

Pascal Cormery : 16 982 bénévoles, titulaires et suppléants, ont été élus en janvier 2020. Exploitants, salariés, employeurs, ils sont ancrés dans l'agriculture et implantés au cœur des espaces ruraux. Forts de cette proximité professionnelle et géographique, ils constituent les premiers relais des adhérents auprès de la MSA, soutiennent les agriculteurs rencontrant des difficultés (financières, problèmes familiaux, épuisement professionnel...) et agissent au quotidien pour maintenir le lien et participer à une cohésion sociale et territoriale mise à mal ces dernières années. Pour cela, ils bénéficient d'une formation adaptée à la complexité de la réglementation et au champ d'intervention très large de la MSA. Notre modèle représentatif constitue, bien entendu, un avantage essentiel pour une connaissance fine de la situation et des attentes de la population. Nous sommes attachés à cette organisation originale. Elle nous permet de bâtir des projets concrets, adaptés aux besoins des territoires : plus de 9 000 actions sont ainsi portées chaque année par les délégués MSA, soit 350 000 heures de bénévolat.

Le guichet unique est-il conforté dans sa raison d'être ?

François-Emmanuel Blanc : Oui, avec deux points phares : la préservation de celui-ci dans le cadre de la réforme des retraites et la confirmation dans le courant de l'année que le rapport Gardette sur le recouvrement social et fiscal, dans sa volonté d'unifier les institutions du recouvrement et de la fiscalité de notre pays, ne concerne pas la MSA. 2019 a confirmé mes convictions sur le rôle de la MSA pour notre pays, sur son savoir-faire, sa vigueur et son agilité. Nous avons contribué à la ...

« Nous tenons au principe de gestion par les adhérents comme à un trésor qui nous permet d'être pleinement engagés dans cette démarche de conquête et de réparation des territoires. »



*** mise en œuvre de toutes les réformes dans le champ de la protection sociale, en temps et en heure. Nous avons rectifié les difficultés rencontrées sur la DSN. Les comptes de la MSA sont certifiés sans réserve, c'est une grande satisfaction. Nous avons réussi cette démarche d'amélioration continue qui nous caractérise.

À contre-courant des conclusions du rapport de la Cour des comptes publié en mai 2020 ?

François-Emmanuel Blanc : La majeure partie des observations techniques que formulent les magistrats sur l'amélioration de la performance est inspirée de MSA 2025. C'est pourquoi nous approuvons les axes d'amélioration dont certains sont déjà mis en œuvre, tels que l'homogénéisation du service rendu sur l'ensemble du territoire. Mais il nous semble que le rapport de la juridiction traduit davantage une différence de conception sur l'avenir de la protection sociale. Loin d'être antinomique avec la mise en place d'un régime universel, notre modèle est la manière de le faire prospérer. Lorsqu'un opérateur est en situation de monopole et qu'il est critiqué, c'est tout le système qui est remis en cause. Et c'est dangereux pour les valeurs de solidarité et d'universalisme qui sous-tendent le projet initial de la protection sociale à la française, dont nous sommes les dépositaires. Je pense que ce dernier est mieux garanti par un opérateur comme la MSA grâce à son approche de guichet unique.

Pascal Cormery : La garantie de service reste un objectif interne important, inscrit dans notre plan stratégique. Les mutualisations que nous avons engagées nous mettent sur le chemin de l'homogénéité du service rendu, que nous souhaitons déployer sur l'ensemble du territoire. Elles nous ont conduits à conserver des sites de production dans tous les départements, des points d'ancrage au cœur de territoires ruraux qui participent à l'activité économique, au déploiement de services et à l'emploi dans des villes moyennes. Cette proximité, nous souhaitons la renforcer. Et la signature de la convention de partenariat avec le ministère de la Cohésion des territoires va dans ce sens. Nous nous engageons à mettre à la disposition de l'État et des collectivités territoriales notre réseau de proximité. Avec ses 1 475 points d'accueil aujourd'hui et la richesse de ses compétences, ce réseau participe au développement des territoires ruraux et contribue à l'égalité des chances pour tous.

Par le déploiement également de l'offre de services ?

François-Emmanuel Blanc : Nous voulons offrir plus largement aux populations agricoles et rurales le bouquet de services nécessaire à leur bien-être : Association de vacances de la Mutualité agricole, Laser emploi, maisons d'accueil et de résidence pour l'autonomie (Marpa), Présence verte, Solidel... D'autre part, nous voulons en garantir la continuité : cela passe par la consolidation du modèle économique, de la performance et de la professionnalisation des services rendus. La Cour des comptes considère que nous n'aurions plus à faire cela : c'est oublier ou méconnaître que nous ne sommes pas seulement un organisme de sécurité sociale mais également une organisation professionnelle agricole, relevant du code rural. Ceci nous légitime dans notre volonté de déployer une offre territoriale pour répondre aux besoins de la population.

Pascal Cormery : Par exemple, la MSA s'implique en faveur de la préservation de l'autonomie des personnes âgées. Elle n'a pas attendu une loi pour permettre aux gens de bien vieillir chez eux et est à l'origine de nombreuses initiatives : réseaux gérontologiques, Marpa, service

« La MSA n'a pas attendu une loi pour permettre aux gens de bien vieillir chez eux et est à l'origine de nombreuses initiatives : réseaux gérontologiques, maisons d'accueil et de résidence pour l'autonomie, service de répit à domicile pour les aidants familiaux... »



de répit à domicile pour les aidants familiaux, ateliers seniors aujourd'hui menés en interrégime. Et elle propose des réponses adaptées dans bien d'autres domaines : accompagnement au numérique, inclusion dans l'emploi de personnes en situation de handicap, éducation à la santé, ingénierie médico-sociale...

Quelle stratégie déployez-vous en vue de la négociation de la future convention d'objectifs et de gestion ?

François-Emmanuel Blanc : Nous avons élaboré un Livre blanc qui présente la vision stratégique de la MSA aux pouvoirs publics. Sa construction a commencé fin 2019 à travers quatre débats régionaux, sous le haut patronage de parlementaires éminents, avec les représentants de la société civile et des élus locaux. Le fruit de ces échanges constitue la base de ce Livre blanc, qui formule 20 propositions. L'une d'entre elles, fondamentale, sur la revalorisation des petites retraites agricoles à hauteur de 85 % du Smic, vient d'être adoptée par le Parlement. Les pouvoirs publics s'emparent également de notre dispositif d'accompagnement des personnes âgées pour répondre aux défis de la dépendance. Cette offre stratégique pose les fondations de nos propositions à l'attention de l'État dans le cadre de la négociation de la convention d'objectifs et de gestion. Cette dernière va nous permettre d'organiser la contribution de la protection sociale du monde agricole et rural à la vie du pays pour les cinq prochaines années.

Quel est le rôle de la MSA dans le projet agricole ?

François-Emmanuel Blanc : Les services que nous apportons aux exploitants et aux salariés leur permettent d'être en pleine possession de leurs moyens pour réaliser ce projet autour de la transition agroécologique et de l'aménagement du territoire. La MSA obéit encore aux fondamentaux qui ont servi de matrice à l'élaboration de la protection sociale française à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Nous tenons au principe de gestion par les adhérents comme à un trésor qui nous permet d'être pleinement engagés dans cette démarche de reconquête et de réparation des territoires, comme le souhaite le président de la République dans l'acte II de son quinquennat. C'est ce principe qui nous a permis d'être au rendez-vous pendant la crise sanitaire, à travers des initiatives comme MSA solidaire et ses 260 000 personnes accompagnées. Elles expriment notre présence

et notre contribution au soutien des populations agricoles en ces temps compliqués où il était important que la chaîne alimentaire ne soit pas rompue. Voici un bel exemple de service public moderne, conjuguant proximité et efficacité.

Pascal Cormery : Pendant la crise liée à l'épidémie de Covid-19, l'agriculture s'est mobilisée en assurant la production et l'approvisionnement pour satisfaire les besoins de la population. Pour autant, certaines activités sont confrontées à de très fortes difficultés. La santé morale du monde agricole n'est pas au beau fixe. Ce qui justifie aussi la présence de la MSA, en tant qu'acteur social de proximité, par un soutien et un accompagnement de situations délicates. Mais l'agriculture a non seulement de l'avenir mais aussi des emplois non pourvus ; pour ne pas disperser nos énergies, nous devons travailler avec l'ensemble de nos partenaires afin de favoriser le travail dans le secteur. Avec 9 milliards d'habitants demain à nourrir sur la planète, il n'y a pas de raison qu'on ne retrouve pas confiance et énergie, en laissant le temps au temps. Le rôle de la MSA est d'accompagner le monde agricole dans ses transformations, en mobilisant ses capacités d'innovation et sa parfaite connaissance des enjeux de l'agriculture. ♦

L'opérateur social du monde agricole

LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE (MSA) ASSURE LA COUVERTURE SOCIALE DE L'ENSEMBLE DE LA POPULATION AGRICOLE ET DES AYANTS DROIT : EXPLOITANTS, SALARIÉS (D'EXPLOITATIONS, D'ENTREPRISES, DE COOPÉRATIVES ET D'ORGANISMES PROFESSIONNELS AGRICOLES), EMPLOYEURS DE MAIN-D'ŒUVRE. AVEC 26,9 MILLIARDS D'EUROS DE PRESTATIONS VERSÉES À 5,5 MILLIONS DE BÉNÉFICIAIRES, C'EST LE DEUXIÈME RÉGIME DE PROTECTION SOCIALE EN FRANCE. ■■■

Un plus, le guichet unique

Interlocuteur unique de ses ressortissants, la MSA les accompagne tout au long de leur vie. Une protection sociale globale au titre de laquelle, en un seul lieu, elle verse toutes les prestations auxquelles ils peuvent prétendre en santé, famille, retraite, accidents du travail et maladies professionnelles... et assure le recouvrement des cotisations et contributions sociales, ainsi que de l'assurance chômage et des cotisations conventionnelles pour de nombreux organismes.

En complément de sa mission de service public de la sécurité sociale, elle prend en charge la médecine du travail ainsi que la prévention des risques professionnels. Une organisation en guichet unique qui facilite la vie quotidienne des assurés, simplifie leurs démarches et permet de mieux les connaître pour une prise en charge personnalisée et une approche plus humaine en cas de difficultés.

En outre, la MSA propose, dans le prolongement de son cœur de métier, une offre de services sur les territoires — non exclusivement réservée à des publics agricoles — qui participe à l'attractivité du milieu rural et au maintien du lien social. Avec la MSA, les pouvoirs publics s'adressent à l'opérateur social de référence du monde agricole.

Une vraie représentativité

La MSA dispose d'un lien privilégié, et particulièrement fort, avec ses adhérents, qui repose sur les valeurs du mutualisme : la solidarité, la responsabilité et la démocratie sociale. Il est incarné par les **16 982** délégués cantonaux élus par eux et parmi eux, pour les représenter durant cinq ans. Des élections organisées depuis 1949 et dont le dernier scrutin a eu lieu en janvier 2020.

Sur le terrain, ces délégués, répartis en trois collèges — exploitants, salariés et employeurs — jouent un rôle de relais entre la population agricole et rurale et la MSA. À l'issue du processus électoral, les administrateurs des **35** caisses, ainsi que ceux de la caisse centrale, sont élus. Ils participent, au sein des conseils d'administration, à la définition des politiques institutionnelles, veillent à leur application et fixent les orientations de gestion.

La gouvernance politique du réseau est du ressort de l'assemblée générale centrale et du conseil central qui élit le président de la MSA.

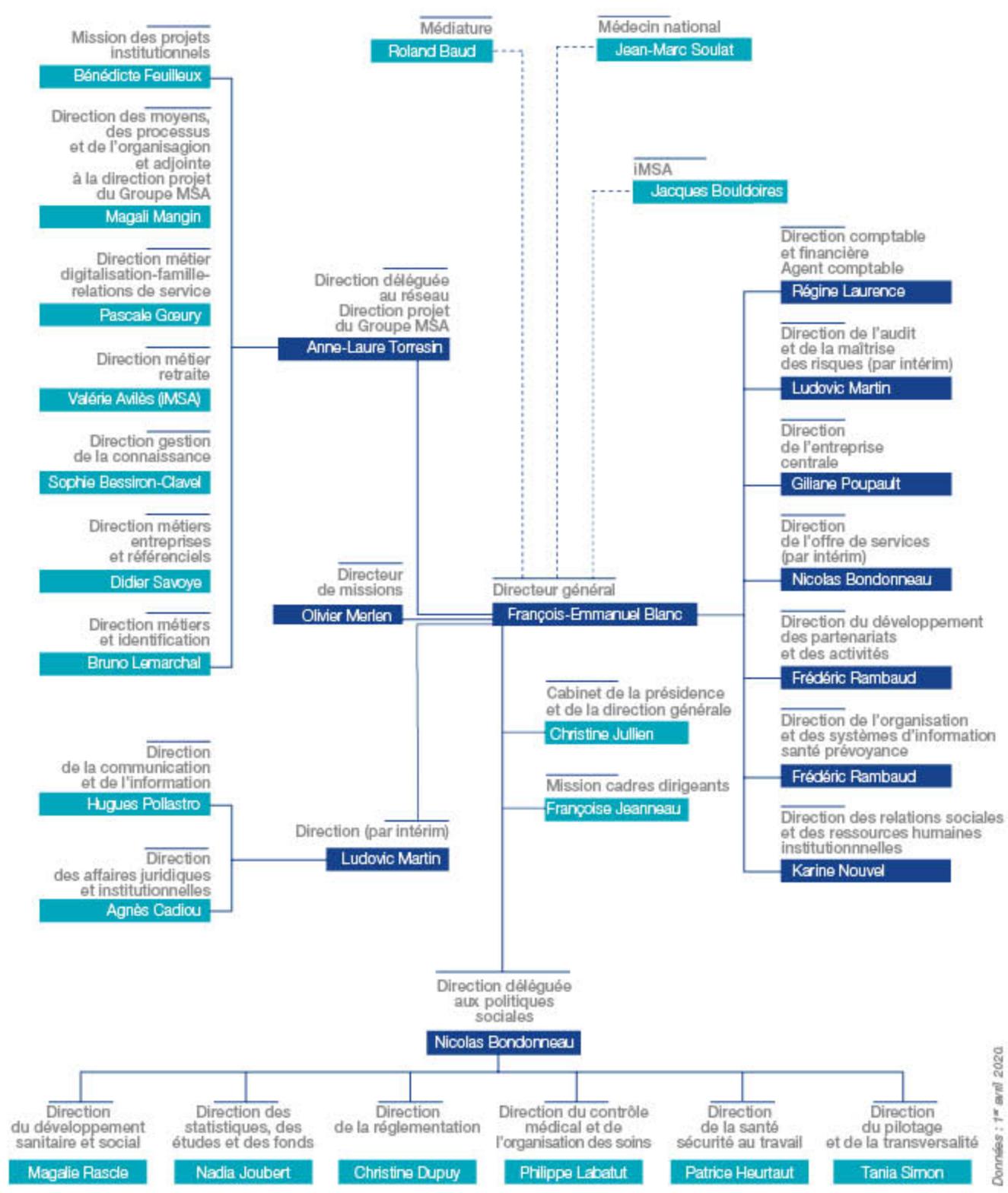
Le choix de la proximité

Le groupe MSA, ce sont aussi **16 000** salariés (en équivalent temps plein), répartis entre la caisse centrale, une entreprise informatique et les **35** caisses, ainsi que **9 000** collaborateurs pour déployer son offre de services sanitaires et sociaux : salariés et élus bénévoles constituent donc une force de frappe plus de **40 000** personnes, sur tout le territoire, protectrice des intérêts de la population agricole, toujours à ses côtés pour l'aider à surmonter les aléas de la vie.

Les caisses couvrent au maximum quatre départements, à l'exception de la caisse régionale d'Île-de-France, afin de respecter les identités géographiques et culturelles, les équilibres économiques et les distances entre sites. Une proximité du régime agricole qui se matérialise également par ses **1 475** points de contact.

Écoute des besoins et attentes des adhérents, prise d'initiatives et contribution au montage de projets... l'implication des élus, aux côtés des personnels de la MSA, permet d'apporter des solutions concrètes qui renforcent sa qualité de service et participent à la cohésion sociale et territoriale.

Organigramme CCMSA



Données : 1^{er} avril 2020

La protection sociale agricole

5,5 millions



de personnes bénéficient d'au moins une prestation au régime agricole au 1^{er} Janvier 2019.

LA POPULATION AGRICOLE ACTIVE

Près de 12 million d'actifs

au régime agricole au 1^{er} Janvier 2019, dont 468 846 non-salariés agricoles (chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, collaborateurs d'exploitation et aides familiaux) et 704 987 salariés.

LES PRESTATIONS SOCIALES

26,9 Md€



C'est le montant des prestations sociales versées en 2019 ; la moitié concerne la retraite (- 0,6 % par rapport à 2018).

LA COUVERTURE MALADIE

3,2 millions de personnes protégées en maladie au 1^{er} Janvier 2019.

Inactifs (retraités et invalides)
1 030 670
(32,3 %)

Actifs (en emploi ou non)
1 476 080
(46,3 %)

Enfants
464 237
(14,6 %)

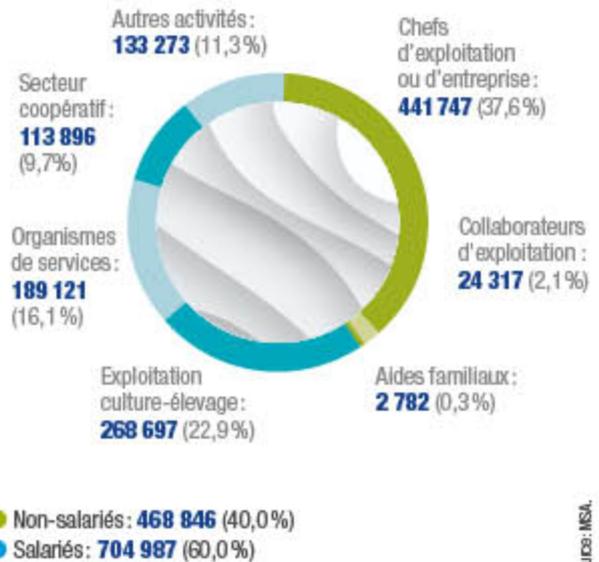
Conjoints et autres ayants droit
216 277
(6,8 %)



- Ouvrants droit : **2 506 750** (78,6%)
- Ayants droit : **680 514** (21,4%)

Sources : MSA.

LES ACTIFS AGRICOLES

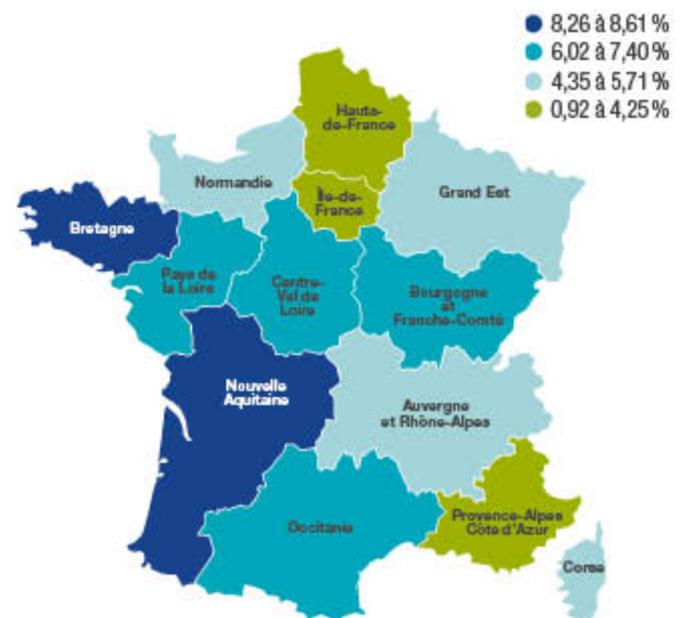


Sources : MSA.

LA RÉPARTITION TERRITORIALE

4,9 %

de la population française protégée en maladie au 1^{er} Janvier 2019.

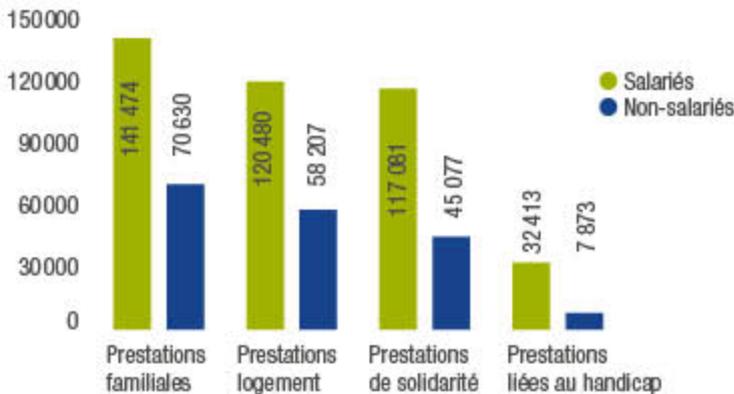


en chiffres

LES PRESTATIONS FAMILIALES, DE LOGEMENT, DE SOLIDARITÉ ET/OU DE HANDICAP

440 000 familles

bénéficiaires de prestations familiales, de logement, de solidarité et/ou liées au handicap en MSA à la fin 2019



LES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYEURS

190 571 employeurs en 2018

Autres activités
36 047 (19%)

Coopération
6 899 (4%)

Organismes de services
6 472 (3%)



Exploitation culture-élevage
141 153 (74%)

LES AVANTAGES DE RETRAITE

3,7 millions



d'avantages de retraite versés au régime agricole fin 2019 en métropole à 3,3 millions de personnes (- 2,1% par rapport à 2018). Parmi ces retraités, près de 480 000 sont poly-pensionnés au sein du régime agricole. Le régime de retraite complémentaire obligatoire (RCO) des non-salarisés agricoles compte 670 369 bénéficiaires au 31 décembre 2019.

