

VIGILANCE
AGILITÉ
ENGAGEMENT
ENTRAÏDE
OUVERTURE
SERVICE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

AVANT-PROPOS

« Vigilance, agilité, engagement, entraide, ouverture, services. C'est autour de ces six mots que se structure ce rapport d'activité 2020, reflet d'une année intense à plus d'un titre mais révélatrice du rôle essentiel de l'agriculture et de la protection sociale tout au long de cette crise aux multiples retentissements. Pour assurer la continuité de l'activité, mettre en œuvre les mesures d'urgence, garantir les droits des assurés agricoles, protéger la santé de tous ses ressortissants et celle de ses salariés, accompagner les personnes les plus fragilisées, le groupe MSA, fort de ses collaborateurs et de ses délégués présents sur l'ensemble du territoire, a continué de faire vivre les valeurs de responsabilité, solidarité et mutualisme qui l'animent. Alliant proximité et obligation de distanciation, il s'est pleinement mobilisé pour poursuivre ses missions de service public tout en s'attachant à préparer l'avenir afin de renforcer la place de la MSA dans la protection sociale de demain et son rôle incontournable sur les territoires ruraux. »

SOMMAIRE

Interview croisée du président et du directeur général	04
La MSA, l'opérateur social du monde agricole	08
La protection sociale agricole en chiffres	10
Vigilance Protection sociale agricole / Santé / Risque professionnels / Relation de service	12
Agilité Gestion de la crise sanitaire / Dialogue social / Qualité de vie au travail	26
Engagement Vie mutualiste / Convention d'objectifs et de gestion / Stratégie d'influence / RSSE	38
Entraide MSA solidaire / Action sanitaire et sociale / Appui entre caisses	46
Ouverture Activités européennes et internationales / Diagnostic territorial / Gestion pour compte de tiers	54
Services France Services / Ateliers prévention / Réseaux associatifs	60

2020, ANNÉE DE MOBILISATION INTENSE POUR TOUT NOTRE RÉSEAU

Interview de **Pascal Cormery**, président de la CCMSA,
et **François-Emmanuel Blanc**, directeur général.



Renouvellement des délégués, crise sanitaire, préparation de la convention d'objectifs et de gestion... 2020 a été intense pour la MSA. Quel regard portez-vous sur cette année ?

Pascal Cormery : Elle a été particulière à plus d'un titre. Les événements liés au Covid-19 ont entraîné des perturbations dans le processus électoral au sein des caisses et de la CCMMSA. Celui-ci a néanmoins eu lieu et nous avons pu élire l'ensemble des conseils d'administration dans des conditions spécifiques de dématérialisation. Le déroulement de ces élections a pu aller jusqu'à son terme, ce qui est essentiel pour notre fonctionnement démocratique interne.

L'investissement de nos élus et notre présence territoriale font la spécificité de notre régime. Les contraintes sanitaires nous ont cependant empêchés de nous réunir et d'organiser des manifestations. La période a été difficile pour les délégués même si des actions ont été menées telles que la distribution de paniers solidaires, l'aide aux plus fragiles, etc. La tâche aujourd'hui est de remobiliser les troupes pour que l'institution puisse reprendre à grande échelle ses initiatives sur les territoires en matière de santé, de sécurité au travail, d'animation, d'accompagnement...

Pour autant, tout au long de la crise sanitaire, la MSA a été fortement présente. Nous avons le devoir de soutenir les entreprises et leurs salariés pour leur permettre de continuer à travailler, en fournissant conseils et solutions pour qu'ils se préservent de l'infection par le Covid-19. Le monde agricole a enregistré peu de clusters. On perçoit tout l'intérêt de notre système de protection sociale professionnel qui a permis à l'agriculture de poursuivre ses activités dans de bonnes conditions de sécurité et de garantir ainsi l'alimentation de la population.

François-Emmanuel Blanc : 2020 a été une année exceptionnelle, c'est un truisme de le dire. Nous avons dû mettre en place une gestion très réactive de la crise liée au Covid-19. Elle a notamment été marquée par l'apprentissage du télétravail massif. Grâce à celui-ci, nous avons pu faire face à l'ensemble de nos obligations de service public et de nos responsabilités, accélérer l'utilisation des outils numériques et contribuer à la lutte contre les conséquences de l'épidémie à travers des opérations innovantes telles que MSA solidaire (plus de 300 000 actions menées) ou de conseils de prévention à nos adhérents. Cette réussite collective est à mettre à l'actif de la mobilisation et de la réactivité des équipes en territoires.

Comme les autres organisations, nous avons éprouvé ce que signifiait l'utilisation à grande échelle de l'exercice à distance sur le collectif. Un des acquis de la crise sanitaire est de nous rappeler combien ce collectif et le besoin de se retrouver et d'être ensemble sont importants dans une mission comme la nôtre, surtout lorsqu'on est au service des adhérents et des territoires ruraux.

La pandémie et les mesures prises pour la freiner ont largement impacté le fonctionnement des entreprises. Comment le réseau MSA a-t-il relevé le défi ?

P.C. : Plutôt bien. Je remercie l'ensemble des salariés qui grâce à leur réactivité et leur engagement collectif, nous ont



permis de continuer à rendre service et assumer nos missions. C'était un grand défi de disposer en instantané de quasiment 12 000 postes en télétravail. Le cœur du réacteur, notre système informatique, s'est adapté à cette nouvelle donne ainsi qu'aux exigences supplémentaires fixées par les pouvoirs publics dans le cadre de la pandémie. Il n'y a pas eu de rupture de droits pour nos assurés (versement des indemnités journalières, de la retraite...) et nous avons mis en place tous les applicatifs et les dispositifs demandés (avis d'arrêt de travail et autres services en ligne, mesures dérogatoires pour le recouvrement de cotisations...).

F-E. B. La période a été intense, extrêmement exigeante, avec une mobilisation parfois poussée à l'extrême pour la recherche de solutions qui dépassaient notre cadre quotidien. La situation a rendu impérieux un fonctionnement de cette nature. Pendant cette crise néanmoins, l'activité habituelle s'est poursuivie avec l'État pour la période 2021-2025. Nous avons tenu à être au rendez-vous des différents engagements prévus pour la MSA, en particulier pour la préparation de notre convention d'objectifs et de gestion. Nous avons aussi continué à travailler sur les projets de réformes en cours dans les différents champs de la protection sociale (par exemple la contemporanéité des allocations logement, la réforme des retraites, la revalorisation des petites retraites agricoles...) ainsi que sur l'adaptation de notre offre de services en territoires ou sur la gestion de l'immobilier. Nous avons fait face dans notre double rôle d'interface avec les pouvoirs publics et de pilote du réseau. Cela a bien entendu nécessité l'apprentissage d'un fonctionnement dans un contexte tout à fait original, mais l'exercice a été positif. L'engagement de chacun, la solidarité des équipes et le sens des responsabilités ont été présents



« AVEC LA CRISE, LA POPULATION A PU MESURER COMBIEN LA PROTECTION SOCIALE EST INDISPENSABLE AU PROJET AGRICOLE FRANÇAIS. »

François-Emmanuel Blanc

pour offrir un service public essentiel en cette période.

Comme toutes les entreprises qui ont basculé dans le télétravail massif, nous avons rapidement renforcé nos structures et nos mesures de sécurité informatique pour garantir le déploiement des outils et des applicatifs dans des délais record – car il y avait autant de lieux d'exercice que de salariés. À l'expérience, nous avons mesuré concrètement ce qu'entraîne le télétravail généralisé pour une entreprise confrontée à une forte limitation des interactions sociales. Nous avons certes bénéficié de la possibilité d'exercer nos activités à distance mais en avons aussi souffert. Sont apparus le besoin de se retrouver et l'importance d'être ensemble, pas seulement par l'intermédiaire des réseaux. Cela nous a permis de réfléchir, pour l'avenir, à une organisation structurante et à un usage raisonné du travail à distance pour ne pas casser le collectif de travail.

Le confinement a mis en lumière le rôle vital de l'agriculture française pour alimenter la population. Avec des impacts différents selon les filières et un renforcement de l'isolement dans un métier qui s'exerce chez certains en solitaire. Quelle est votre perception sur l'évolution du secteur ?