L'ACTIVITÉ SALARIÉE

1,3 milliard

d'heures environ de travail réalisées dans les entreprises agricoles en 2018.

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

3,2 millions

de personnes couvertes en action sanitaire et sociale à la MSA au 1^{er} janvier 2019 (1,8 million au régime des salariés agricoles et 1,4 million à celui des non-salarisés). 20,2% ont 75 ans et plus.

LES PRESTATIONS DE SOLIDARITÉ

162 158 allocataires

à la fin 2019 (notamment revenu de solidarité active (RSA), et prime d'activité (PPA)), dont 117 081 au régime des salariés agricoles et 45 077 à celui des non-salarisés. Créée en janvier 2016, la prime d'activité est versée à 145 000 familles.

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

2,3 millions

de personnes couvertes en 2018 :

- 1,8 million de salariés, d'apprentis et d'élèves des établissements d'enseignement agricole.
- 500 000 non-salarisés.
- 73 992 accidents et maladies professionnelles déclarés pour les salariés, et 20 169 pour les non-salarisés, en 2019.

Innovations

DÉVELOPPEMENT D'ACTIONS CITOYENNES, SOUTIEN À DES EXPÉRIMENTATIONS LOCALES, DIALOGUE AVEC LES ACTEURS LOCAUX POUR FAIRE ÉCLORE DES PROPOSITIONS SUR LES TERRITOIRES, ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES LES PLUS FRAGILES, CRÉATION DE NOUVEAUX SERVICES ET DE SOLUTIONS DIGITALES... LE GROUPE MSA APORTE SA CONTRIBUTION ACTIVE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DU MONDE AGRICOLE ET RURAL. PREUVES À L'APPUI. ■■

20 février

LANCEMENT DE VIVA LAB

C'est le fruit d'un partenariat entre la Cnav, la CCMSA, l'Agirc-Arrco, la Banque des Territoires, France Active et leurs réseaux respectifs. Le pôle Viva Lab a pour ambition de détecter et soutenir dans leur développement les innovations faisant émerger des réponses nouvelles en faveur de la prévention des effets du vieillissement et du soutien à l'autonomie. www.vivalab.fr

1^{er} mars

BULLE D'AIR PREND SON ENVOL

Signature, au Salon de l'agriculture, d'un partenariat entre l'Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco et la CCMSA pour l'essai national du service de répit à domicile pour les aidants Bulle d'air (voir page 31). www.repit-bulledair.fr

17 octobre

PRIX DE L'INNOVATION MARPA

Lors de cet événement lancé par la fédération nationale des Marpa (maisons d'accueil et de résidence pour l'autonomie) et soutenu par la CCMSA (voir page 33), quatre lauréats sont récompensés pour des actions intergénérationnelles, la création d'espaces culturels, d'échanges et de jardins. www.marpa.fr

Naissance de la fabrique digitale innovante

Pour répondre à une logique d'amélioration de la qualité de la relation de service, inscrite dans le premier axe du projet stratégique MSA 2025, la CCMSA crée la fabrique digitale innovante (voir page 22). L'ambition est de faire du digital, notamment les services en ligne, une vraie expertise métier. La méthode de développement adoptée est innovante : l'agilité ! Pilotée par la valeur apportée et non par les charges, elle est adaptée à l'institution. Les produits sont construits sur des cycles courts (itératifs) et par petits bouts, en visant les améliorations successives. Ils bénéficient de l'apport des caisses sponsors et des focus groups, ce qui permet de centrer les préoccupations au maximum sur les besoins des usagers. ■■



© CCMSA Bulle/Le Bisme

Quatre rencontres régionales parrainées par des parlementaires, réunissent acteurs et décideurs locaux sur la dépendance, la retraite, l'accès aux soins et aux services publics. Elles conduisent à la rédaction du Livre blanc *Cohésion des territoires, vingt propositions pour agir*, remis au gouvernement.

Concours « J'aime ma terre »

Solidel (réseau pour les travailleurs handicapés du secteur agricole et des territoires ruraux) lance la première édition de « J'aime ma terre » lors du Salon de l'agriculture. Ce concours agricole, parrainé par Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des personnes handicapées, s'adresse aux travailleurs handicapés d'établissements et service d'aide par le travail (Esat). Il est soutenu par le groupe Agrica, le Centre des monuments nationaux et la MSA (voir page 34).



© Alexandre Rogier/Le Bimba

iMSA lauréat du grand prix de l'innovation de la sécurité sociale

L'entreprise informatique de la MSA décroche, le 4 octobre, le grand prix de l'édition 2019 dans la catégorie responsabilité sociétale pour son mécénat de compétences, c'est-à-dire sa mise à disposition de collaborateurs, en faveur de cinq associations d'insertion par l'activité économique. La cérémonie se déroule à Station F, le campus de start-up créé par Xavier Niel, dans le XIII^e arrondissement parisien en présence de Christelle Dubos, secrétaire d'État auprès de la ministre des Solidarités et de la Santé, et de Mathilde Lignot-Leloup, directrice de la sécurité sociale.



© Franck Rioux/Le Bimba

FOCUS

WEB-SÉRIE « FALLAIT LE DIRE PLUS TÔT »

Diffusée sur le site Internet de la MSA, la chaîne MSA TV et les réseaux sociaux, cette saga humoristique et décalée est lancée pour faire connaître la richesse et la variété de l'offre en ligne. Parmi les épisodes : déclaration de changement de situation familiale, demande de retraite, demande de rendez-vous, connexion à tous les sites de services publics avec FranceConnect...



50

INTERVENANTS SE SUCCÈDENT SUR LE PLATEAU DE MSA TV. POUR LA DEUXIÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, ELLE DIFFUSE DEPUIS LE SALON DE L'AGRICULTURE DES ÉMISSIONS QUOTIDIENNES POUR INFORMER, ÉCLAIRER ET DISCUTER SUR LES GRANDS ENJEUX DE L'AGRICULTURE ET DE LA PROTECTION SOCIALE.



40

AVANT-PREMIÈRES ORGANISÉES PAR LA MSA, EN PARTENARIAT AVEC DIAPHANA ET NORD-OUEST FILMS, AVANT LA SORTIE, LE 25 SEPTEMBRE, DU FILM AU NOM DE LA TERRE D'ÉDOUARD BERGEON.

Un service de qualité exigeant



131

SAISINES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES PROJETS DE TEXTES EN 2019. 79 CONCERNENT LE DOMAINE DE LA SANTÉ.



8

C'EST LE NOMBRE DE SEMAINES AUQUEL EST PORTÉ LE CONGÉ MINIMAL DES AGRICULTRICES (COMME POUR LES SALARIÉES) POUR QU'ELLES BÉNÉFICIENT D'UNE INDEMNISATION DU CONGÉ MATERNITÉ.



68 000

ALLOCATAIRES DU SERVICE DE L'ALLOCATION DE SOLIDARITÉ AUX PERSONNES ÂGÉES (SASPA) VOIENT LEUR DOSSIER DÉSORMAIS GÉRÉ PAR LA MSA.

Dans un contexte d'accentuation de la fracture sociale, l'année est marquée par un train important de réformes. En réponse aux attentes de ses adhérents, des pouvoirs publics et de ses partenaires, la MSA accompagne les évolutions de la protection sociale, et poursuit la dématérialisation tout en renforçant ses actions en faveur de l'inclusion numérique. Elle adapte également ses pratiques, ses métiers, et s'engage sur un socle institutionnel de qualité de service, afin de rendre à ses ressortissants le service de protection sociale dans toutes ses dimensions, grâce à des savoir-faire capitalisés tout au long de son histoire, en préservant sa valeur ajoutée : la présence sur les territoires.



231 184

DOSSIERS MÉDICAUX
PARTAGÉS CRÉÉS POUR
DES RESSORTISSANTS DE
LA MSA, SOIT 7 % DE LA
POPULATION PROTÉGÉE,
AU 31 DÉCEMBRE 2019.



100%

C'EST L'OBJECTIF DE PRISE EN
CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE
D'ICI À 2021, POUR L'OPTIQUE,
L'AUDILOGIE ET LE DENTAIRE, DANS
LE CADRE D'UN PANIER SPÉCIFIQUE
DE SOINS ET D'ÉQUIPEMENTS.



81%

DE CLIENTS SATISFAITS
SELON LE DERNIER
BAROMÈTRE MESURANT
L'AVIS SUR LE SERVICE
RENDU PAR LE RÉGIME
AGRICOLE.

Sur tous les fronts

Avec un processus de réformes important et continu, le rythme des transformations et des ajustements se poursuit de façon très soutenue en 2019. Guichet unique de la protection sociale agricole, la MSA est largement concernée par ces changements qui interviennent dans les différentes branches et doit s'attacher à mettre en œuvre les évolutions de la législation sociale et de la réglementation.

Loi de financement de la sécurité sociale ; loi de finances ; loi portant mesures d'urgence économiques et sociales (prime exceptionnelle, revalorisation de la prime d'activité, exonération de hausse de la contribution sociale généralisée, défiscalisation des heures supplémen-

taires...) ; loi Pacte visant à simplifier la vie des entreprises (modification des règles de calcul et d'assujettissement aux cotisations et contributions sociales, neutralisation des effets de franchissement de seuil, épargne salariale, épargne retraite) ; loi Essoc pour simplifier les relations des usagers avec l'administration et instaurer un droit à l'erreur ; réformes de la justice, de la formation professionnelle et de l'apprentissage, de l'assurance chômage, des aides au logement... sont quelques-uns des chantiers qui impactent fortement les activités des équipes. La réflexion sur l'avenir du système de retraite, le projet de fusion de certaines prestations sociales au sein d'un revenu universel d'activité, l'organisation et la transformation du système de santé avec «Ma santé 2022», etc. figurent aussi au menu d'une année riche en nouvelles mesures. ■

« À l'issue des échanges intervenus et des travaux conduits en interne, la CCMSA diffuse à l'ensemble des caisses, le 15 janvier 2020, une information présentant la doctrine relative au droit à l'erreur retenue par le régime agricole. »

Le droit à régularisation en cas d'erreur

La loi du 10 août 2018, dite loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc), consacre notamment le droit à régularisation en cas d'erreur (chaque usager, personne physique ou morale, doit pouvoir la rectifier - spontanément ou au cours d'un contrôle - lorsqu'elle est commise de bonne foi). La MSA, qui a apporté sa contribution aux travaux de préparation de ce texte, est impactée par de nombreux volets. Des réunions inter-régimes ont lieu entre la CCMSA, la Cnaf, l'Acoss, la Cnam et la Cnav pour élaborer un socle juridique minimum commun. À l'issue des échanges intervenus et des travaux conduits en interne, la CCMSA diffuse à l'ensemble des caisses, le 15 janvier 2020, une information présentant la doctrine relative au droit à l'erreur retenue par le régime agricole. Celle-ci est amenée à s'enrichir en fonction de l'avancée des échanges ministériels et inter-régimes, et des observations des caisses, notamment concernant les erreurs les plus fréquemment commises. En outre, est mis en place l'outil SVP Essoc pour répondre aux interrogations des MSA sur des cas concrets d'application de ce droit. ■



131

SAISINES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LES PROJETS DE TEXTES EN 2019 (124 EN 2018) : 79 CONCERNENT LE DOMAINE DE LA SANTÉ (73 EN 2018).

FOCUS

NAISSANCE DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE

Fusion en une complémentaire santé solidaire (CSS), au 1^{er} novembre 2019, de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et de l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS). Cette évolution est destinée à simplifier les démarches pour favoriser l'accès aux soins des personnes les plus modestes et diminuer le taux de non-recours.

La retraite en débat

Après la mise en débat à partir de 2018 du système de retraite via une consultation citoyenne et une concertation avec les partenaires sociaux, la réforme des retraites destinée à établir un système universel, lisible et applicable à tous, est votée par l'Assemblée nationale en mars 2020, dans le cadre de l'article 49.3 de la Constitution – réforme suspendue du fait de la crise sanitaire. Sans attendre la reprise des travaux, des mesures doivent être adoptées pour résoudre notamment la question toujours en suspens des petites retraites agricoles. La faiblesse de celles-ci est l'un des points soulignés par le conseil d'administration de la CCMSA dans l'avis qu'il rend sur le projet de réforme en juin 2019. Une avancée en ce sens est incluse dans la proposition de loi en cours d'examen parlementaire en 2020 afin de porter les retraites des exploitants agricoles à 85% du Smic net. S'il souscrit à la volonté d'unification des règles d'attribution et de calcul des retraites des assurés, le conseil d'administration pointe aussi la nécessité de prendre en compte la faiblesse et la volatilité des revenus professionnels agricoles, propose la limitation dans le temps de certains statuts précaires, majoritairement occupés par des femmes, afin de préserver leurs droits retraite sur l'ensemble de la carrière, et plaide pour la conservation de la gestion des retraites des salariés et non-salariés agricoles. ■

Refonte des allègements généraux de charges sociales

Afin de compenser la suppression du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) et du crédit d'impôt sur la taxe sur les salaires (CITS), l'article 9 de la LFSS pour 2018 renforce les allègements patronaux de charges sociales, à compter du 1^{er} janvier 2019. Cela conduit le législateur (article 8 de la LFSS pour 2019) à supprimer certains dispositifs spécifiques d'exonéra-

tions ciblées de cotisations, moins favorables, qui sont notamment propres aux contrats de professionnalisation, aux associations intermédiaires embauchant des salariés sans emploi ou rencontrant des difficultés sociales et professionnelles pour les mettre à disposition de personnes physiques ou morales, et aux structures d'insertion économique concernant les contrats d'insertion pour les employeurs de droit privé. Par ailleurs, le dispositif d'exonération lié au travail occasionnel est réaménagé, à compter du 1^{er} janvier 2019, afin de le faire converger à moyen terme sur les allègements généraux. ■

Une réforme pour les aides au logement

Elle est destinée à rendre les aides au logement contemporaines des ressources des allocataires. Jusqu'à aujourd'hui, les ressources de référence utilisées dans le cadre du calcul du droit sont basées sur celles de l'année fiscale N-2. En 2020, les aides au logement doivent être calculées avec les revenus des douze derniers mois. La réforme, qui a des impacts importants sur les systèmes d'information, les services en ligne, la relation et la communication avec les allocataires, mobilise les équipes tout au long de l'année. La mise en place, prévue pour le 1^{er} avril 2020, est suspendue compte tenu de la crise sanitaire. ■

INFO +

REVENU UNIVERSEL D'ACTIVITÉ

Lancement, en juin 2019, de la concertation sur le revenu universel d'activité (RUA), dans la perspective de rénovation du système de prestations versées aux ménages modestes. Revenu de solidarité active, prime d'activité, allocation de solidarité spécifique, aides au logement, allocation supplémentaire d'invalidité... les dispositifs s'empilent avec des règles peu compréhensibles. La volonté est de faciliter l'accès des bénéficiaires, gagner en simplicité, réduire le non-recours et favoriser la reprise d'activité. La MSA contribue aux huit groupes de travail constitués dans le cadre de cette réflexion.

MISE EN PLACE DU 100 % SANTÉ

Donner à tous les Français un accès à des soins de qualité, pris en charge à 100 % par l'assurance maladie obligatoire et complémentaire, dans le domaine de l'optique, de l'audiologie et du dentaire, constitue l'un des engagements du président de la République. Dès le 1^{er} janvier 2019, les frais à la charge du patient baissent pour les aides auditives et la réforme se déploie progressivement jusqu'à 2021 pour les trois domaines concernés. Cette offre « 100 % Santé » est accessible à tous ceux bénéficiant d'une complémentaire santé responsable ou de la complémentaire santé solidaire (CSS) dans le cadre d'un panier spécifique de soins et d'équipements.

Le complément de libre choix du mode de garde simplifié

Versé jusqu'alors par la MSA ou la CAF, le complément de libre choix du mode de garde (CMG) l'est, depuis le 25 mai 2019, par le centre national Pajemploi, qui devient l'interlocuteur central des parents employant un(e) assistant(e) maternel(le) ou un(e) garde d'enfant à domicile. Objectif de la réforme : un circuit de gestion simplifié au bénéfice des parents employeurs. Servi dans le cadre de la prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), le CMG aide les familles à financer la garde de leur enfant de moins de six ans.

La MSA poursuit le traitement des demandes et des changements de situation susceptibles de faire évoluer le montant de l'aide. Les bénéficiaires font leur déclaration de salaire chaque mois sur le site internet de Pajemploi et connaissent directement le montant de leur allocation. Celle-ci est versée plus rapidement, trois jours au lieu de 15.

Pour être au rendez-vous de cette simplification, la MSA met en place une organisation spécifique, avec une collaboration étroite entre les différents métiers afin que la transition s'effectue dans les meilleures conditions. Dans la même optique, une convention de service est signée entre les trois organismes. ■

Augmentation du nombre d'allocataires de la prime d'activité

La prime d'activité (PPA) a pour objet d'inciter les travailleurs, salariés ou non-salariés, aux ressources modestes, à exercer ou reprendre une activité professionnelle et à soutenir leur pouvoir d'achat. Il faut avoir plus de 18 ans pour prétendre à cette aide sociale. En décembre 2018, le gouvernement annonce des mesures d'urgence économiques et sociales, qui ont notamment pour effet l'augmentation du bonus individuel et la revalorisation des plafonds de ressources prises en compte pour

le calcul de la prime d'activité. Ces mesures viennent en réponse au mouvement des «gilets jaunes». Ainsi, dès le 1^{er} janvier 2019, le montant maximum du bonus individuel de la prime d'activité augmente de 90 € au niveau du Smic, tandis que le Smic net lui-même augmente de 18 €. En juin 2019, 159 350 familles perçoivent la prime d'activité au régime agricole, en hausse de 48,2 % par rapport à juin 2018. Suite à la mise en œuvre des mesures exceptionnelles, les MSA enregistrent 48 860 nouveaux allocataires de la PPA entre décembre 2018 et juin 2019, dont 75 % au régime des salariés agricoles. Aux deux régimes agricoles, un quart des allocataires de la PPA sont âgés de 30 à 39 ans. ■

INFO +

CRÉATION DU FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES DE PESTICIDES

Mis en place par la loi de financement de la sécurité sociale 2020, il est destiné à indemniser les victimes professionnelles suite à leur exposition aux pesticides et les enfants atteints d'une pathologie résultant directement de leur exposition prénatale en raison de l'exposition professionnelle à des pesticides de l'un ou l'autre de leurs parents. Il entre en vigueur au 1^{er} janvier 2020. La CCMSA est en charge de la gestion de ce fonds pour le compte de l'interrégime. Le décret d'application étant paru mi 2020, la MSA prépare activement la mise en œuvre effective de cette réforme.



25 014

C'EST LE NOMBRE TOTAL DE FAMILLES BÉNÉFICIAIRES DU DROIT OUVERT À LA PRIME DE NOËL AU RÉGIME AGRICOLE EN DÉCEMBRE 2019, DONT 16 410 SALARIÉS AGRICOLES ET 8 604 NON-SALARIÉS AGRICOLES.

« En juin 2019, 159 350 familles perçoivent la prime d'activité au régime agricole, en hausse de 48,2 % par rapport à juin 2018. »

Saspa : une nouvelle activité intégrée par le réseau

À compter de janvier 2020, transfert par la loi, de la Caisse des dépôts à la MSA, de la gestion du service de l'allocation de solidarité pour les personnes âgées (Saspa) qui s'adresse aux personnes ne relevant d'aucun régime de vieillesse français. La reprise des 68 000 allocataires mobilise les équipes de la caisse centrale pour l'intégration des MSA dans le projet. Lors de trois séminaires avec les directeurs des caisses, des groupes de travail thématiques organisent le déploiement : la réception et la numérisation des demandes est centralisée à la MSA Lorraine ; l'action sanitaire et sociale à la MSA Sud Cham-

pagne. La gestion des individus, l'instruction des demandes et leur suivi, le contentieux, la comptabilité et le front office sont répartis au sein de 16 binômes/trinômes de caisses, conformément aux règles en vigueur pour les mutualisations de proximité, même si les assurés sont affiliés par les 35 MSA. Pour aider et harmoniser la gestion des dossiers par chaque agent, un kit est mis à disposition sur les portails documentaires Essentiels. Des conventions sont signées avec chacune des caisses ainsi qu'une convention financière avec le fonds de solidarité vieillesse (FSV). Un reporting régulier à la direction de la sécurité sociale (DSS) est effectué, notamment en termes de contrôles de traitement des dossiers. Par ailleurs, un espace dédié est mis en ligne. ■

Poursuite de la réforme du contentieux de la sécurité sociale

Destinée à rendre la justice plus simple, plus accessible et plus lisible en matière de droits sociaux, la réforme du contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale entre en vigueur au 1^{er} janvier 2019. Les tribunaux des affaires de sécurité sociale, les tribunaux du contentieux de l'incapacité ainsi que les commissions départementales d'aide sociale disparaissent au profit de pôles sociaux dans les tribunaux de grande instance. Le recours amiable préalable à tous les contentieux est généralisé (sauf en matière de tarification des accidents du travail – maladies professionnelles).

Le processus de transformation se poursuit dans le cadre de la loi n°2019-222 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice du 23 mars 2019 avec la fusion, au 1^{er} janvier 2020, des tribunaux d'instance au sein des tribunaux de grande instance, renommés «tribunaux judiciaires». Ceux-ci sont désormais compétents pour le contentieux de la sécurité sociale – ce qui conduit à l'aménagement des textes législatifs et réglementaires. ■

INFO +

LE CONGÉ MATERNITÉ DES AGRICULTRICES

Afin de profiter d'un véritable repos maternel tout en assurant la poursuite du travail sur l'exploitation, les agricultrices bénéficient

d'une allocation de remplacement pour employer une personne pendant la durée de leur congé maternité. La loi de financement de la sécurité sociale pour 2019 lève certains freins en apportant des améliorations au 1^{er} janvier 2019 :

- les agricultrices étaient jusqu'à cette date redevables de la CSG et de la contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS) sur le montant de l'allocation de remplacement. Ces charges sont supprimées ;
- le congé minimal pour bénéficier d'une indemnisation du congé maternité, fixé jusqu'alors à deux semaines pour les agricultrices, est porté à huit semaines, comme pour les salariées.
- si l'allocation de remplacement reste le socle du dispositif, la loi instaure une indemnité journalière forfaitaire accordée aux femmes cheffes d'exploitation et d'entreprise agricole quand un remplaçant ne peut être trouvé.

Ressortissants nés à l'étranger : une attribution rapide du numéro de Sécurité

L'utilisation de l'outil inter-régime permettant de délivrer instantanément un numéro de sécurité sociale provisoire aux demandeurs ou bénéficiaires de prestations sociales nés à l'étranger, sous un premier statut qui s'appelle le NIA (numéro d'identification d'attente), est expérimenté par la MSA Lorraine. Il est connecté directement à une base unique opérée par la Cnav, sécurisant ainsi le dispositif, et permettant d'assurer l'un des dix principes structurants de simplification administrative :

« dites-le nous une fois » (l'assuré n'a plus besoin de communiquer ses pièces d'état civil aux autres organismes de protection sociale auxquels il a affaire). Le NIA deviendra un numéro de sécurité sociale certifié lorsqu'une pièce d'état civil et une pièce d'identité, et l'unicité de l'identité, auront été vérifiées par le service administratif national d'identification des assurés (Sandia), par un échange désormais dématérialisé. Il sera déployé sur l'ensemble du réseau en 2020. ■



38 806

C'EST LE NOMBRE D'IMMATRICULATIONS – ATTRIBUTIONS D'UN NUMÉRO DE SÉCURITÉ SOCIALE UNIQUE – POUR LES RESSORTISSANTS AGRICOLES NÉS À L'ÉTRANGER EN 2019.

Recouvrement de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

La loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » réforme les obligations des entreprises en matière d'emploi des travailleurs handicapés, ainsi que les modalités de calcul des effectifs BOETH⁽¹⁾ à prendre en compte et de la contribution annuelle. En 2020, la déclaration obligatoire des travailleurs handicapés (DOETH), qui est désormais intégrée à la déclaration sociale nominative (DSN), est généralisée à l'ensemble des entreprises, quel que soit leur effectif.

C'est désormais la MSA et l'Urssaf, en lieu et place de l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph), qui reçoivent la déclaration précitée et deviennent les interlocuteurs pour le recouvrement de la contribution.

À compter de 2020, toutes les entreprises agricoles, y compris celles de moins de 20 salariés, doivent déclarer mensuellement les travailleurs handicapés qu'ils emploient, via la DSN, le Tesa+ et le Tesa simplifié.

Au premier trimestre 2021, les entreprises agricoles d'au moins 20 salariés qui n'auront pas atteint leur objectif en matière d'obligation d'emploi des travailleurs⁽²⁾ handicapés devront déclarer et verser leur contribution financière à la MSA. En d'autres termes, seules les entreprises employant 20 salariés et plus sont assujetties à l'obligation d'emploi de 6 % de travailleurs handicapés, et devront verser une contribution en 2021 si cet objectif n'est pas atteint. ■

(1) Bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.

(2) Salariés, stagiaires et personnes mises à disposition en milieu professionnel ayant le statut de bénéficiaires de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (BOETH). À noter que les travailleurs handicapés intermédiaires seront valorisés, au même titre que l'ensemble des BOETH, dans les entreprises utilisatrices. Les entreprises de travail temporaire (ainsi que les groupements d'employeurs) devront envoyer une attestation aux entreprises utilisatrices au plus tard le 31 janvier de l'année N+1 au titre de l'année N.

FOCUS

UNE AMÉLIORATION DE LA COORDINATION INTERNATIONALE RETRAITE

Suite à la saisine du médiateur national pour des délais trop longs, le processus de traitement des demandes de retraite provenant de l'international est simplifié. L'adresse unique de réception des demandes devient la CCMSA, où les dossiers sont numérisés, l'identification et l'immatriculation réalisées, puis ils sont envoyés à la caisse gestionnaire (la distribution est opérée en fonction des pays), pour finalisation et liquidation de la retraite.

Le prélèvement à la source intégré dans le Tesa

Au 1^{er} janvier 2019, la MSA est impactée par la mise en œuvre du prélèvement à la source (PAS) de l'impôt sur le revenu, à la fois sur les revenus de remplacement servis (retraites, pension d'invalidité, rentes Atexa, J...) et dans son offre de service aux entreprises. Ainsi, les dispositifs Tesa simplifié et Tesa+ évoluent pour répondre aux nouvelles exigences qui s'imposent à la MSA en tant qu'organisme déclarant. Quelques mois avant, la démarche est anticipée : la mission Janvier 2019 se présente comme une cellule de réflexion et une force de solutions pour les adhérents. Elle compte douze membres, tous experts dans les différents domaines concernés par le PAS : comptabilité, cotisations sur salaires, recouvrement, assurés, maîtrise des risques. Les offres Tesa prennent en compte le PAS sur les rémunérations versées dès le mois de janvier 2019 pour les très petites entreprises. À partir de là, la MSA intègre le taux de PAS communiqué par l'administration fiscale, opère la retenue et reverse son montant à la direction générale des finances publiques (DGFiP). En janvier 2020, ces adaptations sont disponibles pour les particuliers employeurs. ■

Partenariat avec la branche famille pour le traitement des appels téléphoniques

La branche famille du régime général entame, courant avril 2019, la réorganisation de ses plateformes de services. Elle souhaite renforcer les niveaux d'expertise, améliorer la capacité à délivrer une réponse complète dès le premier contact et renforcer l'agilité de l'organisation. L'expérimentation déjà mise en place entre les CAF du Puy-de-Dôme, de la Drôme et la MSA Auvergne a permis d'atteindre des résultats significatifs en termes de qualité de traitement des appels. La Cnaf saisit ainsi l'opportunité de réinternaliser la prise en charge des appels au sein de la sphère sociale. Ses réflexions la conduisent à mettre fin à la gestion externalisée des flux téléphoniques – 22 % des flux entrants – par

un prestataire externe. Attachée à ce que le service public conserve la maîtrise de son cœur de métier, elle confie la gestion de la moitié de cette activité au régime agricole. L'appel à candidature lancé dès début mai 2019 au sein du réseau permet de mettre en place – en complément du renforcement du plateau de la MSA Auvergne (site d'Aurillac) – quatre nouveaux plateaux au sein des MSA du Languedoc (Mende), Alpes du Nord (L'Isle-d'Abeau), d'Armorique (Landerneau) et Berry-Touraine (Châteauroux). Ils sont composés de 24 équivalents temps plein (ETP) de téléconseillers et de deux ETP d'encadrement. Soit l'ouverture, le 2 mars 2020, de cinq plateaux pour un volume total de 130 ETP recrutés en CDI. Le développement de ce partenariat démontre la capacité de la MSA à répondre avec une forte réactivité aux sollicitations de l'interrégime, en consolidant le professionnalisme des collaborateurs et en développant des nouvelles activités sur les territoires ruraux. ■

FOCUS

UN GUIDE DES PRATIQUES DE LA RÉDACTION DES COURRIERS

Il est conçu pour répondre aux enjeux de qualité de relation de service qui unit la MSA à ses adhérents. La qualité et l'efficacité de la communication écrite avec les adhérents sont des préoccupations majeures. Elles s'inscrivent dans le plan stratégique MSA 2025. Les courriers engagent notre image et la qualité de la relation actuelle et future avec l'adhérent : mal formulés, reçus dans un contexte parfois difficile, ils peuvent être source d'insatisfaction ou d'anxiété. L'objectif est d'apporter à tous les rédacteurs de courriers une aide dans la rédaction de leur document : conseils, rappels et bonnes pratiques y figurent. Ce document est élaboré suite à un benchmark et au recueil des meilleures pratiques visant à apporter aides et conseils dans la formulation de documents administratifs. Il est assorti d'un mémo.

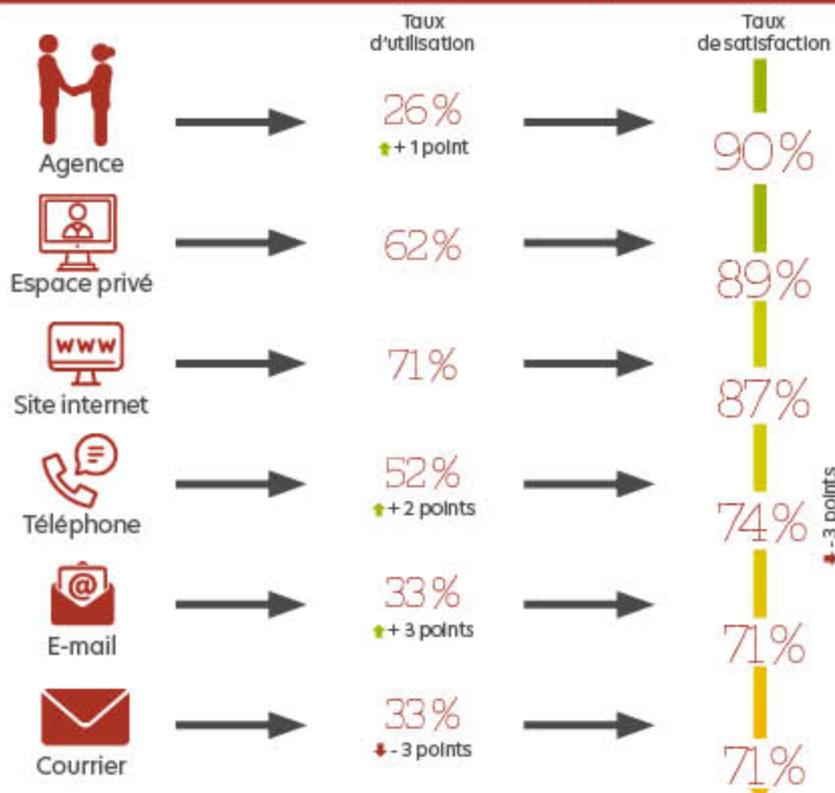
« Ce partenariat démontre la capacité de la MSA à répondre aux sollicitations de l'interrégime. »

Enquête nationale : la digitalisation se confirme

Depuis 2000, la MSA réalise une mesure de la satisfaction auprès de ses clients, dans l'ensemble de son réseau. En 2019, elle mesure la satisfaction globale du service rendu, l'utilisation des canaux de contact et le niveau de satisfaction associé, comparé à 2017. Elle identifie les points d'enchantement et les irritants qui impactent le plus la satisfaction des clients. Elle éclaire par des pistes de réflexion pour renforcer la satisfaction des clients. Plusieurs enseignements ressortent de cette enquête. Tout d'abord, une digitalisation qui se confirme : maintien du niveau de consultation du site internet (71 %) et de l'utilisation des services en ligne accessibles depuis Mon Espace privé (62 %) ; plus d'e-mails envoyés (+ 3 %) ; une notoriété de l'application Ma MSA & moi en nette progression (de 17 à 45 % de connaisseurs) mais une légère baisse

du nombre d'utilisateurs (- 4 %) ; le téléphone reste le deuxième canal de contact après la consultation du site. Autre enseignement, les points d'enchantement : le site et la relation téléphonique restent plébiscités, le premier davantage par les particuliers pour l'information, le remboursement des soins, le paiement des prestations, et par les professionnels pour leurs démarches administratives ; la relation téléphonique pour l'interaction humaine et la dimension relationnelle. Enfin, quelques irritants, comme le temps d'attente au téléphone et les délais de réponse aux mails. Les clients expriment des besoins d'instantanéité et de fluidité du parcours. Au final, des points forts : la relation humaine, l'accompagnement. Et des points à améliorer : la réactivité, la promotion des services en ligne et de l'application, la clarté de la réponse apportée. ■

Focus sur la satisfaction détaillée par canal



UNE AGILITÉ DÉPLOYÉE POUR DÉVELOPPER LES SERVICES EN LIGNE

La fabrique digitale innovante est inaugurée en juin. Sa vocation est de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs en matière de services en ligne. Elle vise la conception et le développement rapides de produits. Pour cela, elle utilise un cadre de déploiement agile à l'échelle : le train digital SAFe (*scaled agile framework*). Les équipes, non hiérarchisées, sont composées de développeurs informatiques, testeurs, d'un *product owner* (responsable de produit), d'un *scrum master* (garant du cadre Agile, du suivi des développements, et intermédiaire de l'équipe). Les travaux bénéficient de l'apport des caisses sponsors, pivots et des focus groups, ce qui permet de centrer les préoccupations au maximum sur les besoins des usagers. Le développement des produits est planifié sur trois mois, par cycles itératifs de trois semaines, pour présentations aux métiers et réajustements. L'année est marquée par une activité foisonnante : développements des services en ligne droit à l'erreur, saint-Bart-hélemy, de l'application Ma MSA & moi ; études pour les services en ligne déclaration sociale nominative, réclamation, prise de rendez-vous, enquête à chaud, paiement par carte bancaire, page contact, refonte du parcours d'aide au logement, écoute client, outil d'analyse des navigations web... soit une dizaine de produits en vue d'un déploiement en 2020.

Généralisation du dossier médical partagé et de l'espace numérique de santé

Le dossier médical partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise les informations de santé : traitements, résultats d'exams, allergie... Il permet de les partager avec les professionnels de santé choisis par l'assuré, et ainsi de favoriser les soins. Il est aujourd'hui ouvert sur la base du volontariat, selon deux modalités, par les professionnels de santé ou dans les zones d'accueil des MSA. Néanmoins, ce dispositif va évoluer dans les années à venir. Le Parlement adopte le 16 juillet 2019, le projet de loi relatif à l'organisation et à la transformation du système de santé. L'article 45 prévoit l'ouverture automatique et gratuite de l'espace numérique de santé (ENS) pour tous et dès la naissance, sauf opposition. Cet espace est une plateforme nationale sécurisée permettant à l'utilisateur d'accéder, à partir d'un point unique, à un ensemble de services de santé. Ils lui offrent la possibilité d'accéder à une vision consolidée de toutes ses données de santé et d'interagir avec l'ensemble des acteurs de santé impliqués dans son parcours de soins (professionnels de santé et du médico-social, offreurs de solutions numériques de santé et de bien-être, etc.). Pour les usagers, le DMP sera complètement intégré dans cet espace. Sa généralisation est prévue au plus tard au 1^{er} janvier 2022 pour l'ensemble des personnes couvertes par l'assurance maladie. L'ouverture des DMP reste possible en 2020 et 2021 en attendant le lancement et la généralisation de l'ENS. La MSA se mobilise sur ce chantier, notamment en apportant sa contribution aux ateliers de cadrage de l'ENS pilotés par la délégation du numérique en santé et le régime général, et en participant à la mise en place du processus de création des ENS pour tous les assurés sociaux. ■

Acceo, un engagement pour l'accessibilité

La MSA continue de s'investir pour une relation de service de qualité, adaptée à toutes les différences de ses adhérents. Signe fort de la politique d'accessibilité soutenue qu'elle conduit : la mise à disposition de ses adhérents sourds et malentendants, via l'interface Acceo, d'une possibilité de traduction immédiate et instantanée en langue des signes et en texte. La solution est valable pour les relations téléphoniques mais aussi pour des échanges en face-

à-face dans les agences MSA. La montée en charge se fait progressivement en 2019 dans l'ensemble du réseau. Au cours de l'été, est en outre expérimenté avec quatre MSA, le service Acceo pour les personnes d'origine étrangère ne maîtrisant pas la langue française (il est étendu à toutes les caisses dans le cadre de la crise sanitaire). Ces alternatives offertes aux assurés par les nouvelles technologies permettent d'apporter des réponses en termes d'inclusion et d'accessibilité numérique : elles limitent en effet les freins à l'échange et favorisent leur autonomie. ■



231 184

DOSSIERS MÉDICAUX PARTAGÉS ONT ÉTÉ CRÉÉS POUR DES RESSORTISSANTS DE LA MSA, SOIT 7 % DE LA POPULATION PROTÉGÉE, AU 31 DÉCEMBRE 2019.

FOCUS

PLUSIEURS MODES DE COMMUNICATION VIA ACCEO

- La transcription instantanée de la parole (TIP) pour les personnes malentendantes, les seniors ou personnes sourdes s'exprimant oralement : les propos sont transcrits sur un écran.
- La visio-interprétation LSF (langue des signes française), pour les personnes sourdes ou malentendantes signantes, non oralisées : un interprète est à disposition de l'utilisateur malentendant et sourd s'exprimant dans cette langue et communique avec lui par visio-conférence.
- La visio-interprétation LPC (langue française parlée complétée) pour les sourds souhaitant être oralisés.
- La visio-interprétation en langues étrangères.

NOMBRE DE SOLLICITATIONS	PAR TÉLÉPHONE	EN AGENCE	TOTAL
Visio-interprétation en langue des signes française	221	56	277
Transcription instantanée de la parole	94	45	139
Visio-interprétation en langue française parlée complétée	4	0	4
Total	319	101	420

Une expérimentation de l'application carte Vitale

L'application carte Vitale (ApCV) sera téléchargeable gratuitement sur le smartphone de l'assuré. Dans un premier temps, elle viendra en addition à la carte vitale physique mais, à terme, elle aurait vocation à la remplacer. Dispositif interrégime d'identification/authentification et de signature des assurés, il permet de couvrir le périmètre fonctionnel de la carte Vitale actuelle : la facturation des frais de santé, l'accès aux services en ligne, aux dossiers pharmaceutique et médical partagé pour les professionnels de santé.

L'application ne contient pas les droits des assurés ni les données de santé. Son utilisation dans le cadre de la facturation des frais de santé nécessite d'utiliser en complément les services en ligne d'acquisition de droits proposés par les régimes d'assurance maladie. Elle se positionne également comme fournisseur d'identité FranceConnect, permettant aux assurés un accès sécurisé aux services contenant des données de santé ou nécessitant un niveau de sécurité substantiel. Une expérimentation à grande échelle est lancée pour 18 mois auprès du régime général et de deux départements du périmètre des MSA Ain-Rhône et Provence Azur. La MSA participe dès le début aux travaux

interrégimes sur différents aspects : définition des textes réglementaires et rédaction du dossier Cnil, communication, sélection des professionnels de santé et des assurés, sécurité, etc. L'institution contribue ainsi à la définition de la version cible. L'expérimentation permet à près de 20 000 assurés ou ayants-droits et plusieurs centaines de professionnels de santé, avec l'aide d'une quinzaine d'éditeurs de solution logicielle, d'utiliser le dispositif dans des conditions réelles. Elle est également l'opportunité de tester des nouveaux services comme le prêt de cartes entre deux assurés. Il est prévu une extension du déploiement à dix départements supplémentaires avant une généralisation en 2022. ■

Des campagnes de communication tous azimuts

Pour accompagner le déploiement des grands projets en externe, la CCMSA met en œuvre de nombreuses campagnes de communication : les élections MSA 2020, à travers notamment, l'accompagnement renforcé du réseau et la recherche de partenariats nationaux ; la marque

employeur, sur le volet recrutement, avec la réalisation d'un site internet spécifique et de vidéos valorisant les métiers MSA ; les réformes, comme l'évolution des allocations logement, l'aide à la complémentaire santé, la reprise du Saspas. Sur les sujets spécifiques MSA, la production concerne la newsletter de la mission janvier 2019 (11 numéros), des campagnes récurrentes sur la MSA en ligne et des actions de communication, dont la prépa-

ration d'un site internet sur la mise en place du fonds d'indemnisation des victimes de pesticides (FIVP). En interne, à la CCMSA, deux plans de communication d'envergure sont travaillés avec et pour les MSA : les élections et le plan stratégique MSA 2025. Enfin, l'animation de l'intranet Tipi se poursuit, avec 352 489 visites en 2019. ■

Répondre aux sollicitations des corps de contrôle et des parlementaires

La CCMSA est soumise à des audits — Cour des comptes, inspection générale des affaires sociales (Igas), inspection générale des finances (IGF), mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale (MNC)... — qui peuvent se dérouler sur de longues périodes. En 2019, 32 enquêtes sont coordonnées par le cabinet de la présidence et de la direction générale sur tous

les champs de la protection sociale : 16 ouvertes en 2019, cinq démarrées les années précédentes, 11 missions de suivi de la mise en œuvre des recommandations figurant dans les rapports des corps de contrôle. Parmi les sujets traités : liquidation des pensions de retraite, minima de pensions, coordination internationale, logement, prestation partagée d'éducation de l'enfant, santé-sécurité au travail, service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées, et une enquête approfondie sur la MSA (rapport de la Cour des comptes paru le 26 mai 2020). À cela s'ajoute la coordination du questionnaire annuel de la

commission des affaires sociales du Sénat relatif à la loi de financement de la sécurité sociale.