P.C. : Pendant la crise, les gens ont reconnu le travail des agriculteurs mais, malgré tout, certains se sentent isolés et peuvent vivre très mal le regard ambigu voire les critiques que porte sur le secteur la société qui veut une nourriture abondante, de qualité et pas chère. Certaines filières ont subi des pertes d'activité et ont été paralysées, notamment celles liées au tourisme rural, aux activités de loisir comme les centres équestres... On peut saluer les mesures gouvernementales d'aide qui ont été prises pour limiter au maximum les incidences du Covid-19 – avec des dispositifs tels que la prise en charge de cotisations qui ont permis d'éviter la casse et d'aider les exploitants, les employeurs et leurs salariés à passer ce cap difficile.

Pour autant, le mal-être en agriculture reste une question d'actualité. Des mesures d'ac-

compagnement vont être annoncées. Nous devons y prendre toute notre place car nous avons une responsabilité à ce sujet. Sur le plan humain, c'est à nous d'être opérationnels, actifs, en travaillant avec nos partenaires, notamment les chambres d'agriculture. J'espère que les pouvoirs publics prendront en compte cet aspect spécifique et nous donneront les moyens suffisants pour accompagner les populations fragiles.

F-E.B. : La crise nous a rappelé des fondamentaux. La population a pu mesurer combien la protection sociale est indispensable au projet agricole français. L'agriculture, valeur refuge qui assure l'alimentation de la population, est une donnée essentielle de notre souveraineté. La protection sociale elle-même apporte du mieux-être aux populations : grâce à elle, celles-ci peuvent exercer leurs talents dans les meilleures conditions possibles. Avec près de 30 milliards d'euros de prestations versées dans l'année, la MSA contribue à la réussite de ce projet agricole français. Si on déconstruit ce modèle, il risque de manquer un pilier pouvant entraîner des effets négatifs à long terme, extrêmement difficiles à rattraper. Ces apports de la protection sociale et ceux de l'agriculture pour nourrir les Français, assurer la transition agro-écologique, entretenir le paysage, constituent en cette période des éléments de réflexion à partager avec les décideurs politiques.

La MSA peut être un outil renforcé de l'État, au titre de sa politique de proximité, et être mieux utilisée en tant que centre de ressources territorial. La crise sanitaire a souligné notre capacité d'action et notre contribution essentielle grâce à la capillarité fine qui caractérise notre réseau.

Tous les 5 ans, la MSA signe une convention d'objectifs et de gestion (COG) avec les pouvoirs publics. Comment a-t-elle préparé ce rendez-vous et où en est-on des négociations pour la période 2021-2025 ?

P.C. : L'ensemble de l'institution a porté une réflexion afin de se fixer des objectifs à l'horizon 2025. Ce projet stratégique a été complété par un livre blanc remis aux pouvoirs publics à l'occasion du salon de l'agriculture 2020, avec 20 propositions d'évolution sur des sujets tels que la santé et l'offre de soins, l'accompagnement du vieillissement de la population, la ruralité, les retraites agricoles.

Nous avons ensuite remis aux pouvoirs publics une proposition pour la COG 2021-2025 détaillant les moyens nécessaires à la réalisation de nos ambitions, afin notamment de prendre en charge des missions comme la prévention du mal-être en agriculture, l'accompagnement des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), les maisons France Services... Or, aujourd'hui, la négociation s'est uniquement focalisée sur les effectifs. Les tutelles ont pour l'heure avancé une réduction de 1 475 postes ; avec cette position, on ne construit rien et cela me désole profondément. Accompagner



« IL EST ESSENTIEL DE FAVORISER LES INSTALLATIONS DES JEUNES AGRICULTEURS ET LA CRÉATION D'ENTREPRISES GÉNÉRATRICES D'EMPLOIS EN MILIEU RURAL. »

PASCAL CORMERY

et animer les CPTS, les maisons France Services, assurer une présence des services publics en milieu rural... cela demande un lourd travail à nos équipes. Avec un conseil d'administration autonome, un directeur choisi par celui-ci et des représentants engagés, nous disposons d'une capacité de pression que nous mobilisons pour nous faire entendre sur tout le territoire. Nous devons bénéficier de moyens suffisants pour continuer à assurer le service public et pour innover. La MSA est le seul organisme de protection sociale présent dans les territoires ruraux. Y a-t-il une réelle volonté politique de les maintenir et de les accompagner ? La moitié des questions posées dans les maisons France Services concernent la protection sociale et nos agents sont en capacité d'y répondre. Si nous ne sommes plus présents, qui informera la population ?