Autres sollicitations : les auditions parlementaires, au nombre de 17, marquées par l'actualité des réformes sociales. Outre les rendez-vous récurrents portant sur le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) et le projet de loi de finances (PLF) sur lesquels la CCMSA est consultée, les auditions concernent notamment la réforme des retraites, la mise en place du fonds d'indemnisation des victimes de produits pesticides et l'accès aux services publics. ■

Une coopération toujours active avec la Tunisie

Depuis 2009, une coopération technique lie la CCMSA et la caisse nationale de sécurité sociale de Tunisie (CNSST) par une convention-cadre, régulièrement renouvelée. Elle se décline à travers un programme pour accompagner la CNSST dans sa démarche d'amélioration, en

faveur des populations rurales, du taux de couverture sociale et de la qualité des services (mise en place d'un réseau de proximité en partenariat avec les autorités locales et les milieux professionnels...). En 2019, des experts tunisiens sont accueillis pour des visites d'études et des experts français (CCMSA et MSA Grand Sud) se rendent en Tunisie pour des échanges sur le thème de la révision des modes de gouvernance. ■

Séminaire de formation en Côte-d'Ivoire

Dans le cadre du partenariat avec la conférence interafricaine de prévoyance sociale (Cipres) est organisé un séminaire sur le thème «dématisation et e-service dans un organisme de Sécu». Une rencontre motivée par la volonté de partager les fondamentaux de la mise en œuvre des projets numériques. Animée par deux experts (CCMSA et MSA Haute-Normandie), elle regroupe 60 participants venus de 12 États membres de la Cipres et de 15 organismes de prévoyance sociale.

La MSA et la Cipres collaborent, depuis 2011, dans le cadre d'une convention qui prévoit des séminaires de formation au profit d'inspecteurs de la Cipres, de responsables des ministères de tutelle, d'administrateurs et de personnels encadrants des organismes de prévoyance sociale. Elle leur apporte une expérience de plusieurs décennies nourrie de savoirs multiples et les accompagne pour appréhender les nombreuses mutations de la protection sociale. ■

UN MODÈLE INSPIRANT

La MSA accueille deux délégations étrangères – une malienne et une marocaine – intéressées par son organisation, dont les gouvernements ont respectivement pour objectif : l'extension de la couverture santé à l'ensemble de la population et la finalisation des décrets d'application après la promulgation de la loi sur la protection sociale des indépendants qui couvre le métier d'agriculteur.

FOCUS

BREXIT

Comme tous les organismes de protection sociale, la MSA suit attentivement l'évolution des négociations du Brexit afin d'anticiper les conséquences en matière de droits sociaux, pour les Britanniques vivant en France et les Français vivant au Royaume-Uni. Une demande de retrait de l'Union européenne (UE) a en effet été enclenchée par le gouvernement britannique le 29 mars 2017. Initialement prévu pour le 29 mars 2019, celui-ci est effectif depuis le 1^{er} février 2020, ouvrant une période de transition jusqu'à la fin de l'année afin de laisser le temps à chacun de préparer la mise en œuvre de l'accord de retrait et d'anticiper la relation future entre l'UE et le Royaume-Uni. Pendant cette période, les ressortissants continuent à bénéficier de la coordination des systèmes de protection sociale entre le Royaume-Uni et les autres États membres. <https://brexit.gouv.fr/>

Des réponses aux attentes des territoires locaux



1475

POINTS DE CONTACT
SUR L'ENSEMBLE
DU TERRITOIRE.



4 700

RETRAITÉS ACCUEILLIS ET
ACCOMPAGNÉS, AU QUOTIDIEN, PAR
PLUS DE 1 500 PROFESSIONNELS
DANS 200 MARPA (MAISONS
D'ACCUEIL ET DE RÉSIDENCE
POUR L'AUTONOMIE).



49 429

FAMILLES BÉNÉFICIAIRES
D'UNE AIDE AUX VACANCES
ET AUX LOISIRS
POUR LEURS ENFANTS,
SOIT 81 760 ENFANTS.

Soucieuse de répondre aux attentes des territoires, la MSA a fait le choix de la proximité, qu'elle souhaite encore renforcer notamment via son implication en tant qu'opérateur des France Services et le développement de nouvelles activités. Guidée par le respect des intérêts de la population agricole, elle soutient la dynamique de la prévention à tout âge, accompagne les personnes en situation de fragilité, favorise leur inclusion, épaulé les entreprises pour réduire les risques professionnels, contribue à l'animation du milieu rural... Pour ce faire, elle initie des projets et services innovants, solidaires au plus près des besoins locaux.



9590

ENTRETIENS PERSONNALISÉS
PAR TÉLÉPHONE AUPRÈS
DE SENIORS POUR
AUGMENTER LE TAUX DE
VACCINATION ANTIGRIPPALE.



92500

HEURES
D'INTERVENTION POUR
LE SERVICE DE RÉPIT
À DOMICILE DES AIDANTS
BULLE D'AIR.



3530

AFFILIÉS, NON-SALARIÉS ET
SALARIÉS DE LA PRODUCTION
ET DE LA TRANSFORMATION,
BÉNÉFICIAIRES D'UNE AIDE
AU RÉPIT POUR PRÉVENIR
L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL.

Intervention sociale : un socle commun des pratiques

La MSA s'est dotée d'un socle commun d'intervention sociale, permettant de mieux mettre en lumière les pratiques des caisses qui combinent approches individuelles et collectives, mais aussi approches territoriales. Il a été élaboré grâce à la contribution de caisses de MSA qui se sont réunies régulièrement de fin 2018 à septembre 2019. L'intervention sociale de la MSA se décline à travers trois types d'engagements. Elle contribue à la mise en œuvre des politiques sociales locales et tout particulièrement en milieu rural : participation à la conférence des financeurs, aux réunions interrégimes sur les questions d'action sociale ou aux schémas départementaux de services aux familles, etc. Elle assure un accompagnement sur les territoires les plus fragiles en mettant en place des actions et des services répondant aux besoins locaux : soutien des aidants familiaux avec les contrats aidants, charte des aînés et charte territoriale famille... dans le cadre du développement social territorial ; aide au répit des aidants avec Bulle d'air, création d'une Marpa ou d'une micro-crèche (ingénierie sociale) ; appel à projets jeunes, vacances intergénérationnelles Part'âge, entre autres. Enfin, les services d'action sociale accompagnent individuellement et collectivement les adhérents en situation de fragilité, confrontés aux difficultés suivantes : professionnelles liées à un problème de santé ou à un arrêt de travail, liées à un facteur extérieur (crise agricole, intempéries, etc.), difficultés du foyer liées à une rupture ou encore à des situations de maladie, de handicap ou de vieillissement. ■

Vingt ans de politique en faveur du départ en vacances

La MSA marque le coup pour ses 20 ans de politique en faveur du départ en vacances et les 10 ans de partenariat avec l'agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) sur l'appel à projet «Partir pour rebondir». Pour cela, la CCMSA souhaite porter un regard spécifique sur sa politique vacances et réaliser une évaluation. Elle est menée par le cabinet externe Asdo études. Le partenariat avec l'ANCV a permis le départ de plus de 1 700 personnes. La journée des élus ASS du 29 mai porte sur ce thème : «La politique vacances : quel levier d'action sociale ?». Cela permet de réaffirmer et de pro-

mouvoir le droit aux vacances pour tous, notamment pour les publics les plus éloignés et les populations rurales, et de démontrer l'effet levier de la politique vacances en matière d'action sociale. Cette journée, co-animée avec l'association vacances de la Mutualité agricole (AVMA), est ponctuée de témoignages des initiatives de caisses ou des partenaires (ANCV, Vacances ouvertes, Unat, Réseau passerelles, AVMA) sur les séjours autour de la prévention de l'épuisement professionnel, les séjours pour les aidants familiaux, mais aussi les jeunes, les enfants en situation de handicap... Afin de lever, avec humour, certains tabous liés à la culture vacances en milieu rural, la troupe de théâtre «Les papillons noirs» ponctue la journée de différentes saynètes. ■



49 429

FAMILLES ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE AIDE AUX VACANCES
ET AUX LOISIRS POUR
LEURS ENFANTS,
SOIT 81 760 ENFANTS.

21 735

FAMILLES ONT BÉNÉFICIÉ
D'UNE AIDE AUX VACANCES
FAMILIALES.



60%

SONT DES SALARIÉS
AGRICILES ET 40 %
SONT DES NON-SALARIÉS
AGRICILES.

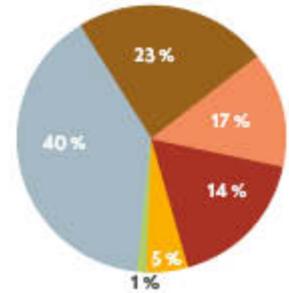
Ateliers pour l'inclusion : en progression de 6% sur un an

Les services d'action sanitaire et sociale des MSA proposent 38 actions collectives d'accompagnement social dans et vers l'emploi : six actions essayées (L'avenir en soi, Parcours confiance, Coup de pouce connexion, Séjour ensemble pour repartir, Atelier prendre soin de sa santé, Continuer autrement) et 32 actions d'initiative locale labellisées. Elles sont conduites par les travailleurs sociaux, toutes différentes mais toutes regroupées sous une même dénomination : les Ateliers de l'inclusion. Elles s'adressent aux actifs, avec ou sans emploi, menacés de désinsertion sociale (risque de repli sur soi) et/ou profession-

nelle (risque d'inactivité) en raison de problèmes de santé, familiaux (divorce...), économiques, ou liés à l'emploi (licenciements...). En 2019, 273 sessions sont engagées par les 35 MSA, contre 257 en 2018, soit une progression de 6% en un an. Le taux de satisfaction est important puisque 85% des participants jugent la session très utile ou plutôt utile au regard de leurs objectifs professionnels et 96% au regard de leurs objectifs personnels.

Concernant les participants, 92% sont affiliés au régime agricole, 53% sont des hommes, 62% sont âgés de 41 à 59 ans ; 40% sont salariés, 38% non-salariés (dont 94% de chefs d'exploitation) et 11% sont des actifs sans emploi ; 35% perçoivent le RSA ou la prime d'activité (21% le RSA socle, 17% le RSA socle + activité, 63% la prime d'activité). ■

VENTILATION DES ATELIERS DE L'INCLUSION



- Actions labellisées d'initiatives locales
- Avenir en soi
- Coup de pouce connexion
- Ateliers prendre soin de sa santé
- Séjour ensemble pour repartir
- Parcours confiance

Répondre aux besoins des familles en lien avec les Caf

Les chartes territoriales avec les familles contribuent à l'amélioration du cadre de vie et accompagnent l'adaptation des espaces ruraux à de nouveaux besoins. Elles se construisent selon la méthode de développement social local sur laquelle la MSA fonde ses interventions depuis plus de trente ans afin d'apporter les réponses adaptées aux spécificités de chaque territoire. Ces chartes prévoient notamment de renforcer le maillage en matière d'offre de services et de favoriser l'inclusion sociale de toutes les familles, avec une attention particulière aux facteurs de fragilité. Domaines concernés : la petite enfance, les relations parents/enfants, l'enfance-jeunesse, la prévention et la promotion de la santé, l'animation sociale, l'accompagnement socioprofessionnel. En France, 66% des territoires détiennent la compétence enfance jeunesse et pour la moitié sont ciblés prioritaires dans les schémas départementaux des services aux familles. De nombreuses chartes sont conjointement conduites avec les CAF, notamment dans le cadre de conventions territoriales globales proposées par celles-ci. ■



CHARTES TERRITORIALES AVEC LES FAMILLES PORTÉES PAR 24 MSA SONT DÉPLOYÉES SUR LE TERRITOIRE NATIONAL.

Peps Eurêka : expérimentation d'une version numérisée

Peps Eurêka est un atelier collectif de prévention, destiné aux retraités et basé sur la stimulation cognitive. Il se compose de 10 séances d'une durée de 2h30. Chacune d'entre elles aborde une mémoire spécifique et suit une trame identique (spécificités de la mémoire étudiée, causes possibles des difficultés liées à cette mémoire, conseils et astuces pour l'améliorer, exercices pratiques). Une expérimentation d'une version numérisée de Peps Eurêka est lancée – en collaboration avec le Prif, organisme de prévention interrégime en Île-de-France), et la société Dynséo – par quatre MSA (Auvergne, Charentes,

Île-de-France, Poitou). Au total, 11 groupes expérimentaux sont mis en place, ce qui représente 90 participants. Les exercices des séances sont numérisés et mis sur tablette. L'animation se déroule dans les mêmes conditions qu'avec la version papier, à ceci près qu'un temps d'explication sur le fonctionnement de la tablette et de chaque exercice est nécessaire. Il est donc indispensable que l'animateur maîtrise ces différents aspects et que les participants soient déjà familiarisés à l'utilisation d'une tablette. Le déploiement du Peps numérisé pourra être envisagé à l'issue de l'expérimentation et selon certaines considérations techniques à l'étude. ■

Un panier de services pour le maintien à domicile des personnes âgées

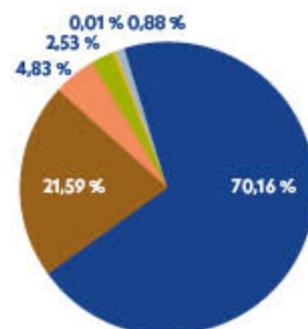
Dans le cadre du plan d'accompagnement de la personne âgée à domicile reconnue en GIR 5 ou 6, différents types de services sont possibles. Dans ce panier de services, en plus des prestations d'aide à la personne, du portage de repas, de la téléassistance et de l'adaptation de l'habitat à la perte d'autonomie, l'accompagnement des aidants et le lien social viennent compléter les prestations minimales proposées aux ressortissants retraités. Une enquête réalisée auprès du réseau des caisses sur l'activité de l'année 2017 et le 1^{er} semestre 2018, donne les informations suivantes : quasiment toutes les MSA externalisent leurs évaluations de la perte de dépendance vers des structures associatives pour l'essentiel. Le nombre de ces expertises (internes et externes) effectuées en 2017, est de 25 713, dont 21 594 auprès de ressortissants agricoles, soit près de 84 % du total. Environ 79,5 % d'entre elles donnent lieu à la mise en place d'un plan d'accompagnement. Au cours du 1^{er} semestre 2018, 11 236 évaluations sont réalisées auprès de ressortissants agricoles, soit 86,6%. Près de 89% des diagnostics donnent lieu à un plan d'accompagnement. ■



9988

**PLANS
D'ACCOMPAGNEMENT
RECENSÉS AU RÉGIME
AGRICOLE.**

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES DU PANIER DE SERVICES 2019



- Prestations d'aide à la personne
- Téléassistance
- Portage de repas
- Adaptation de l'habitat
- Lien social
- Accompagnement des aidants

Aide aux aidants : de nouveaux services Bulle d'air

Inspiré du baluchonnage québécois, Bulle d'air propose depuis 2011 un service de répit à domicile pour les aidants dans les Alpes du Nord. Avec un service «à la carte» permettant de répondre au plus près aux besoins, Bulle d'air s'adresse aux aidants et leurs proches fragilisés par l'âge, la maladie ou le handicap. Un relayeur se rend à domicile pour remplacer l'aidant familial ; il tient compagnie, écoute, accompagne une personne dans une sortie ou dans ses déplacements, veille à ce

que tout se passe bien. Il s'agit d'une solution souple, accessible même sur des territoires isolés, possible de manière régulière ou ponctuelle, y compris pour des interventions la nuit, le week-end, les jours fériés. Présentant un intérêt au-delà du périmètre initial d'Alpes du Nord, le service se déploie dans d'autres secteurs géographiques en 2018.

En 2019, l'essaimage entame sa deuxième vague, avec le lancement de l'appel à projets Objectif Bulles 3, qui permettra à la CCMSA d'impulser la création de sept nouveaux services Bulle d'air en 2020, et jusqu'à quatre extensions de services déjà existants sur de nouveaux départements. ■

« Il s'agit d'une solution souple, accessible même sur des territoires isolés, possible de manière régulière ou ponctuelle, y compris pour des interventions la nuit, le week-end, les jours fériés. »

3 530 affiliés bénéficient d'une aide au répit

Le dispositif d'accompagnement vers le répit vise à prévenir l'épuisement professionnel des actifs du monde agricole, non-salariés comme salariés de la production et de la transformation évoluant dans des secteurs d'activité exposés à des crises agricoles. Deux leviers d'actions sont mobilisés : des aides au remplacement sur l'exploitation pour les non-salariés – permettre un temps de pause par rapport à leur activité – et des actions de prévention et d'accompagnement au répit pour les salariés et non-salariés – agir sur le syndrome de l'épuisement, encourager la prise de recul. Initié en 2017 grâce à l'aide exceptionnelle du ministère de l'Agriculture, il est prolongé en 2018 puis en 2019 en mobilisant trois fonds : le fonds national d'action sanitaire et sociale (Fnass), le fonds national de prévention, d'éducation et d'information sanitaires des professions agricoles (FNPEISA) et le fonds national de prévention (FNPR). En 2019, 3 530 affiliés et 712 ayants droit sont accompagnés sur l'ensemble des actions possibles pour un montant total dépensé de quelque 2,8 millions d'euros : plus de 1,8 million d'euros pour le remplacement (1 766 non-salariés bénéficient de 11 095 jours de remplacement) et plus de 900 000 € pour les actions de prévention et d'accompagnement (2 054 affiliés et 712 ayants droit). Pour 2020, 3,1 millions d'euros sont mobilisés pour la reconduction du dispositif. ■



416

FAMILLES ACCOMPAGNÉES
PAR BULLE D'AIR.



92 500

HEURES D'INTERVENTION.

222

HEURES PAR FAMILLE
ET PAR AN.



227

RELAYEURS SÉLECTIONNÉS.

Lantichute : une version améliorée pour cibler la prévention

Créé en 2005 par la MSA Dordogne, Lot et Garonne, Lantichute est un logiciel qui a été mis à disposition de 655 établissements. Une enquête menée en 2017, auprès d'un panel d'utilisateurs, indiquait qu'une vingtaine d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) l'utilisait toujours. Forte des retours d'expérience et face à l'enjeu de santé publique – les chutes entraînent le décès de 1200 personnes par an chez les plus de 75 ans – la MSA améliore le logiciel. L'outil de comptabilité des chutes devient un outil de prévention des risques de chute. Dès l'entrée du résident dans l'établissement, il repère les sujets les plus à risque en leur attribuant un score, dans l'optique d'éviter la première chute puis les récidives. L'une des fonction-

nalités principales du nouveau logiciel est la conservation des données autorisant l'analyse des chutes sous forme de statistiques d'établissement. Mises en regard avec les statistiques nationales, elles fournissent une aide au pilotage en permettant d'adopter des mesures préventives et correctives. À terme, le logiciel pourra contribuer à impulser une véritable dynamique de prévention des chutes en établissement, Ehpad et maisons d'accueil et de résidence pour l'autonomie (Marpa), entre autres, selon les analyses réalisées. La refonte complète de l'outil s'oriente vers une solution de service en ligne. ■

Cap bien-être, nouvelle action collective pour les seniors

Cap bien-être, la nouvelle action collective seniors initiée par la MSA, a pour objectif de développer la capacité des personnes à adopter un comportement approprié et positif face aux épreuves de la vie quotidienne. La gestion du stress et des émotions est l'une des principales thématiques abordées ; les contenus des séances sont orientés vers la promotion du bien-être et le développement des compétences psychosociales. L'action comprend quatre étapes collectives d'environ trois heures : émotions, bien-être et santé ; gestion du stress ; bien vivre avec soi ; bien vivre avec les autres et garder le cap. Un entretien téléphonique individuel est réalisé en fin de cycle pour faire le point sur les acquis et guider les participants sur les actions de suite à envisager. Les contenus pédagogiques sont exclusivement basés sur des méthodes d'intervention participatives et collaboratives. Le déploiement débute, sous format expérimental, dès 2018. Dans ce cadre, un panel initial de 10 animateurs est formé sur les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'animation de cette action. L'évaluation de la formation des animateurs permet de valider son efficacité pour la transmission des connaissances et des compétences essentielles. De même, la perception globale des participants de l'action Cap bien-être est très positive. Les apports sur le développement des compétences psychosociales des participants sont évalués lors de la généralisation du parcours. ■

MOTS-CLÉ

MARPA
Alternatives à l'hébergement traditionnel proposé en établissement médicalisé et en maison de retraite, et principalement implantées sur les territoires ruraux et en périphérie des villes, les Marpa accueillent des retraités, encore autonomes au quotidien, mais pouvant ressentir une fragilité physique et/ou morale. Elles privilégient l'autonomie, le bien vieillir et la sécurité des résidents. Plus de 4 700 retraités sont accueillis et accompagnés par plus de 1 500 professionnels dans 200 résidences.
www.marpa.fr

JOURNÉE OPEN LAB
La fédération nationale et le réseau Silver valley organisent, le 20 septembre, avec des Marpa du Nord-Pas-de-Calais, une journée placée sous le signe de l'innovation. De jeunes entrepreneurs présentent leurs créations, existantes ou en cours de développement, aux résidents et au personnel pour faire partager leur réflexion, faire manipuler leurs propositions et recueillir avis et conseils, dans le but de les améliorer et de créer ainsi des services sur-mesure destinés à faciliter le quotidien des aînés. C'est aussi l'opportunité pour le réseau de Marpa d'assurer une veille diversifiée en cohérence avec ses questionnements et l'évolution des besoins des seniors.
<https://lebimsa.msa.fr/services/concept-crash-a-la-marpa/>

Vers le déploiement des P'tits ateliers nutritifs

La MSA investit les services numériques en santé en lançant la première classe virtuelle sur la nutrition du petit enfant : Les p'tits ateliers nutritifs. À destination des futurs parents et parents d'enfants de 0 à 2 ans, ce webinaire prend la forme d'ateliers interactifs de 10 personnes maximum avec une diététicienne. Il vise à améliorer les connaissances et les compétences des parents sur l'alimentation du petit enfant. Les parents sont invités à partager, depuis chez eux, leurs expériences et à poser des questions à la diététicienne. La classe virtuelle comprend un atelier général obligatoire sur l'équilibre alimentaire, à l'issue duquel les participants peuvent choisir de suivre un ou plusieurs des trois ateliers spécifiques facultatifs : l'étape de la diversification alimentaire, l'arrivée à la table des grands ou les bons achats pour sa santé. Tous les ateliers durent entre 45 mn et une heure. Au préalable, une campagne de pré-tests est menée auprès d'assurés de quatre caisses MSA : Berry-Touraine, Charentes, Lorraine et Poitou. Elle permet de dégager des points positifs, comme le contenu des ateliers, l'assistance technique et le caractère innovant du concept, mais aussi de tirer des enseignements et d'identifier des attentes. Cette nouvelle offre est généralisée sur l'ensemble du territoire au début du 2^e semestre 2020. Elle fait partie du plan nutrition et activité physique (PNAP)⁽¹⁾ déployé par la MSA. ■

(1) Le PNAP est le cadre de déploiement des stratégies nationales en vigueur dans les champs de la nutrition et de l'activité physique. Il comprend toutes les actions proposées par la MSA sur ces thématiques à destination des publics allant de la petite enfance aux seniors.

Prix de l'innovation Marpa

Lancé par la fédération nationale des Marpa avec l'appui de la CCMISA, il est destiné à soutenir, rechercher et développer des projets innovants sur la thématique du mieux vieillir visant la création de nouveaux services, procédés ou organisations. Il est ouvert aux Marpa ou petites unités de vie adhérentes au réseau.

Le 17 octobre, la cérémonie de remise des prix de l'édition 2019 rassemble près de 130 personnes. Le premier est décerné à la Marpa Le Canalet (Lot-et-Garonne) pour son jardin thérapeutique – jardin de vie (création d'un parcours sensori-moteur favorisant la motricité des résidents). Le deuxième revient à celle de La Verchère (Ain) pour l'implantation d'un jardin d'activités physiques et cognitives afin de stimuler l'autonomie et la pratique d'une activité physique. Troisième marche du podium pour le café partage de la Marpa Chez nous (Deux-Sèvres). Ce

projet prévoit une bibliothèque hors les murs et un espace d'échange.

Le prix spécial du jury est remis à la Marpa Les Valentines (Doubs) pour son projet « De la plus tendre enfance au très grand âge : tout un monde à partager ». Il met à profit la création d'une micro-crèche à proximité immédiate de la résidence pour établir un pont intergénérationnel et créer du lien social (jardin pédagogique, médiation animale, atelier de musicothérapie). ■



53

**PROJETS REÇUS, 23 PRIMÉS
ET 241 000 € DISTRIBUÉS
DEPUIS LA CRÉATION
DU PRIX INNOVATION.**

FOCUS

PORTES OUVERTES

C'est à Fauquembergues, dans le Pas-de-Calais, que la MSA lance la première de ses quatre réunions régionales parrainées par des parlementaires et rassemblant acteurs et décideurs locaux (voir page 45). Ouverte par Brigitte Bourguignon, députée du département et présidente de la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, elle a pour thème la place des territoires ruraux dans la future réforme de la dépendance. Dans le prolongement de cette rencontre, la Marpa implantée sur la commune depuis une vingtaine d'années accueille les participants. Les échanges avec le directeur et les résidents illustrent l'implication de la MSA en matière de préservation de l'autonomie des personnes âgées, et la contribution active d'une Marpa à la vie et au développement économique des espaces ruraux.

NUTRITION ET QUALITÉ DES REPAS EN MARPA

Sept résidences participent à une expérimentation initiée par le groupe Agrica, qui a souhaité associer le réseau des Marpa à sa démarche sur la nutrition et contre le gaspillage alimentaire. À la suite des constats dressés par l'entreprise Nutri Culture mandatée pour l'étude (portant notamment sur l'organisation, l'équipe, l'élaboration des menus, le déroulement des repas, les fournisseurs, le budget, les souhaits des résidents...), une formation pour 14 professionnels de ces Marpa volontaires a lieu à l'automne suivie, en 2020, d'un guide pratique.

Grippe : des entretiens personnalisés pour augmenter le taux de vaccination

Dans un contexte de baisse de dix points en dix ans du taux de couverture vaccinale contre la grippe en MSA, se fait jour la nécessité de trouver un nouveau levier pour respecter l'engagement COG visant un taux de couverture de 55 %. Une expérimentation est effectuée sur le périmètre des MSA Berry-Touraine, Dordogne, Lot et Garonne, Limousin,

Loire-Atlantique – Vendée et Nord-Pas de Calais. Deux campagnes d'entretiens personnalisés par téléphone sont initiées. Un groupe de onze infirmiers/infirmières diplômé(e)s d'État (IDE) équipé d'une interface dédiée conduit les entretiens et saisit les réponses. Entre 2016 et 2019, la couverture vaccinale des 65 ans et plus augmente de 2,74 points en moyenne pour les MSA participantes à l'expérimentation (+2,79 points pour les primo-vaccinants). Une généralisation du dispositif est prévue fin 2020. ■

Étude sur le modèle économique des Esat agricoles

Solidel, association favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap sur les territoires ruraux, réunit des MSA et des organismes gestionnaires d'établissements pour adultes en situation de handicap mental et psychique dont les activités sont majoritairement de nature agricole. Elle lance au sein de son réseau un groupe de travail composé de professionnels d'établissements médico-sociaux chargé de réfléchir aux conditions nécessaires à une meilleure conciliation des objectifs de rentabilité économique et de leurs missions médico-sociales. Celui-ci se réunit le 10 juillet 2019 autour d'un enseignant-chercheur de l'institut polytechnique UniLaSalle. Sous sa direction, deux pistes d'étude, confiées à deux groupes d'étudiants de ce pôle d'enseignement supérieur, sont privilégiées : d'une part, l'identification des circuits de distribution les plus pertinents pour aider les établissements et services d'aide par le travail (Esat) à commercialiser des produits agricoles et agroalimentaires et, d'autre part, les critères de performance de l'atelier maraîchage d'un Esat. Les étudiants s'emparent de ces thématiques en octobre pour une remise de leurs travaux en 2020. ■

Concours « J'aime ma terre »

Proposé en partenariat avec la MSA, le groupe Agrica et le Centre des monuments nationaux (CMN), il s'adresse aux travailleurs handicapés majeurs des associations d'Esat et d'entreprises adaptées adhérentes à Solidel, affiliés au régime agricole MSA. Pour l'édition 2019, les projets, présentés sur support vidéo, doivent entrer dans l'une de ces trois catégories : méthodes culturelles vertueuses, outils et techniques au service de l'homme, création végétale. Solidel reçoit six candidatures et distingue trois équipes pour leur travail, leur savoir-faire, leurs compétences et talents. Le 21 octobre 2019, la cérémonie de remise de prix réunit 80 personnes à l'Hôtel de Sully, siège du CMN. À cette occasion, Sophie Cluzel, secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des personnes handicapées, marraine de ce concours, remet les prix aux lauréats. ■



9 590

APPELS RÉALISÉS
PAR LES INFIRMIERS.

INFO +

UniLaSalle est un pôle d'enseignement supérieur dans les sciences de la terre, du vivant et de l'environnement. Sur ses trois campus (Beauvais, Rouen, Rennes), il accueille 2 900 étudiants futurs ingénieurs.



10

INSCRIPTIONS
D'ÉTABLISSEMENTS
ENREGISTRÉES À LA FIN
2019 POUR LA FORMATION
DE PRÉPARATION
À LA RETRAITE DESTINÉE
AUX TRAVAILLEURS
EXERÇANT EN ESAT
OU ENTREPRISE ADAPTÉE.

Appel à projets « Territoires en action »

Il est lancé en janvier par Solidel avec le soutien de la CCMSA, des MSA et du groupe Agricap pour accompagner et soutenir des initiatives originales et/ou à caractère expérimental qui répondent aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap. Cet appel à projets est ouvert aux établissements et services sanitaires et médico-sociaux relevant du régime de protection sociale agricole et appartenant au réseau Solidel. Orientés sur l'emploi, la santé, l'habitat ou l'avancée en âge, les projets, doivent permettre d'inscrire les réponses dans une logique territoriale, de créer des liens avec les acteurs locaux pour des réponses concertées, et d'améliorer l'autonomie et la participation sociale des personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie. 24 candidatures sont enregistrées et 9 gagnants récompensés lors d'une cérémonie qui se tient le 22 octobre. Les projets vont du développement de prestations de services aux exploitations agricoles à la création d'une boutique de vente mobile, en passant par la transformation de l'offre d'hébergement en habitat inclusif. www.solidel.fr

Des réponses aux besoins sanitaires et médico-sociaux

En s'appuyant sur ses valeurs de solidarité, de responsabilité, de démocratie et de proximité, la MSA a progressivement initié à partir des années 1960, sur des territoires où les services se raréfient, la création d'« établissements nationaux » dont l'action s'inscrit dans la politique d'action sanitaire et sociale de la MSA. Ceux-ci répondent à des besoins de personnes en situation de fragilité sur un territoire donné et interviennent pour le soin, l'accompagnement, la réadaptation et la réinsertion, dans les champs de la santé mentale, de la médecine physique et de réadaptation, de la gériatrie et de la dépendance. La CCMSA participe notamment en 2019 à 55 des 56 instances qui se tiennent sur l'ensemble des associations. Un contrat de progrès est en outre signé avec l'établissement de Billiers (Morbihan).

Repenser l'offre et la gouvernance des MSA Services

Une quarantaine de participants assistent aux deuxièmes rencontres de l'offre de services du Groupe MSA. Elles se déroulent du 4 au 6 juin à La Tour carrée, village vacances de la Mutualité agricole à Peymeinade. Plusieurs intervenants se succèdent : membres du réseau, de la direction de l'offre de services (CCMSA), et intervenants extérieurs. Trois conférences-débats permettent d'échanger sur des thèmes centraux : les nouveaux seniors, la formation

des responsables de MSA Services, et la présentation de la nouvelle gouvernance mise en place par Provence Azur pour ses structures. Les participants travaillent également en deux ateliers : le premier dédié à l'utilisation des réseaux sociaux et à leur emploi comme canaux de communication ; le second à l'appropriation d'outils de cartographie à l'appui des stratégies de développement, notamment sur les territoires ruraux. Enfin, deux tables rondes traitent de problématiques prégnantes : « Comment détecter à temps les difficultés d'une association et les régler ? » ; « Les jeunes ne sont-ils pas les oubliés des territoires ruraux ? ».

INFO +

«FEMMES, HANDICAP, AGRICULTURE»

C'est sur ce thème que Solidel réunit divers intervenants dans les locaux de la CCMSA pour une soirée-débat. L'occasion d'échanger sur la formation, l'orientation et l'attractivité des métiers agricoles, la santé-sécurité au travail, la capacité d'innovation des femmes en agriculture, et de donner la parole à des femmes travaillant en Esat. La cinquantaine de participants présents découvre également une exposition de photos réalisées sur des femmes en situation de handicap exerçant en milieu rural.

ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP PSYCHIQUE

Temps forts du réseau Solidel, les journées régionales 2019 sont consacrées à une réflexion et un partage d'expériences sur l'accompagnement du handicap psychique. Rôdées au soutien des personnes en situation de handicap mental, les équipes encadrantes des Esat et EA rencontrent depuis quelques années un public nouveau, aux besoins différents, en situation de handicap psychique. L'accueil de celui-ci bouscule les pratiques des professionnels, l'organisation des établissements et leurs rapports avec l'extérieur. Ce qui impose des évolutions sur chacun de ces axes. Les études, interventions, initiatives présentées à l'occasion de ces journées donnent lieu à la rédaction d'un livret de synthèse, consultable sur le site de Solidel. www.solidel.fr

Partenaire et opérateur des France Services

En application des orientations stratégiques MSA 2025, la volonté de conforter les accueils physiques dans les territoires et de développer l'accès aux services publics et la protection sociale pour l'ensemble des populations (agricoles et non agricoles) dans les territoires ruraux et/ou fragiles s'est traduit dans les MSAP by MSA (maisons de services au public). Mais alors que la MSA envisage de développer 50 projets de ce type, le président de la République décide, le 25 avril 2019, la mise en place de 300 France Services au 1^{er} janvier 2020 avec trois ambitions : meilleure accessibilité des services publics, plus grande simplicité des démarches administratives et qualité de service renforcée.

Ce changement de contexte suscite des contraintes supplémentaires et une concurrence accrue pour l'engagement des MSA dans la labellisation France Services de leur projet initial MSAP by MSA, compte tenu de :

- de la priorisation donnée par certains préfets à des MSAP existantes ;
- du positionnement de certains services de l'État comme nouveaux porteurs (sous-préfecture, trésorerie), ce qui entraîne des évolutions d'implantation pour les projets MSA ;
- et de la prédominance de la place donnée aux élus territoriaux, qui peut conduire à des projets co-portés entre les MSA et les communautés de communes.

Pour autant, les MSA gardent le cap et savent faire valoir leurs atouts, à commencer par la polyvalence de leurs personnels sur les quatre branches de la sécurité sociale, et convaincre leurs partenaires. C'est ainsi que 12 France Services portées par la MSA sont labellisées en début d'année 2020, que 9 sont en attente de labellisation à effet du 1^{er} septembre 2020, et d'autres en cours de construction. Parmi celles-ci, on note l'expérimentation amorcée de quatre projets en partenariat avec le régime général pour apporter un service renforcé en matière de sécurité sociale.

Cette dynamique France Services alimente le partenariat conclu entre la CCMSA et le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales en février 2020 sur divers champs d'actions en commun : prévention et accompagnement de l'exercice coordonné en santé, habitat inclusif, services à la personne, insertion...

Au-delà de ce rôle de porteur de France services, toutes les caisses sont également mobilisées en qualité de partenaires. Dans ce cadre, la MSA contribue à la formation des agents France Services et apporte des réponses lorsque les questions des usagers dépassent leur périmètre de compétence. ■

« Cette dynamique France Services alimente le partenariat conclu entre la CCMSA et le ministère de la Cohésion des territoires en février 2020 sur divers champs d'actions en commun : prévention et accompagnement de l'exercice coordonné en santé, habitat inclusif, services à la personne, insertion... »



12

FRANCE SERVICES PORTÉES PAR LA MSA LABELLISÉES EN DÉBUT D'ANNÉE 2020.

MOT-CLÉ

FRANCE SERVICES

Il s'agit d'un nouveau modèle d'accès aux services publics. Objectif : permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien. Une réponse de proximité qui doit se matérialiser par une France Services par canton d'ici à 2022. La MSA en est partenaire et opérateur.

Organisation des soins en milieu rural : priorité aux CPTS

La stratégie santé de la MSA contribue à la réalisation de la politique gouvernementale «Ma santé 2022». L'un de ses objectifs est de lutter contre les inégalités territoriales de santé en développant des modes d'exercice attractif et en favorisant la prise en charge des patients. Ainsi, dans les territoires ruraux, les MSA contribuent à l'émergence de structures d'exercice coordonné autour d'une patientèle (maison de santé pluriprofessionnelle, équipe de soins primaires, centre de santé) et autour d'une population d'un territoire (communauté professionnelle territoriale de santé – CPTS), en coordination avec les ARS et l'assurance maladie. Concrètement, les MSA peuvent mobiliser les professionnels de santé à se constituer en structures d'exercice coordonné par un appui en ingénierie de projet. À cet effet, un objectif COG, en cours, a été fixé : « Chaque MSA accompagne au moins une nouvelle structure d'exercice coordonné chaque année ». Pour aider à l'atteindre, la direction du contrôle médical et de l'organisation des soins définit une stratégie de soutien au réseau MSA qui se poursuit en 2020. En 2019, la priorité se porte sur les CPTS. ■

Un outillage opérationnel en faveur des caisses

La MSA contribue à l'accompagnement des professionnels de santé dans leur volonté de s'organiser en mode coordonné. Elle instaure une organisation renforcée et met à disposition des caisses un outillage opérationnel. Des référents «organisation des soins» sont nommés en MSA et en ARCMSA. Chaque région bénéficie, en outre, de l'appui d'un tuteur, collaborateur MSA expérimenté. Dans le cadre de l'appui au déploiement, les caisses sont conviées à participer aux journées nationales du contrôle médical. Un curriculum santé publique/

organisation des soins est créé, en partenariat avec l'école de santé publique de l'université de Lorraine, à Nancy. L'outillage opérationnel s'organise autour de la rédaction d'un guide méthodologique sur l'accompagnement à la création de CPTS ; de la mise en place de groupes mensuels d'échanges de pratique par visioconférence pour répondre aux problématiques et difficultés des caisses ; d'un appui «à la carte» – par l'entremise d'un parrain expérimenté et dédié par région, auquel les MSA peuvent faire appel – et de la création d'une bibliothèque partagée de documents. ■



67

**STRUCTURES D'EXERCICE
COORDONNÉ CRÉÉES AVEC
LA PARTICIPATION DE LA
MSA FIN 2019 (40 CPTS,
16 MSP, 7 ÉQUIPES
DE SOINS PRIMAIRES,
4 CENTRES DE SANTÉ).**

Quand les nouvelles technologies questionnent la qualité de vie au travail

La MSA participe, en partenariat avec la caisse d'assurance-accidents agricole de Moselle (CAAAM), à une étude pilotée par l'association régionale pour l'amélioration des conditions de travail (Aract) Grand Est : l'impact de la robotisation de la traite sur la qualité de vie au travail des exploitants agricoles et de leurs salariés. Cette dernière montre que l'une des principales motivations à l'acquisition d'un robot de traite est la

réduction de la pénibilité ou le maintien en emploi d'un travailleur. Or, si le robot permet de libérer l'exploitant de l'activité de traite, il génère d'autres types de contraintes organisationnelles – l'utilisation et l'analyse de données nécessitent une évolution de compétences et induisent une évolution du métier – et technologiques – la gestion des aléas liés au fonctionnement du robot peut impacter la santé mentale des exploitants. Ces projets engendrent donc de véritables transformations du travail et de son organisation, du métier et des compétences des travailleurs et des conditions de réalisation du travail. Pourtant, seule la dimension technique est habituellement prise en compte. Un

guide méthodologique est réalisé afin d'accompagner les exploitants agricoles dans la conduite de leur projet d'investissement dans des nouvelles technologies. Il a pour objectif de leur permettre de réfléchir à toutes les dimensions du projet (techniques, organisationnelles, humaines et financières). En cinq étapes, l'exploitant va être amené à définir son projet et ses besoins, à identifier l'adéquation entre les différentes solutions envisagées et les besoins et objectifs définis et enfin à anticiper les changements à prévoir en interrogeant le travail réel actuel et à venir. ■

Évaluation du plan santé-sécurité au travail 2016-2020

En 2019, la CCMSA conduit une évaluation des trois premières années de mise en œuvre de son plan santé-sécurité au travail (SST) 2016-2020 qui lui permet : de rendre compte des résultats de son action aux tutelles et à ses élus dans le cadre de sa mission de service public ; de mettre en évidence les points forts et les axes d'amélioration du plan actuel (2016-2020) ; d'apporter des éléments d'éclairage utiles pour optimiser la construction et la mise en œuvre du futur plan 2021-2025 et de viser ainsi à une plus grande efficacité dans les actions menées. Cette évaluation comprend trois volets complémentaires : une analyse organisationnelle de la mise en œuvre du plan SST actuel, une enquête spécifique plus poussée sur quatre actions prioritaires auprès des adhérents bénéficiaires, et le recensement des réalisations du réseau SST et de leurs résultats. Les deux premiers volets sont conduits par Planète publique, cabinet conseil spécialisé dans l'évaluation des programmes et politiques publics ; le troisième par la direction SST. ■

« Cette évaluation comprend trois volets complémentaires : une analyse organisationnelle de la mise en œuvre du plan SST actuel, une enquête spécifique plus poussée sur quatre actions prioritaires auprès des adhérents bénéficiaires, et le recensement des réalisations du réseau SST et de leurs résultats. »

Une étude ciblée auprès de bénéficiaires

Quatre actions sont spécifiquement évaluées : accompagner les entreprises à la réalisation de l'évaluation du risque chimique avec l'outil Seirich ; réaliser des formations à la prévention des chutes de hauteur ; réaliser des réunions-débats pour les exploitants avec la méthode «Et si on parlait du travail» ; mobiliser les entreprises sur la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) pour la cible salariés et exploitants. L'enquête permet de mesurer l'efficacité des actions afin de décider ou d'infléchir leur poursuite dans le cadre du futur plan ; de repérer les bonnes pratiques des préventeurs et leurs déterminants pour les mutualiser au sein du réseau ; d'améliorer les pratiques d'intervention. Il s'agit également d'identifier, auprès des bénéficiaires, leur perception de l'offre de SST de la MSA, les changements de représentations concernant la culture de prévention, de comportements et d'organisation ; la compréhension du lien entre travail et santé ; les relations avec les services SST, etc. ■

Actualisation du référentiel de formation Certiphyto

Plusieurs nouveautés sont intégrées dans le support de formation Certiphyto, le certificat individuel qui atteste de connaissances suffisantes pour acheter et utiliser les produits phytosanitaires en sécurité et pour en raisonner l'usage. Un groupe de travail national se charge de la refonte. La législation est mise à jour : tableaux spécifiques des maladies professionnelles au régime agricole provoquées par les pesticides (tableau 58 : maladie de Parkinson, tableau 59 : lymphomes malins non hodgkiniens), arrêté du 27 décembre 2019 relatif aux mesures de protection des personnes (délai de rentrée après application pour les travailleurs agricoles, distances de sécurité au voisinage de riverains, interdiction de l'utilisation de produits phytos lorsque l'intensité des précipitations est supérieure à 8 mm par heure, etc.). Le support est désormais enrichi par cinq vidéos – le pulvérisateur et ses équipements, le tracteur et sa cabine de filtration, organiser le chantier de

traitement, les équipements de protection individuelle (EPI), les aléas d'un chantier de traitement – et des diapositives audios, permettant de mieux appréhender certains sujets techniques. Autre innovation : une nouvelle génération d'EPI spécifiques aux phytosanitaires (avec tableau de préconisations présent sur les étiquettes des produits permettant d'identifier quel équipement porter, création de deux normes adaptées au milieu de l'agriculture). Parmi les messages forts : l'évaluation du risque chimique, la lecture des étiquettes notamment pour l'identification des produits cancérigènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR) permettant d'informer les opérateurs des risques auxquels ils sont exposés (atteinte à la fertilité, développement du fœtus, contamination par l'allaitement, etc.) ; la déclaration des symptômes ressentis et des circonstances d'exposition à Phyt'attitude concourant à identifier les situations professionnelles à risque ; la gestion organisationnelle (choix des produits, gestion de la coactivité, des aléas, les délais de rentrée...) ; et la gestion technique (base phytosanitaire fonctionnelle et adaptée aux besoins de l'exploitant). ■



85 %

DES PRATIQUES DES ENTREPRISES ÉVOLUENT À LA SUITE DES FORMATIONS À LA PRÉVENTION DES CHUTES ET 57 % APRÈS CELLES LIÉES À L'ÉVALUATION DU RISQUE CHIMIQUE AVEC "SEIRICH".