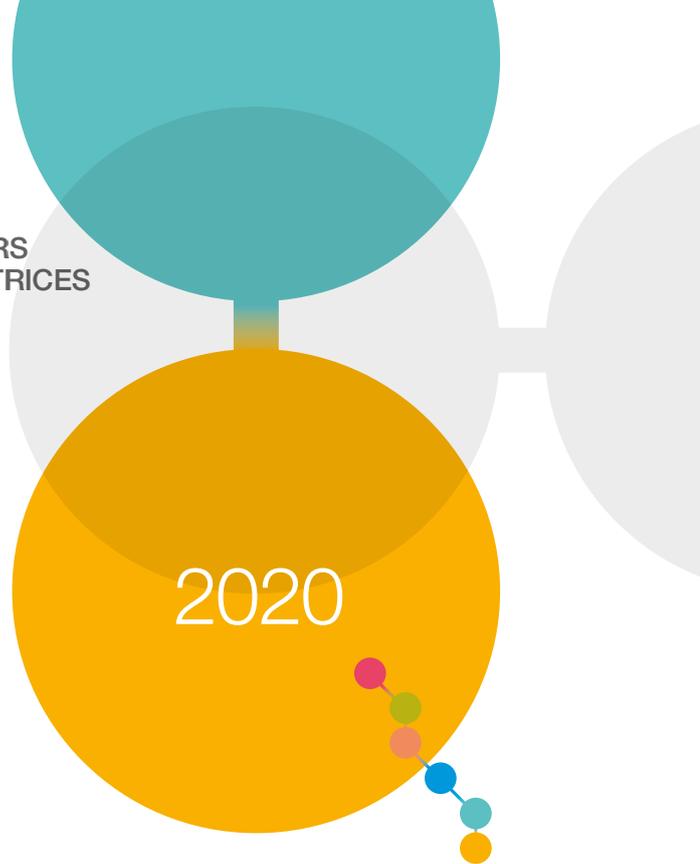
F-E. B. : Nous avons remis le 18 septembre 2020 à l'État une première proposition pour notre COG. Celle-ci a été retravaillée en fin d'année, consolidant notre offre stratégique de manière très détaillée. Compte tenu de la crise sanitaire, la négociation a été décalée par l'État, retard qui n'est pas imputable à notre gestion de l'année 2020 : nous étions prêts au moment voulu, comme cela était prévu.

En parallèle, nous avons mis en œuvre les évolutions organisationnelles à la CCMSA permettant de tenir les objectifs de cette COG, notamment par la création d'une direction des opérations. Celle-ci vise à concentrer la responsabilité du pilotage du réseau sur un point focal unique, qui en garantit la cohérence. Elle dispose d'ores et déjà des outils pour mettre en œuvre la politique voulue par notre conseil d'administration. Dans le domaine informatique, des acquis ont également enregistrés en 2020 : évolution du modèle de relation entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre, pilotage resserré de la qualité de service, meilleure réactivité face aux incidents...

Quels sont les enjeux de demain ?

F-E. B. : Pour la CCMSA, il s'agit de consolider dans les années futures son rôle d'interface avec les pouvoirs publics et celui de tête de réseau. Concernant la gestion du régime agricole, trois mots me paraissent importants : engagement, solidarité, responsabilité. La période qui va s'ouvrir après la signature de la COG nous appelle à être solidaires, responsables et nous engage bien sûr à cette réussite.

Notre projet stratégique MSA 2025, décrit précisément et implémenté par la COG, engage toutes les caisses. Chacune, comme la CCMSA, s'en trouve dépositaire sur son territoire. Nous avons cette obligation collective – d'où la solidarité – d'être cohésifs au service de cette ambition politique. Faute de quoi notre fonctionnement démocratique qui en a permis l'élaboration n'a pas vraiment de sens. Nous avons le devoir de réussir ce projet, d'en porter la réalisation effective et concrète. Pour cela, l'engagement personnel et collectif de chacun d'entre nous est fondamental pour les années à venir.



Pèse sur nous une grande responsabilité pour assurer la protection sociale du dernier kilomètre, être un centre de ressources territorial, offrir un meilleur service à la population, homogène sur l'ensemble du territoire.

P.C. : D'année en année, on enregistre une baisse régulière du nombre d'exploitations et un relatif maintien du nombre de salariés. Mais il est essentiel de favoriser les installations des jeunes agriculteurs et la création d'entreprises génératrices d'emplois en milieu rural. C'est le socle de la protection sociale agricole.