68 %

DES ENTREPRISES MODIFIENT LEURS ORGANISATIONS DE TRAVAIL APRÈS LES ACTIONS DE PRÉVENTION DES TMS ET 32 % APRÈS CELLES LIÉES AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX.

Des élus engagés



16 982

ÉLUS (DÉLÉGUÉS
CANTONAUX
ET SUPPLÉANTS)
LORS DU SCRUTIN MSA
DE JANVIER 2020.



652 468

PERSONNES
SE SONT MOBILISÉES
POUR ÉLIRE
LEURS REPRÉSENTANTS
SUR LES TERRITOIRES.



330

SESSIONS DE FORMATION
RÉALISÉES AU COURS
DU MANDAT 2015-2019
ET 877 ADMINISTRATEURS
FORMÉS.

.....

Pour accompagner le monde agricole dans ses mutations et proposer des services solidaires à toutes les populations sur les espaces ruraux et/ou fragiles, la MSA dispose d'atouts : sa démocratie sociale avec un réseau d'élus tout juste renouvelé, son ancrage territorial, son guichet unique, ses réalisations et innovations de terrain... Elle se dote d'un plan stratégique afin de garantir un service de qualité et l'accès à la protection sociale sur tous les territoires ruraux et entend contribuer au défi de cohésion sociale qui se fait jour. Dans le droit fil de la stratégie d'influence qu'elle déploie, la MSA remet aux pouvoirs publics, lors du Salon de l'agriculture, son Livre blanc Cohésion des territoires, 20 propositions pour agir.

.....



82%

DES SUFFRAGES EXPRIMÉS
EN FAVEUR DU PLAN
STRATÉGIQUE MSA 2025
PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE DE LA CCMSA
LE 20 JUIN 2019.



4

RENCONTRES RÉGIONALES,
PARRAINÉES PAR DES
PARLEMENTAIRES, CONDUISENT
À LA RÉDACTION DU LIVRE BLANC
COHÉSION DES TERRITOIRES,
20 PROPOSITIONS POUR AGIR.



64

SÉNATEURS ET
DÉPUTÉS PARTICIPENT
AUX RENCONTRES
PARLEMENTAIRES
ORGANISÉES
PAR LA CCMSA.

.....

Un réseau de délégués renouvelé

En janvier 2020, a lieu le 19^e scrutin des élections MSA. Pilier de la gouvernance mutualiste du régime agricole, cet exercice de démocratie sociale permet à chacun de s'exprimer et de choisir ses représentants. Salariés, exploitants, employeurs de main-d'œuvre, ceux-ci sont des professionnels de l'agriculture, impliqués dans la vie locale qui assurent au quotidien, pendant un mandat de cinq ans, la proximité entre la MSA et ses assurés. Ils agissent pour améliorer les conditions de vie sur les territoires, informer, orienter les adhérents, voire représenter la MSA auprès de partenaires extérieurs. ■

Les coulisses des élections

De la constitution des listes d'électeurs et de candidats jusqu'à la publication des résultats, en passant par la fabrication du matériel de vote ou l'organisation du vote en ligne, c'est un travail juridique, informatique, logistique, de communication... de longue haleine pour mener à bien ce processus électoral, conduit par une équipe pluridisciplinaire. Un projet national supervisé par la CCMSA, qui installe un comité de pilotage institutionnel avec la maîtrise d'ouvrage (MO) du Limousin et IMSA, se réunissant à 12 reprises. Un réseau de référents se met en place pour les 35 caisses qui se retrouvent pour cinq réunions nationales. Pour faire avancer le projet dans toutes ses dimensions et jusqu'aux opérations de dépouillement, les rencontres sont nécessairement nombreuses : 12 comités de pilotage pour le marché de vote avec le prestataire Docaposte, 13 comités opérationnels avec l'informatique institutionnelle, 26 points hebdomadaires entre la CCMSA, la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'ouvrage, des réunions de travail avec l'expert informatique, cinq ateliers éditiques pour le maquetage des bulletins de vote, la visite d'un site éditique le 30 décembre 2019, six journées de formation à l'outil Docaposte pour 140 référents...

Pour ne rien laisser au hasard, une répétition générale avec les 35 caisses a lieu le 15 octobre 2019. Des réunions se tiennent, en outre, avec le ministère de l'Agriculture et la commission nationale de contrôle, avec les organisations syndicales nationales de salariés (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO) et de non-salariés (FNSEA, Confédération paysanne, Coordination rurale). Quatre interventions ont lieu auprès de la commission de l'action mutualiste de la CCMSA.

Pour la diffusion de l'information au réseau des MSA : cinq circulaires, 10 lettres à toutes les caisses, 14 instructions par mail, sept newsletters, des foires aux questions et des instructions techniques. Plus de 500 questions des caisses sont traitées par la CCMSA et 123 réponses d'assistance technique et de demande d'informations sont rédigées.

Dans la perspective du dépouillement, programmé le 6 février 2020, 1 000 douchettes sont réparties par la CCMSA sur les 65 sites dédiés. Le jour J, 10 personnes (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, CCMSA et prestataires) sont mobilisées pour répondre en direct aux questions du réseau. ■



652 468

PERSONNES SE SONT MOBILISÉES POUR ÉLIRE LES DÉLÉGUÉS.

26,08 %

TEL EST LE TAUX GLOBAL DE PARTICIPATION.

16 982

ÉLUS (DÉLÉGUÉS CANTONAUX ET SUPPLÉANTS).



29 %

DE VOTES EN LIGNE.

Un rôle qui ne s'improvise pas

La préparation des élections se traduit aussi par un accompagnement des délégués et du réseau à travers des formations et des supports appropriés : fourniture du bagage correspondant (présentation des élections, livret sur le rôle des élus pour aller à la recherche de candidats, argumentaires constituant des éléments de langage pour répondre à divers interlocuteurs...); formation soutenue – 27 séminaires ont lieu afin d'épauler les conseils d'administration dans leur stratégie locale élections et 17 sessions afin de travailler sur les argumentaires. Parallèlement, se construisent les orientations de la vie mutualiste pour le prochain mandat, à travers notam-

ment la contribution au plan stratégique MSA 2025 et la mise en œuvre de ses premières actions.

Une fois élus, les délégués MSA intègrent, pour certains, un environnement totalement nouveau. Pour faciliter leur prise de fonction, différents outils et supports d'information (charte de l'élu, guide de l'administrateur, guide du délégué...) sont mis à disposition et des parcours de formation proposés. Le *e-learning*, avec pour cible l'ensemble des délégués, est désormais intégré comme nouvelle modalité de formation : achat et prise en main de la plateforme, conception de modules, expérimentation auprès d'élus de trois MSA. ■



330

SESSIONS DE FORMATION RÉALISÉES AU COURS DU MANDAT 2015-2019, 877 ADMINISTRATEURS FORMÉS SUR DES THÈMES TRÈS VARIÉS : FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE, L'ÉLU FACE AUX CRISES AGRICOLES, MOTIVER SON RÉSEAU DE BÉNÉVOLES, CONNAISSANCE DES SYSTÈMES DE RETRAITE...

LES ÉLUS TÉMOIGNENT EN IMAGE

Le rapport mutualiste fait peau neuve, avec un bilan des actions depuis le début du mandat (2015-2019) et des témoignages vidéo d'élus sur des réalisations d'échelons locaux dans les 35 caisses. Il est consultable sur le net : <https://action-mutualiste.msa.fr>

Mon délégué, mon meilleur relais

C'est la signature choisie pour la campagne de communication également très mobilisatrice : conception du dispositif, mise en œuvre, accompagnement du réseau (trois «Club Com» spécial élections, trois sessions de visioconférence), recherche de partenariats nationaux pour relayer l'information, partenariats presse, communication interne, réseaux sociaux... Pour accompagner les moments clé, un site dédié est lancé en juin lors de l'assemblée générale de la CCMSA. Au menu : calendrier électoral, rôle des élus, témoignages de terrain, événements en régions, publication des résultats... <https://electionsm2020.fr> ■

FOCUS

LE BIMSA

L'information des délégués se fait également grâce au *Bimsa*, magazine qu'ils reçoivent chaque mois. Il traite des grands enjeux de la protection sociale agricole et relaie, à travers des reportages et témoignages, les initiatives locales sur les territoires ruraux. Il fait l'objet en 2019 d'une refonte, tout comme son site internet (<https://lebimsa.msa.fr>). Un fil twitter (@lebimsa) et un compte Instagram (@lebimsa) complètent le dispositif.

Le plan stratégique MSA 2025 adopté

Les réformes gouvernementales s'enchaînent. Les espaces ruraux se transforment. Les attentes de la population en matière de services évoluent. Ces changements entraînent incertitudes et inquiétudes et mettent la MSA sous pression. Confrontée à un sentiment d'urgence permanente et au besoin impérieux de retrouver de la visibilité, du sens et de conserver la maîtrise de son destin, elle lance en 2018 une réflexion stratégique afin de fixer les objectifs à l'horizon 2025. Son ambition : promouvoir la place du régime agricole dans la protection sociale de demain en investissant plus fortement les territoires ruraux et en mettant en œuvre de nouvelles activités. Le chantier, nécessairement collectif, associe étroitement le réseau pour assurer la mobilisation de tous, élus et collaborateurs. L'ensemble des caisses contribue et chacune travaille avec son conseil d'administration, l'équipe de direc-

tion et ses managers pour partager ses expériences, innovations et propositions. Cinq réunions régionales, auxquelles sont conviés les délégués de l'assemblée générale CCMSA de chaque caisse, se tiennent entre le 15 mars et le 1^{er} avril 2019 pour partager et débattre des orientations de ce projet commun. Les organisations syndicales salariées et non salariées, sont elles aussi invitées à fournir leur contribution. L'assemblée générale de la CCMSA du 20 juin 2019 adopte cette feuille de route à 82 % des suffrages exprimés. Un large consensus qui engage toutes les énergies de l'Institution. ■



82%

DES SUFFRAGES EXPRIMÉS EN FAVEUR DE CETTE FEUILLE DE ROUTE.

Son ambition : promouvoir la place du régime agricole dans la protection sociale de demain en investissant plus fortement les territoires ruraux et en mettant en œuvre de nouvelles activités.

Stratégie d'influence : porter l'offre au plus haut niveau

Au-delà du régime de base obligatoire, la MSA développe une offre de services étendue non seulement pour ses adhérents mais aussi pour les populations des territoires ruraux. Ces activités sont souvent méconnues. Pour être reconnue comme acteur des territoires, partenaire pour l'accès aux droits et l'accès aux services de tous les adhérents, la MSA engage une démarche de stratégie d'influence. Elle accompagne la mise en œuvre opérationnelle de son plan stratégique. La démarche est lancée après l'assemblée générale de juin 2019 pour porter l'offre stratégique auprès des pouvoirs publics. Il s'agit, pour l'institution, de savoir se positionner dans son environnement, d'identifier parmi ses partenaires, les acteurs clés, influenceurs et décideurs des politiques publiques, de rechercher les appuis nécessaires pour l'aider à faire connaître ses ambitions. Ces appuis seront précieux dans le cadre de la négociation, fin 2020, de la prochaine convention d'objectifs et de gestion. La tenue des rencontres régionales avec l'aboutissement par la remise d'un Livre blanc au gouvernement, lors du salon de l'agriculture en 2020, illustre ce que peut être une stratégie d'influence pour la MSA : en partant des initiatives de terrain et des acteurs locaux, construire des propositions portées au plus haut niveau. La capacité à agir sur tous les territoires au bénéfice des populations est démultipliée grâce à la mobilisation des élus de la MSA. Ils connaissent leur environnement et conduisent de nombreuses actions de terrain. ■

INFO +

UNE EXPERTISE AU SERVICE DU MONDE RURAL

Le Livre blanc *Cohésion des territoires, 20 propositions pour agir* peut être consulté sur le site Internet de la MSA. Il affiche les intentions de celle-ci pour contribuer au projet agricole français et faire bénéficier le monde rural de son expertise en consolidant son rôle de relais des services de l'État au plus près des citoyens. <https://www.msa.fr/livre-blanc-msa>

Quatre rencontres régionales qui font la différence

Partager l'engagement et les réalisations de la MSA pour satisfaire les préoccupations majeures des populations rurales et collecter des propositions, au plus près des besoins exprimés sur les territoires, tels sont les objectifs des quatre rencontres régionales que le régime agricole organise. Parrainées par des parlementaires, elles réunissent acteurs et décideurs locaux et donnent lieu à la rédaction d'un livre blanc, présenté au Salon international de l'agriculture : vingt propositions concrètes pour agir sur la cohésion sociale des territoires. À Fauquembergues, commune rurale du Pas-de-Calais, «Quelle place pour les territoires ruraux dans la future réforme de la dépendance?» : une rencontre portée par Brigitte Bourguignon, députée La République en marche (LREM) du département, présidente de la commission des affaires sociales à l'Assemblée nationale. Le deuxième

des quatre rendez-vous se tient dans les nouveaux locaux de la MSA des Charentes. À la question «*Quels outils pour favoriser l'accès aux soins sur les territoires?*», le député LREM, Thomas Mesnier, rapporteur général de la commission des Affaires sociales de l'Assemblée nationale et du budget de la sécurité sociale, déroule les axes de la loi Ma santé 2022. Daniel Grémillet, sénateur Les Républicains des Vosges, plante le décor pour la troisième rencontre régionale placée sous son haut-patronage, organisée à Dompaire, dans les Vosges : «L'accès aux services publics dans les territoires ruraux, entre proximité, accueil physique et accès au numérique». Enfin, c'est en Avignon, au cœur même du palais des Papes, que se déroule le dernier épisode, parrainé par le sénateur Les Républicains Alain Milon, autour d'une question des plus prégnantes : «Quelles sont les conséquences de la réforme des retraites sur les ressortissants agricoles?».



4

RENCONTRES RÉGIONALES, PARRAINÉES PAR DES PARLEMENTAIRES, CONDUISENT À LA RÉDACTION DU LIVRE BLANC *COHÉSION DES TERRITOIRES, 20 PROPOSITIONS POUR AGIR.*



64

SÉNATEURS ET DÉPUTÉS PARTICIPENT AUX RENCONTRES PARLEMENTAIRES ORGANISÉES PAR LA CCMSA.

Rencontres parlementaires

À l'occasion de ces échanges annuels organisés par la CCMSA, ses dirigeants présentent les spécificités du régime agricole, partagent le positionnement institutionnel sur le PLFSS 2020, s'expriment sur les enjeux institutionnels tels que le plan stratégique MSA 2025 ou les élections au régime agricole. Ils répondent aux questions des parlementaires sur le guichet unique et l'homogénéisation des services sur les territoires, l'aide aux aidants, le congé maternité des non-salariées agricoles, la réforme des retraites, le niveau des pensions agricoles, le revenu des agriculteurs, la mise en place du fonds d'indemnisation des victimes de produits pesticides...

La MSA et l'Europe : des liens à cultiver

Tel est le thème de la 35^e journée nationale à laquelle prennent part, les 24 et 25 octobre à Strasbourg, à l'invitation de la MSA d'Alsace, toutes les caisses représentées par leurs élus, non-salariés et salariés, et par leurs directeurs. Forte d'une proximité naturelle avec la population agricole et rurale, ouverte sur le monde qui l'entoure, la MSA choisit de s'arrêter sur des questions qui irriguent bien au-delà de nos frontières : protection sociale, santé-sécurité au travail, et soutien à l'emploi en agriculture. Avec en amont de cette rencontre, la concertation avec les élus pour en choisir la ligne directrice, l'animation des instances, la constitution d'un réseau d'intervenants de tous horizons et de différentes nationalités... et, en toile de fond, une réflexion approfondie sur le rôle de la MSA comme partenaire de l'emploi agricole. Plusieurs pistes en la matière se dessinent au terme de ces journées : la simplification des formalités administratives des employeurs, le repérage et l'accompagnement de l'essai des expérimentations locales efficaces, la conduite d'actions d'influence pour soutenir l'image du monde agricole. ■

INFO +

Un site dédié est ouvert à l'occasion de la journée nationale MSA. Présentation des thèmes abordés, discours des intervenants, ressources multimédia... y sont proposés.
<https://jn2019.msa.fr/>

Partager son expertise et influencer au plan européen

La MSA est présente et agit en Europe, tant pour faire partager son expérience que pour influencer sur les processus décisionnels susceptibles d'impacter la protection sociale. Elle est membre de divers réseaux européens et participe aux groupes de travail, aux assemblées générales, répond aux consultations, apporte des contributions écrites ou orales... Dans ce cadre, elle participe en 2019 au sein de la Reif (représentation

des institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'Union européenne) et de l'Esip (plateforme européenne des institutions de protection sociale) à de nombreux travaux dont ceux sur les règles de coordination de sécurité sociale, le pilier européen des droits sociaux, l'accès aux médicaments innovants, l'évaluation européenne des technologies de la santé pour les produits pharmaceutiques, les règlements sur les dispositifs médicaux, les pénuries de médicaments... ■

Une voix spécifique en Europe pour la protection sociale agricole

Créé en 2005 à l'initiative de la MSA, l'Enasp, réseau informel de protection sociale pour la population rurale d'Europe, répond à un besoin de coopération entre les régimes agricoles.

En mars, les membres de l'Enasp sont parties prenantes de la conférence internationale «Une sécurité sociale adéquate et dynamique pour les agriculteurs en Europe» organisée à Varsovie par le ministère polonais de l'agriculture et la Krus, régime agricole du pays. L'intervention de la MSA porte sur les déterminants qui façonnent le système français de protection sociale agricole, avec

un focus sur la santé-sécurité au travail. Les 21 et 22 octobre, se tiennent à Berlin l'assemblée plénière et une conférence sur le thème de la santé dans la gestion du risque professionnel. Le docteur Véronique Maeght Lenormand présente à cette occasion le plan national de prévention du suicide 2015-2020 de la MSA et le réseau Agri-Sentinelles. Ce sujet fait partie des préoccupations communes des membres, notamment dans le contexte de la Vision Zéro, stratégie internationale de prévention des accidents du travail élaborée par l'AISS. ■

MOT-CLÉ

ENASP

L'Enasp (European network of agricultural protection systems) est composé des six systèmes autonomes de protection sociale agricole existant au sein de l'Union européenne : SVLFG (Allemagne), SVB (Autriche), Mela (Finlande), MSA (France), Opeka (Grèce) et la Krus (Pologne). Il est né pour faire émerger une voix spécifique au niveau européen en matière de protection sociale agricole, faire prendre en compte les spécificités des besoins des populations agricoles et rurales, et valoriser les valeurs et le savoir-faire de ses membres par un échange d'informations et de bonnes pratiques.

Une expertise en prévention des risques professionnels qui s'affiche

En mai 2019, à Cordoue, le colloque international «Vision Zéro – stratégie de prévention mondiale en agriculture», organisé par la section prévention en agriculture de l'association internationale de la sécurité sociale (AISS) rassemble un large panel de professionnels du secteur pour partager leurs expériences récentes et mettre en exergue leurs bonnes pratiques sur les actions permettant de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles. Au côté d'Éric Van Daele, administrateur de la CCMSA et vice-président de la section prévention en agriculture de l'AISS, une équipe d'experts en santé-sécurité au travail de la CCMSA et de la MSA Île-de-France, présente des innovations en matière de prévention des risques professionnels sur la qualité de vie au travail, la prévention du suicide, celle des troubles musculosquelettiques (avec la méthode d'intervention TMSa – Trouvons mes solutions adaptées), la sécurité des machines agricoles... ■

« Partager les expériences récentes et les bonnes pratiques. »

Une performance renforcée



4

MSA PORTENT LA *TASK-FORCE* FAMILLE MISE EN PLACE EN PRÉVISION DES PICS DE CHARGE LIÉS AUX ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES.



25 000

DOSSIERS TRAITÉS PAR LA *TASK-FORCE* FAMILLE AU 31 DÉCEMBRE 2019.



39%

C'EST LE GAIN À LA SUITE DE LA MUTUALISATION DES ACHATS EN TERMES D'ASSURANCE.

Pour continuer d'apporter une réponse efficiente et de mériter la confiance des adhérents, des pouvoirs publics et de ses partenaires, la MSA met l'accent sur la performance de sa gestion, l'optimisation des processus de travail, la sécurisation de son activité, ou encore renforce la solidarité au sein de son réseau pour faire face aux pics de production. Sa crédibilité lui permet notamment de nouer des partenariats avec des organismes qui lui confient certaines de leurs activités.



2

NOUVEAUX PORTAILS DOCUMENTAIRES SUR LES FRANCE SERVICES ET L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE.



19

PROPOSITIONS POUR CONTRIBUER AUX POLITIQUES PUBLIQUES DE SANTÉ.



3

QUESTIONS DE RECHERCHE DÉGAGÉES PAR LE CONSEIL SCIENTIFIQUE (SURVENUE DU SUICIDE; ÉTUDE DES IMPACTS DE LA TRANSITION AGROÉCOLOGIQUE SUR LA SANTÉ; MESURE DE L'EFFICACITÉ D' ACTIONS DE PRÉVENTION).

Performance et ancrage territorial

Face aux fusions demandées par les pouvoirs publics dans un objectif de réduction du personnel, l'Institution avait négocié des mutualisations de proximité. Celles-ci traduisent le choix de gagner en performance tout en préservant l'ancrage territorial de la MSA, avec un réseau de 35 caisses et le maintien au moins d'une activité de production par département. Les choix retenus pour bâtir ces mutualisations – pas de centralisation de l'activité et des effectifs dans des plateformes régionales – confortent la MSA dans son rôle d'acteur de référence sur les territoires ruraux et/ou fragiles, garantissent aux adhérents une proximité pour l'accès à ses services, maintiennent son inscription dans la vie économique locale et contribuent au dynamisme de certaines villes moyennes.

En 2019, la montée en charge du dispositif se poursuit. Des rencontres avec les caisses permettent de constater que les opérations se déroulent selon le cadencement prévu, en dépit de quelques reports à la marge.

L'élaboration d'un bilan institutionnel est engagé, dont l'objectif est de mesurer l'évolution des caisses en se situant avant, pendant et après les opérations de mutualisation. Une démarche qui s'appuie sur la consolidation d'éléments quantitatifs (évolution des stocks, résultats de la relation de service...), des données relatives aux ressources humaines, le recueil d'éléments qualitatifs sur le pilotage et la gouvernance sur la base d'un questionnaire dédié. ■

Une politique de sûreté partagée

La MSA dispose d'espaces ouverts au public et accueille des adhérents. Comme tous les services publics, elle est exposée à diverses formes de violence (vandalisme, agression, acte de malveillance, terrorisme). Elle doit non seulement assurer la sûreté des salariés, des adhérents, des élus, des visiteurs et des prestataires, mais également de ses biens et de ses locaux. Par opposition à la sécurité, qui vise à protéger des accidents ou incidents sans volonté de nuire, la sûreté a pour objectif de prévenir et gérer les risques malveillants opérés par l'homme agissant de manière intentionnelle, pour nuire à l'entreprise, à ses personnes, ou pour accaparer ou détruire les biens matériels ou immatériels. Les objectifs de la politique de sûreté en MSA visent à affirmer une volonté collective de protéger les personnes et les biens contre toutes formes d'actions malveillantes et de répondre aux

besoins des salariés en la matière, sans être anxiogène, en développant progressivement au sein des organismes une culture partagée par tous les collaborateurs. La MSA s'engage dans un plan sûreté à travers la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection, dont un socle minimal est déployé de façon homogène dans le réseau en 2018. La démarche se poursuit en 2019 par la réalisation d'un autodiagnostic sur les principaux sites de chaque MSA à partir d'un guide fourni par la CCMSA – la journée nationale du 5 avril 2019 consacre une séquence à la présentation de cet outil –, par le recensement des dispositions relatives à la sûreté mises en place et par la formalisation par les organismes d'un plan d'action pluriannuel. Ce dernier est composé d'actions relevant du socle national et d'actions locales. Ces objectifs sont introduits dans le plan national de contrôle interne 2019. ■

FOCUS

CONTRÔLE EXTERNE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE : DES COMPÉTENCES ÉTENDUES

Le 7 octobre 2019, se tient à la CCMSA la journée d'information et d'échanges annuelle sur le contrôle externe et la lutte contre la fraude. L'accent est porté sur la transversalité. Sa mise en œuvre doit permettre une pleine articulation, dans les MSA, entre les services du contrôle externe et les services de production. Plus particulièrement avec les secteurs cotisations, en vue de sécuriser le processus de contrôle de la déclaration sociale nominative (DSN), mais également avec les prestations familiales dans le cadre de la campagne sur l'indicateur de risques résiduels. Par ailleurs, cette journée est l'occasion de présenter la mesure de la loi de financement de la sécurité sociale 2019 amenant à élargir la compétence des contrôleurs en matière de travail illégal dissimulé au-delà du seul critère du régime d'affiliation des entreprises. Enfin, les nouvelles fonctionnalités de l'outil Half sont présentées, et notamment le mode opératoire à suivre pour permettre la transmission automatique à la CCMSA des données relatives à la lutte contre la fraude. Par ailleurs, le décret 14 novembre 2019 relatif aux contrôles exercés par les caisses met en place la possibilité de procéder à des contrôles sur pièces (et non plus seulement sur place) en ce qui concerne les cotisations et l'attribution de prestations.

Une task-force famille pour répondre aux pics d'activité

La *task-force* famille est mise en place en prévision des pics de charge liés aux évolutions réglementaires prévues fin 2019-début 2020 mais également dans l'optique d'une amélioration globale du niveau de performance du réseau. Portée par les MSA Alpes du Nord, Ardèche Drôme Loire, Auvergne et Charentes, elle a pour mission de résorber le stock des procédures de toutes les MSA dans le domaine famille, pendant une durée de six mois : ressources, évaluation forfaitaire, demandes d'allocation logement, déclaration de patrimoine, etc. Entrent également dans le champ, les procédures simples telles que le traitement des retours pour allocations de rentrée scolaire, des quittances de loyer ou la gestion d'informations manquantes. Ce dispositif novateur s'inscrit dans une démarche collective et solidaire. Il a vocation à s'adapter afin de proposer des offres de services adaptées aux conjonctures présentes et à venir. La *task-force* peut faire des propositions en matière de procédures de travail et d'ordonnement des traitements au bénéfice de l'ensemble du réseau, pour gagner

en efficacité. En termes de moyens, 45 CDD sont recrutés pour répondre aux objectifs de production. Les premières actions de formation socle, d'une durée de 11 jours, débutent en mai. Afin d'ajuster les paramétrages et de consolider le dispositif d'habilitations et d'affectation des équipes dédiées, avant généralisation à l'ensemble des MSA, une phase d'expérimentation entre la *task-force* et quatre MSA aidées (Bourgogne, Lorraine, Franche-Comté et Côtes Normandes) est actée. Dans un contexte où les préoccupations vis-à-vis de la certification des comptes sont fortes, les MSA *task-force* réalisent un autocontrôle sur la base d'une *check list* établie de concert entre les responsables des prestations familiales et les comptables, pour chaque dossier traité. Fin 2019, 25 caisses sont en vigilance et aucune en alerte, contre 22 caisses en vigilance et quatre en alerte avant le démarrage de la *task-force*. Les quatre caisses aidantes ont dépassé l'objectif de productivité qui leur avait été fixé. Au regard de résultats probants, deux *task-forces* retraite et relation de service sont à l'étude. Le dispositif poursuit, au-delà de 2019, ses objectifs de soutien aux caisses MSA et d'amélioration continue des processus de traitement des dossiers. ■



25 000

LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS PAR LA TASK-FORCE FAMILLE (AU 31 DÉCEMBRE 2019).

« La task-force peut faire des propositions en matière de procédures de travail et d'ordonnement des traitements au bénéfice de l'ensemble du réseau, pour gagner en efficacité. »

Une nouvelle évaluation du travail dissimulé

Le travail dissimulé est un sujet de première importance compte tenu de ses enjeux économiques, sociaux et fiscaux. Il a de forts impacts sur les finances publiques, sur l'application du droit du travail, sur le respect d'une concurrence loyale entre les acteurs économiques et sur la cohésion sociale. Pourtant, la mesure du travail dissimulé et de ses conséquences, notamment financières, est très approximative et présente d'importantes lacunes sur différents champs. En mai 2017, le rapport du groupe de travail sur «la mesure du travail dissimulé et ses impacts pour les finances publiques» lancé par le conseil national de l'information statistique présente un état des lieux en la matière. En outre, il comporte

41 recommandations visant l'amélioration de la mesure du travail dissimulé. La première d'entre elles vise à pérenniser une fonction d'observatoire au sein du haut conseil du financement de la protection sociale (HCFiPS). Une mise à jour régulière s'appuie notamment sur les travaux des organismes chargés du recouvrement des cotisations et des impôts ou du versement des prestations. La CCMSA fait le choix d'une méthode d'estimation reposant sur une modélisation économique des pratiques de ciblage des contrôles et de détection des comportements des cotisants. Ainsi, le manque à gagner sur le champ du

contrôle comptable d'assiette est estimé à 1,4% des cotisations dues, soit près de 170 millions d'euros. En ajoutant les montants relatifs au travail dissimulé (350 millions d'euros environ), le manque à gagner total sur le champ des salariés du régime agricole s'élèverait à 520 millions d'euros, soit 4,3% des cotisations dues. Des travaux complémentaires de simulation sont en cours afin de proposer des intervalles de confiance à ces estimations. ■

« Il a de forts impacts sur les finances publiques, l'application du droit du travail, le respect d'une concurrence loyale entre les acteurs économiques et sur la cohésion sociale. »

Contribution aux politiques publiques de santé

Le rapport Charges et produits de la MSA pour 2020 présente les propositions du régime agricole pour contribuer aux politiques publiques de santé. Ces propositions visent à accroître l'efficacité du système de santé au bénéfice des ressortissants agricoles et s'inscrivent dans un cadrage financier contraint par l'objectif national des dépenses d'assurance maladie (Ondam) dont la progression est fixée à 2,5 % en 2019 par la loi de financement de la sécurité sociale. Ces propositions intègrent également le rôle de la MSA en tant qu'acteur du monde rural ainsi que son approche globale de la santé pour apporter une réponse efficiente aux besoins de la personne et adaptée à son territoire de vie.

Le document, transmis au gouverne-

ment et au Parlement en prévision de la discussion du projet de loi de financement de la sécurité sociale, comporte trois parties :

- le suivi de l'Ondam ;
- les caractéristiques démographiques, sanitaires et territoriales de la population agricole avec en particulier quatre études consacrées aux affections de longue durée, au risque de mortalité par suicide des assurés agricoles, à la présence de la population affiliée à la MSA sur les territoires définis au travers des différentes typologies existantes (Insee, CGET et Irdes), et aux recours aux hospitalisations non programmées ;
- 19 propositions pour contribuer aux politiques publiques de santé selon les axes du plan Ondam 2018-2022 et de la stratégie de transformation du système de santé de l'État. ■

FOCUS

DIX-NEUFS PROPOSITIONS

Parmi celles-ci : la poursuite et l'amplification de l'accompagnement de la coordination de l'offre de soins à l'échelle des patientèles ; la contribution à la mise en place de la coordination des acteurs de santé sur les territoires ; la rénovation de la stratégie de contrôle des frais de santé ; la généralisation de l'action de gestion du risque et de lutte contre la fraude en matière de transport ; la promotion de la recherche en santé, les réponses aux enjeux numériques, le développement la science de la donnée...

Mutualisation des achats pour l'assurance

La convention d'objectifs et de gestion 2016-2020 prévoit la définition d'une politique institutionnelle des achats dans la perspective de la recherche de l'équilibre le plus juste entre coût et qualité (avec une identification de ceux pouvant être mutualisés et entrer dans le champ de l'interrégime ou faire l'objet de marchés nationaux). Parmi les achats concernés : l'assurance. Dans cette optique, un travail d'harmonisation des garanties est effectué au sein du réseau pour la réalisation d'économies d'échelle.

La mutualisation des achats en termes d'assurance, qui prend effet au 1^{er} janvier 2020, permettra de dégager un gain conséquent, de l'ordre de 39%. ■



GAIN ESTIMÉ GRÂCE À LA MUTUALISATION DES ACHATS EN TERMES D'ASSURANCE.

Un projet scientifique pour faire avancer la recherche en protection sociale

La MSA met en œuvre les bases institutionnelles et organisationnelles de son projet scientifique par la création de deux instances spécifiques. Le comité d'orientation scientifique (COS), en charge d'orienter la politique scientifique de la MSA, est composé d'élus et d'agents de direction. Il est appuyé par un conseil scientifique (CS) qui comprend des personnalités extérieures qualifiées issues de différentes disciplines, chargé de garantir la qualité des méthodes de recherche et d'acquisition des connaissances, et des collaborateurs. En cohérence avec la politique d'innovation portée par la stratégie MSA 2025, la MSA souhaite marquer son soutien aux pro-

jets d'exploration scientifique pertinents, innovants, et qui relèvent de la protection sociale agricole. Sous la condition d'une démarche structurée et valide en termes d'exigence scientifique, l'objectif est d'enrichir la connaissance du monde rural et de ses ressortissants dans de multiples dimensions : sanitaire, préventive, professionnelle, médico-sociale, sociale, professionnelle, alimentaire et environnementale. Un premier appel à projets, lancé le 27 janvier 2020 sur le site internet msa.fr recueille à sa date de clôture 28 propositions, sous forme de lettres d'intention, émanant d'équipes de recherche évaluées par le haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES), issues de laboratoires ou d'institutions. ■



3

QUESTIONS DE RECHERCHE DÉGAGÉES PAR LE CONSEIL SCIENTIFIQUE (SURVENUE DU SUICIDE; ÉTUDE DES IMPACTS DE LA TRANSITION AGROÉCOLOGIQUE SUR LA SANTÉ; MESURE DE L'EFFICACITÉ D' ACTIONS DE PRÉVENTION).

« Le comité d'orientation scientifique (COS), en charge d'orienter la politique scientifique de la MSA, est composé d'élus et d'agents de direction. »

Intelligence artificielle : expérimentation sur les arrêts de travail

La MSA initie une expérimentation basée sur l'exploitation de ses bases de données administratives et les technologies dites d'intelligence artificielle. Le cas d'usage de l'expérimentation en science de la donnée a trait à la prédiction des arrêts de travail en maladie de longue durée. À partir d'un historique des situations d'incapacité de travail hors accident du travail, maladie professionnelle ou congé maternité, les algorithmes mis en œuvre permettent de délivrer un gradient de risque de prolongement de l'arrêt pour une période donnée. L'expérimentation se concentre principalement sur la prédiction des arrêts de travail en maladie au régime des salariés agricoles, la date de mise en place du dispositif d'indemnisation des arrêts de travail liés à la maladie – 1^{er} janvier 2014 – rendant l'exercice plus incertain au régime des non-salariés agricoles.

L'appréciation du caractère long de l'arrêt maladie repose sur des critères opérationnels ou statistiques et non réglementaires. Selon l'article L 324-1 du code de la Sécurité sociale, l'arrêt de travail en maladie est de longue durée s'il excède une période de six mois. Dans le cas de l'expérimentation, la borne est fixée à trois mois. Dans toutes ses phases, ce travail s'appuie sur des données individuelles pseudonymisées avec des garanties prises pour minimiser les risques de réidentification.

Au final, l'expérimentation démontre la faisabilité et l'intérêt de mobiliser les technologies de pointe d'apprentissage automatique pour la détection de situation de fragilité. À ce stade, les premiers résultats, prometteurs, autorisent des prolongements opérationnels dont les modalités concrètes restent à définir en 2020 avec les services du contrôle médical et de la médecine du travail en charge d'apprécier l'aptitude des salariés à la reprise d'activité. ■

Une amélioration du dispositif de formation

L'activité de l'association syndicale pour la formation professionnelle continue du personnel des organismes de sécurité sociale agricole et rurale (Asfosar) contribue à accompagner les salariés de la CCMSA et des MSA dans l'accomplissement de leurs objectifs liés au projet MSA 2025 par : une entraide entre les agences régionales de formation, ce qui nécessite un recensement des formateurs et de leurs compétences ; un plan de formation à destination des téléconseillers des plateformes «APL en temps réel» mis à disposition des MSA ; un parcours de santé publique et organisation des soins à destination du personnel administratif en charge des projets en lien avec la prévention et/ou l'organisation des soins et les praticiens-conseils – parcours permettant à la MSA de renforcer ses actions menées sur les territoires en propre ou en concertation avec les agences régionales de santé (ARS) ; une participation à la conception et à la mise en œuvre du parcours «management par le pilotage de la production» ; une refonte du catalogue Asfosar pour le rendre plus lisible et plus structuré par la mise en place d'une nouvelle présentation et un regroupement des formations par thématiques «métier», entre autres. En parallèle, un travail de fond est mené sur la rationalisation de l'offre de formation, le descriptif et la durée des programmes. ■

INFO +

DOCUMENTATION : BULLETINS ET VEILLES EN RESPONSIVE DESIGN

Les bulletins et les veilles de la documentation sont désormais consultables sur ordinateurs, smartphones ou tablettes pour coller au mieux aux sujets d'actualité et/ou aider les collaborateurs. Les réformes en cours et les demandes de certains métiers donnent lieu à la mise en place de nouvelles veilles : marchés publics, Cnil-RGPD (commission nationale de l'informatique et des libertés-règlement général sur la protection des données), comptabilité, prestations familiales (agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires, congé de proche aidant, revenu universel d'activité), réglementation médicale, réforme des retraites, réforme de la formation professionnelle... D'autres font directement écho aux territoires ruraux et/ou fragilisés – structures France services, agenda rural, services à la personne, Outre-mer, accessibilité des biens et services pour les personnes handicapées – ou à l'ambition dans le champ des ressources humaines : transformation managériale, marque employeur.

Deux nouveaux portails Essentiels

Acteur des territoires ruraux, la MSA s'engage naturellement auprès des pouvoirs publics en tant que porteur de projet pour ouvrir à compter de janvier 2020, de nouvelles structures France Services. Dès le 6 janvier 2020, un portail documentaire Essentiel France Services est mis à la disposition des agents MSA travaillant dans ces structures. Il permet de les accompagner dans l'utilisation des sites internet et des services en ligne de neuf partenaires nationaux — la CAF, la Cnam, la Carsat, la MSA, le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice, la DGFIP, Pôle emploi et La Poste — tout en répondant aux exigences en termes de qualité de service rendu aux usagers. Conçu en collaboration avec des MSA, ce portail se présente comme un guide méthodologique comprenant des documents pratiques («Comment télécharger un document ?», modèles d'attestation...). Il permet d'orienter et d'accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne. De même, le nouveau portail Essentiel ASS (action sanitaire et sociale) est créé en collaboration avec des MSA volontaires et la direction du développement sanitaire et social. Il s'adresse à l'ensemble des métiers de l'action sanitaire et sociale, et propose une double arborescence — par public ou par accompagnement — qui laisse le choix aux utilisateurs. Doté d'un espace local enrichi dans ses fonctionnalités, il permet une véritable interaction entre la documentation nationale et les actions locales portées par caisses. Il est mis à disposition du réseau le 27 janvier 2020. ■

Les partenariats en santé : une confiance élargie

Le champ du partenariat entre la MSA s'élargit fortement puisque cinq nouveaux organismes choisissent de lui déléguer tout ou partie de leur activité : la caisse des Français de l'étranger (CFE), le fonds de sécurité sociale de l'Assemblée nationale (FSSAN), le régime autonome de sécurité sociale du Sénat (RAS), la mutuelle autonome générale de l'Éducation (Mage) dans le champ de l'assurance maladie, et la caisse nationale des industries électriques et gazières (Cnieg) dans le champ des rentes accidents du travail. Par ailleurs, la caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN) fait part de sa demande de partenariat dans le champ de l'assurance maladie, qui devrait être engagé en 2021. La crédibilité du régime vis-à-vis des pouvoirs publics et la position de la MSA dans le concert de l'inter-régime sortent ainsi renforcées. Avec la caisse de prévoyance et de retraite du personnel (CPRP) de la

SNCF et la caisse de coordination aux assurances sociales de la RATP, huit organismes seront à terme partenaires de la MSA. Parmi eux, cinq des neuf organismes adhérents à l'union nationale des régimes spéciaux. Cette situation positionne la MSA comme l'un des deux acteurs majeurs de la gestion des régimes d'assurance maladie, avec la Cnam. Au-delà du domaine de la santé, le partenariat avec la CPRP de la SNCF concerne également les champs du contentieux, de la relation de service et en perspective, celui de la retraite. L'organisme souhaite son élargissement à de nombreux métiers couvrant ainsi la quasi-totalité de ses missions.