La loi nous autorise à contribuer au développement sanitaire et social des territoires ruraux et aux orientations de politique de développement rural en matière sanitaire et sociale. Ce rôle d'animation fait partie des missions de la MSA ; il doit être renforcé et la convention signée en 2020 avec Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, va dans ce sens.

Notre périmètre d'activité se révèle bien plus large que celui de la sécurité sociale, avec une vision plus complète des besoins sanitaires et sociaux de la population. La force de la MSA réside dans son réseau de délégués et dans sa présence sur les territoires avec de nombreuses initiatives locales, des agences, une forte participation aux France services... Il faut un minimum de services publics. Or, beaucoup ont disparu de nos campagnes. Nous pouvons contribuer à une meilleure cohésion sur les territoires. À la condition que la prochaine convention d'objectifs et de gestion nous laisse les moyens de le faire correctement.

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 27,4 milliards d'euros de prestations versées à 5,4 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

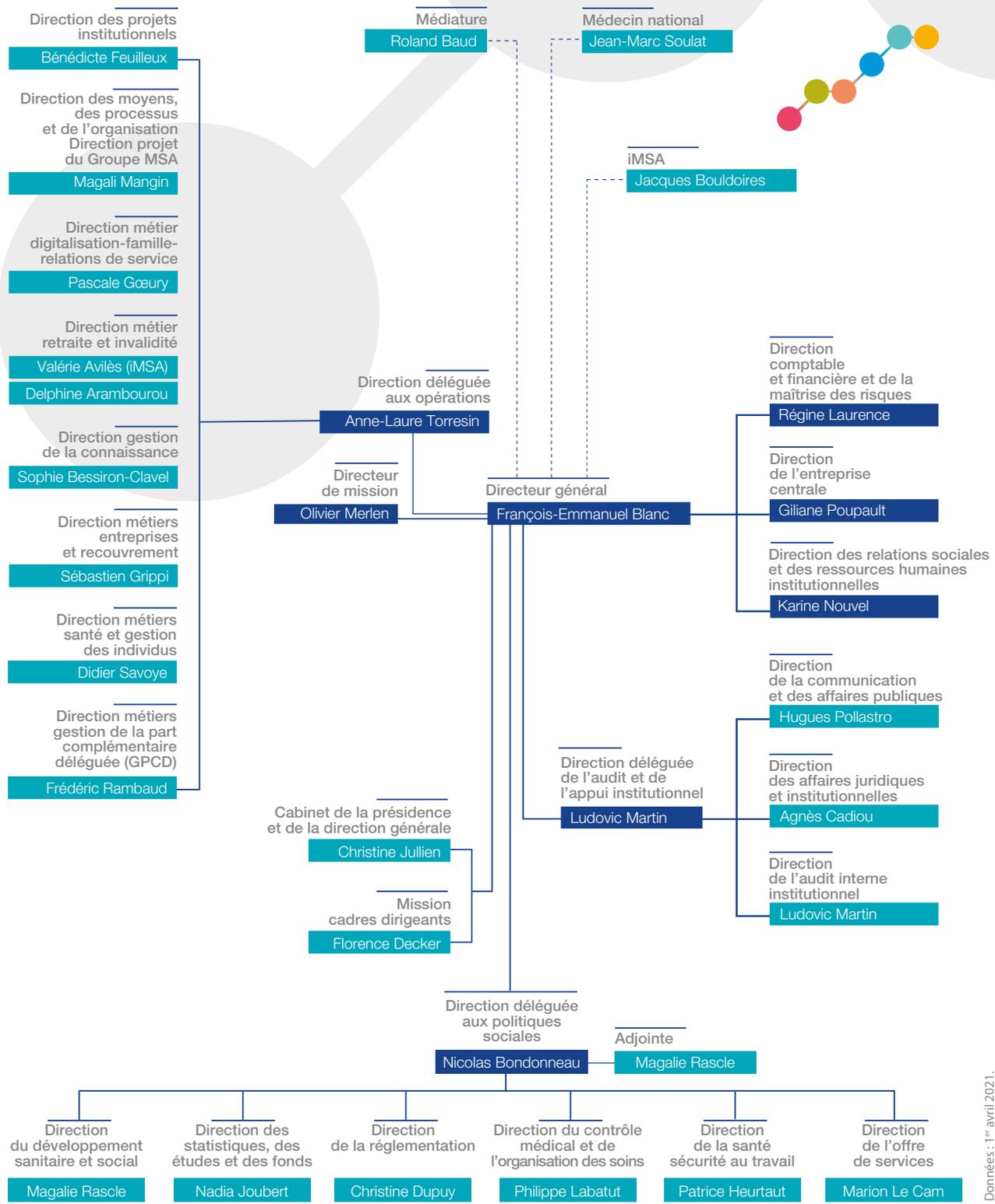
La MSA dispose d'un lien privilégié, et particulièrement fort, avec ses adhérents, qui repose sur les valeurs du mutualisme : la solidarité, la responsabilité et la démocratie sociale. Il est incarné par les 13 760 délégués cantonaux élus par eux et parmi eux, pour les représenter durant cinq ans. Des 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 CCMSA.