Le dispositif de délivrance des cartes Vitale pour les ressortissants de la CFE est opérationnel, tout comme le règlement par des feuilles de soins électroniques (FSE) via les outils MSA. Parallèlement, le traitement des feuilles de soins papier (FSP) est en cours d'expérimentation sur un nombre réduit d'assurés (environ 22 000). L'objectif est de basculer progressivement toute la population de la CFE de manière à être en mesure de traiter l'ensemble des actes médicaux dispensés en France, qu'il s'agisse de FSE ou de FSP. ■

INFO +

GESTION POUR COMPTE DE TIERS

Pour contribuer à son amélioration, la direction du développement des partenariats et des activités se dote d'un nouveau département aux missions transverses. Il est composé d'une cellule dédiée au pilotage de la performance et des frais de gestion, et d'une cellule qualité. Cette dernière assure le respect réglementaire lié à la maîtrise des risques, renforce la qualité de la relation de service et de la gestion des réclamations. Elle accompagne les MSA dans la préparation et la réalisation des audits puis dans l'intégration des recommandations qui en découlent. En 2019, le département apporte son expertise sur une dizaine d'audits.

FILIÈRE DU PAYSAGE

En février 2019, les partenaires sociaux de la filière du paysage lancent un appel d'offres concernant le renouvellement du contrat prévoyance et frais de santé des salariés non cadres. La MSA est sollicitée par Agrica en tant que délégataire de gestion pour répondre à ses côtés. Deux novations sont proposées par la MSA : une plateforme téléphonique hébergée par la MSA Grand Sud est dédiée à l'ensemble de la filière ; un reporting approfondi. Les partenaires sociaux actent le retour au schéma de gestion du contrat santé des cadres du paysage sur l'ensemble du réseau MSA. Depuis le 1^{er} janvier 2020, Agrica reste le seul assureur recommandé pour le contrat santé-prévoyance de la population des non-cadres du paysage avec une délégation de gestion MSA.

Une nouvelle ambition en matière de ressources humaines



4

ACCORDS OU AVENANTS DE BRANCHE EN 2019, 117 ACCORDS OU AVENANTS SIGNÉS AU NIVEAU LOCAL.



500

SALARIÉS BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF DE TÉLÉTRAVAIL, ÉLARGI ET ASSOUPLE EN 2019.



610

COLLABORATEURS INSCRITS A MINIMA À UN ATELIER DE FORMATION AUX OUTILS COLLABORATIFS, POUR UN TOTAL DE 3 235 PARTICIPATIONS.

Entreprise à vocation sociale, la MSA conduit une politique de ressources humaines intégrant le dialogue social, l'amélioration du bien-être au travail, l'employabilité des salariés, l'accompagnement à la transformation numérique, l'inclusion des personnes en situation de handicap... Porteuse des valeurs de responsabilité et de solidarité qui sont au cœur de la démarche de développement durable, elle explore aussi depuis de nombreuses années la possibilité de réduction de son impact environnemental. Avec des résultats probants.



7 344

ARBRES SAUVÉS EN 2018 GRÂCE À UNE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER BLANCHI ET UNE HAUSSE DU RECOURS AU PAPIER RECYCLÉ.



2

MILLIONS DE KM DE MOINS ONT ÉTÉ PARCOURUS EN 2018 PAR RAPPORT À 2017, GÉNÉRANT UNE ÉCONOMIE DE 1,87 MILLION D'EUROS ET UNE RÉDUCTION DE 268 TONNES DE CO₂.



4

TÉMOIGNAGES VIDÉO DE SALARIÉS (MÉDECINE DU TRAVAIL, ACCUEIL DU PUBLIC, INFORMATIQUE) PUBLIÉES SUR LE SITE JEREJOINSLAMSA.FR POUR MIEUX FAIRE CONNAÎTRE L'EMPLOYEUR MSA.

Attirer et fidéliser les talents

L'institution (la caisse centrale, les 35 caisses locales et l'entreprise informatique IMSA), embauche chaque année 1800 collaborateurs sur l'ensemble du territoire (CDI et CDD), soit près de 10% de son effectif, avec des difficultés pour le recrutement de certains profils en tension tels que les médecins du travail, médecins-conseil, infirmiers-conseil, agents d'accueil, téléconseillers, informaticiens...

Attirer et fidéliser les talents sur les territoires, renforcer le sentiment d'appartenance des salariés figurent au rang des préoccupations de l'employeur MSA et sont inscrites dans le volet relatif aux ressources humaines de son plan stratégique 2025. Dans cette optique, un diagnostic d'attractivité est réalisé entre janvier et avril 2019. Il s'appuie

sur trois grandes étapes : l'analyse du baromètre social institutionnel 2017, une enquête auprès de sept responsables ressources humaines de caisses, une enquête en ligne auprès d'un panel de médecins, agents d'accueil et informaticiens en poste.

Ce diagnostic met en lumière les forces et faiblesses de la MSA en tant qu'employeur. À l'issue de celui-ci, une campagne de communication expérimentale est lancée en septembre et octobre 2019 pour aider au recrutement de candidats sur les métiers en tension listés plus haut. Elle s'inscrit dans une démarche destinée à faire connaître et valoriser les opportunités offertes par l'institution, afin d'inciter les candidats potentiels à postuler mais aussi de faire évoluer la perception des acteurs du marché de l'emploi sur l'attractivité de l'entreprise MSA. ■

Un nouveau certificat de qualification professionnelle

En complément des diplômes délivrés au nom de l'État et des titres professionnels délivrés par les organismes de formation, le certificat de qualification professionnelle (CQP) vise plus particulièrement à préparer et valider l'acquisition d'une qualification propre à une branche d'activités.

Un CQP «chargé d'accueil guichet unique» (CAGU) est déployé au sein du réseau en 2018, construit avec les MSA et l'Asfosar (association syndicale pour la formation professionnelle continue du personnel des organismes de sécurité sociale agricole et rurale). Objectifs : attester la maîtrise des connaissances et des compétences liées à l'exercice d'un métier ; développer l'attractivité du métier et le valoriser ; former et qualifier de nouveaux embauchés ; favoriser des évolutions internes ; harmoniser, structurer, consolider les pratiques professionnelles, afin de mieux garantir la qualité de service rendu au client.

Accessible aux nouveaux collaborateurs, à ceux déjà en poste ou en mobilité, il peut être obtenu par la voie de la formation ou par celle de la validation des acquis de l'expérience (VAE). La cérémonie de remise des diplômes de la première promotion se tient le 6 septembre 2019 à la CCMSA. ■



1800

C'EST LE NOMBRE D'EMBAUCHES CHAQUE ANNÉE (CDI ET CDD) SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE, SOIT PRÈS DE 10% DE L'EFFECTIF.

FOCUS

LE MINI-SITE JEREJOINSLAMSA.FR

Il est ouvert en septembre. En ligne, quatre témoignages vidéo de collaborateurs (médecin du travail, agent d'accueil, informaticiens) permettent de découvrir l'ambiance et le quotidien de travail. Un test en 10 questions est proposé pour apprécier sa compatibilité avec les valeurs de l'employeur MSA. Il est possible de déposer son curriculum vitae et de consulter les offres d'emploi de la MSA associées à son profil. Une carte de France dynamique permet de découvrir les opportunités d'emploi dans chaque département. Pendant la campagne expérimentale, 161 offres sont publiées par la MSA, 3 372 candidatures reçues (dont 409 à partir de ce site) et 105 recrutements en cours ou finalisés. <https://jerejoinslamsa.fr>

Une négociation collective dynamique

Dans le cadre des discussions entre la Fédération nationale des employeurs de la MSA (FNEMSA) et les organisations syndicales, sont conduites des négociations de branche couvrant les trois champs conventionnels des catégories employés/cadres, des praticiens et des agents de direction. Elles portent en 2019 sur le renouvellement du dispositif d'intéressement en MSA pour une durée de trois ans, sur la prorogation de l'accord cadre relatif au télétravail, sur la révision de l'accord de branche relatif à la prévention des risques psychosociaux et sur la révision de celui concernant l'amélioration de la qualité de vie au travail en MSA. Par ailleurs, 177 accords, majoritairement accompagnés par les équipes de la FNEMSA, ont été conclus au niveau des organismes MSA. Ils concernent principalement l'organisation et les moyens des instances représentatives du personnel à la suite de la mise en place du comité social et économique (CSE), la prévoyance, l'épargne salariale, le télétravail, le droit à la déconnexion et l'égalité professionnelle. ■

Installation du comité social et économique

Nouvelle instance représentative du personnel créée pour remplacer le comité d'entreprise (CE), les délégués du personnel (DP), le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), le CSE est mis en place le 18 avril, conformément à l'accord du 4 avril 2019. L'élection de ses membres a lieu par voie électronique, avec un taux de participation de 64,76 %. Le CSE a pour mission d'assurer une expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions relatives à la gestion et à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle et aux techniques de production. Il gère également les activités sociales et culturelles et présente les réclamations individuelles et collectives. Il comporte plusieurs commissions ; santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), formation, égalité professionnelle, information et aide au logement, économique, activités sociales et culturelles, complémentaire santé, handicap. Il se réunit au rythme d'une fois par mois et d'une fois tous les trois mois pour la CSSCT. ■

Un dispositif plus souple pour le télétravail

Introduit dès 2012 à la CCMSA, le travail à distance fait l'objet d'un nouvel accord qui prend effet au 1^{er} juillet 2019 pour une session de deux ans. Il prévoit certains assouplissements en levant des contraintes (suppression de la condition d'ancienneté d'un an dans le poste, suppression du quota de 80 % fixé jusque-là par direction si cela ne met pas en cause l'activité) et en autorisant l'intégration en cours de session. La liste des activités non éligibles se réduit. Un forfait annuel de 47, 71 ou 94 jours est déterminé en début de session ; le télétravail se déroule sur un à deux jours maximum par semaine et la planification se fait en fonction des nécessités de service, des présences et absences de l'équipe. Le télétravail occasionnel est en outre possible en cas d'événements particuliers (mauvaises conditions climatiques, grèves de transport...). Le dispositif est d'ailleurs activé lors de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19. ■

FOCUS

LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS, LEVIER DE PERFORMANCE

Après un premier plan d'actions 2016-2018 «Cultivons la qualité de vie au travail» élaboré pour développer des pratiques favorisant le bien-être au travail au sein de la CCMSA, un second est lancé pour la période 2019-2021. Il reprend et enrichit les quatre axes préalablement retenus : les parcours et l'évolution (amélioration du parcours d'intégration, promotion de la marque employeur MSA, gestion prévisionnelle des emplois et compétences, entretien professionnel) ; les compétences et le management (formation, entretien annuel d'évaluation, harmonisation des pratiques, meilleure connaissance des travaux des différentes directions) ; la collaboration au quotidien (outils collaboratifs, télétravail) ; l'environnement et la communication (déploiements de services conviviaux, plan de mobilité, communication interne et expression des salariés, action de prévention et de santé au travail).



500

COLLABORATEURS
TÉLÉTRAVAILLEURS.

Un pas supplémentaire vers la dématérialisation

Une plateforme de services digitaux – People Ask – permet de faciliter les tâches liées à la gestion des salariés (dématérialisation des dossiers du personnel, signature électronique, utilisée notamment pour parapher les contrats et les avenants). En 2019, de nombreux formulaires sont digitalisés (demande d'attestation employeur, d'acompte sur salaire, d'intégration au télétravail, modification d'adresse et de transport, des coordonnées bancaires). ■

La complémentaire santé renégociée

Mise en place à la CCMSA depuis 2012, elle fait l'objet en 2019 d'un marché en vue de son renouvellement au 1^{er} janvier 2020. Objectif : un régime de complémentaire santé obligatoire responsable et solidaire dont les coûts sont équilibrés, permettant aux salariés et ayants-droit de bénéficier d'une couverture à un tarif plus attractif que dans le cadre d'une souscription individuelle. Une partie de la cotisation due par le salarié est prise en charge par l'employeur et une participation du CSE est accordée. Les garanties sont identiques pour tous et ne peuvent donner lieu à des modifications individuelles. ■

Le déploiement des outils collaboratifs

Il est prévu en deux paliers, le premier réalisé en 2019. Les salariés s'approprient progressivement de nouveaux usages, dans le contexte du développement du travail à distance et peuvent ainsi faire face plus facilement, en fin d'année, au contexte de grève des transports en Île-de-France.

Après une migration technique des postes de travail réalisée dans des temps «record», ce déploiement s'opère de manière cadencée tout au long de l'année. Dès janvier, une communauté d'ambassadeurs est constituée, sur la base de 70 collaborateurs pour faciliter, auprès de leurs collègues, l'appropriation des outils. Formée et accompagnée dans le cadre notamment des cafés ambassadeurs, elle se mobi-

lise pour encourager l'ensemble des directions à initier de nouveaux usages. À partir de juin, les salariés peuvent découvrir les outils collaboratifs par le biais de semaines digitales. Ils sont ensuite formés au sein d'ateliers : 610 prennent part à minima à un atelier, pour un total de 3235 participations.

Tout au long de l'année, cette montée en charge constitue une opportunité pour rappeler certains fondamentaux de l'utilisation du poste de travail, notamment sur la sécurité informatique.

L'appropriation progressive des outils du palier 1 permet de faire évoluer les pratiques, en apportant fluidité et nouvelles possibilités d'échanges. Cette dynamique sera renforcée et se concrétisera complètement avec les outils du palier 2 afin d'organiser un travail collaboratif de manière intégrée. ■

MOT-CLÉ

PLAN D'ÉPARGNE ENTREPRISE (PEE)

Mis en place début 2019, l'accord instaurant ce dispositif prévoit la possibilité, pour les salariés qui le souhaitent, d'épargner leur prime d'intéressement dans un PEE, afin de se constituer un portefeuille de valeurs mobilières. Dans ce cas, la prime peut être exonérée d'impôt sur le revenu.



610

COLLABORATEURS INSCRITS A MINIMA À UN ATELIER DE FORMATION AUX OUTILS COLLABORATIFS, POUR UN TOTAL DE 3 235 PARTICIPATIONS.

L'informatique au service des collaborateurs

Installation, gestion du cycle de vie et remplacement... les équipes de l'informatique locale sont en charge d'un parc qui compte plus de 2500 équipements, ordinateurs et périphériques, les portables étant privilégiés du fait de la mobilité d'un grand nombre de collaborateurs et du déploiement du télétravail. Elles répondent, en 2019, à plus de 6000 sollicitations et demandes d'interventions techniques de la part des collaborateurs, finalisent par ailleurs la migration vers Windows 10 des postes de travail, tous les salariés sont dotés d'Office 365. Les administrateurs centraux sont accompagnés pour la prise en main des outils collaboratifs.

Autre volet de l'activité: le développement et la mise à jour d'applications répondant spécifiquement aux besoins des directions de la CCMSA voire, dans certains cas, du réseau (suivi des activités réalisées en télétravail, recensement des besoins de formation, administration et suivi des dossiers de la gestion pour compte de tiers). Plus de 500 jours y sont consacrés en 2019. La gestion des habilitations, 1 850 demandes en 2019, et des achats informatiques, plus de 130 remplacements d'ordinateurs portables par exemple, figurent aussi au programme. Un projet technique structurant – sécurisation de la salle informatique – est lancé en vue d'un changement de stratégie d'hébergement des environnements à l'horizon 2021. ■



6000

**SOLLICITATIONS
ET DEMANDES
D'INTERVENTIONS
TECHNIQUES DE LA PART
DES COLLABORATEURS.**

Un référentiel interrégime sur la responsabilité sociétale des organisations

À l'issue d'une démarche collaborative pilotée par l'Ucanss avec les caisses nationales et des représentants d'organismes locaux, la Sécurité sociale donne une nouvelle dimension à son engagement pour le développement durable en se dotant d'un premier référentiel RSO (responsabilité sociétale des organisations) institutionnel, diffusé en février 2020. La CCMSA, avec le concours de la MSA Sud Champagne, prend part aux séminaires de travail préalables à l'élaboration de ce document qui vise à conserver le caractère fédérateur du dispositif institutionnel jusqu'alors en place – un plan cadre – en permettant aux différents réseaux de valoriser leurs initiatives et de faire connaître les bonnes pratiques.

Les principes de gouvernance de

la norme ISO 26000 sont adoptés (norme internationale destinée à fournir aux organisations les lignes directrices de la responsabilité sociétale), enrichis des objectifs de développement durable fixés par les Nations Unies, afin de partager un langage commun avec les acteurs qui se trouvent hors du champ de la Sécurité sociale et de mieux valoriser les actions.

Le référentiel s'articule autour de cinq engagements : outre les quatre domaines de responsabilité de la démarche initiale (gouvernance, sociale interne, environnementale, économique), un nouvel engagement est mis en avant : l'implication sociétale de la sécurité sociale dans les territoires, dans la perspective de contribuer à une plus grande égalité d'accès aux droits fondamentaux (sociaux, sanitaires, éducatifs, culturels, sociétaux...) en faveur de l'ensemble des bénéficiaires, dont les plus fragiles. ■



5

**ENGAGEMENTS, 15 ENJEUX
ET 31 OBJECTIFS POUR
LE RÉFÉRENTIEL DE
LA SÉCURITÉ SOCIALE
«RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DES
ORGANISATIONS».**

Agir contre le réchauffement climatique

Organisme de protection sociale très conscient des problématiques environnementales, la MSA a la volonté de réduire les émissions de gaz à effet de serre. Elle cherche à limiter la consommation des énergies fossiles à travers la diminution des consommations des bâtiments (-6,5% en 2018 par rapport à 2017), à réduire les déplacements automobiles grâce à l'évolution progressive de la flotte vers des véhicules moins polluants, au covoiturage dans le cadre des déplacements professionnels, à l'utilisation de vélos ou trottinettes pour les trajets domicile-travail, au développement du télétravail, au recours aux réunions en visioconférence... La réflexion sur la mobilité est particulièrement prégnante (faisant aussi écho à la loi d'orientation des mobilités adoptée en décembre 2019) et les initiatives en la matière fleurissent au sein du réseau. Avec des résultats probants: 2 millions de km de moins ont été parcourus en 2018 par rapport à 2017, générant une économie de 1,87 millions d'euros et une réduction de 268 tonnes de CO₂. Une politique volontariste permettant de contribuer à la réduction des gaz à effet de serre et à l'amélioration de qualité de l'air, qui ont un impact sur la santé.

La CCMSA, après la déclaration, fin 2018, de son plan de mobilité aux pouvoirs publics, met progressivement en place les mesures que celui-ci contient. Elle déploie notamment les outils collaboratifs et assouplit les règles du télétravail. Elle organise aussi, le 17 septembre, une première journée mobilité sur le thème de la pratique du vélo: des modèles électriques sont mis à disposition pour permettre aux salariés d'en tester les avantages. Elle propose en outre des aides financières: 100 euros pour l'achat d'un vélo ou d'une trottinette électrique; versement d'indemnités kilométriques pour l'utilisation d'un vélo ou d'une trottinette électrique personnels, plafonnées à 30 euros par mois; financement d'un abonnement Velib' pour les détenteurs d'un Pass Navigo. ■

L'accueil d'étudiants en situation de handicap

Pour développer les ponts entre les études poursuivies par des ingénieurs en situation de handicap et le monde de l'entreprise, l'Institut polytechnique UniLaSalle et la Fédération nationale des employeurs MSA (FNEMSA) unissent leurs forces dans le cadre d'un partenariat. Pour accompagner l'insertion professionnelle, la MSA promeut notamment le recrutement, la formation, l'emploi et l'accueil de personnes handicapées au sein de son réseau; des organismes accueillent des étudiants dans le cadre de leur formation

(stage de fin d'études, alternance). UniLaSalle a créé une mission handicap en 2011 et est passée, en près de dix ans, d'un effectif de 5 à 145 étudiants en situation de handicap sur ses trois campus (Beauvais, Rouen, Rennes) qui comptent quelque 3000 élèves.

À l'occasion du Salon de l'agriculture, les partenaires réitèrent leur engagement avec la signature, le 28 février 2020, d'une nouvelle convention pour quatre années (2020-2023). ■



2

MILLIONS DE KM DE MOINS ONT ÉTÉ PARCOURUS EN 2018 PAR RAPPORT À 2017, GÉNÉRANT UNE ÉCONOMIE DE 1,87 MILLION D'EUROS ET UNE RÉDUCTION DE 268 TONNES DE CO₂.

MOT-CLÉ

LOI D'ORIENTATION DES MOBILITÉS

Publiée le 26 décembre 2019, elle vise à transformer la politique des mobilités, avec un objectif simple: des transports du quotidien plus faciles, moins coûteux et plus propres. Elle s'organise autour de cinq chantiers:

- apporter des solutions à tous dans tous les territoires (grâce à une autorité organisatrice de la mobilité pour construire les solutions de mobilité adaptées aux enjeux locaux, y compris dans les territoires peu denses);
- réussir la révolution des nouvelles mobilités (covoiturage, solutions en libre-service...);
- réussir la transition écologique des nouvelles mobilités (réduction de 37,5% des émissions de CO₂ d'ici 2030, interdiction de la vente de voitures utilisant des énergies fossiles carbonées d'ici 2040...);
- investir au service des transports au quotidien (programmation des investissements de façon claire, priorisée et financée);
- assurer le bon fonctionnement des transports.

CONCEPTION ÉDITORIALE ET RÉDACTION
Gildas Bellet, Franck Rozé

COORDINATION
Hugues Pollastro, Gildas Bellet, Franck Rozé

CRÉATION
Bruno Franceschini

RÉALISATION
Delphine Levasseur

CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES
Franck Beloncle/CCMSA Image

Imprimé sur du papier 100 % recyclé

MSA caisse centrale
19, rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny cedex
Tél. : 01 41 63 77 77
www.msa.fr



L'essentiel & plus encore