Le choix de la proximité

Le groupe MSA, ce sont aussi 14 000 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 de 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 DE LA CCMSA



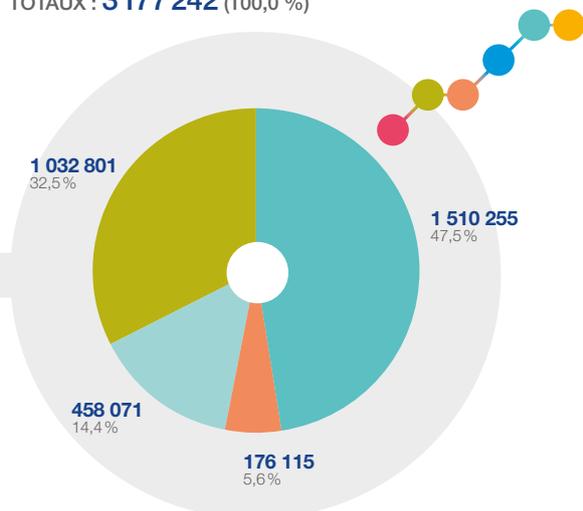
Données : 1^{er} avril 2021.

LA PROTECTION SOCIALE AGRICOLE EN CHIFFRES

5,4 MILLIONS DE PERSONNES BÉNÉFICIENT D'AU MOINS UNE PRESTATION AU RÉGIME AGRICOLE AU 1^{ER} JANVIER 2020.

LA COUVERTURE MALADIE

3,2 MILLIONS DE PERSONNES PROTÉGÉES EN MALADIE AU 1^{ER} JANVIER 2020.
 AYANTS DROIT : **634 186** (20,0 %)
 OUVRANTS DROIT : **2 543 056** (80,0 %)
 TOTAUX : **3 177 242** (100,0 %)



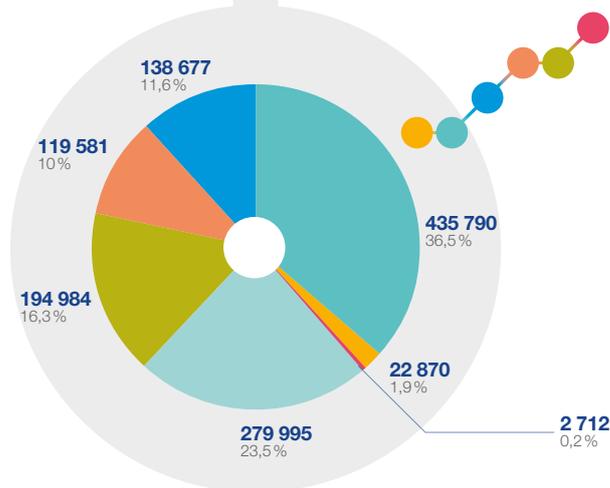
● Actifs en emploi ou non ● Enfants
 ● Conjoints et autres ayants droit ● Inactifs (retraités et invalides)

L'ACTIVITÉ SALARIÉE

1,346 MILLIARD D'HEURES ENVIRON DE TRAVAIL RÉALISÉES DANS LES ENTREPRISES AGRICOLES EN 2019.

LES ACTIFS AGRICOLES

1,2 MILLION D'ACTIFS AGRICOLES
 SALARIÉS * : **733 237** (61,4 %)
 NON-SALARIÉS : **461 372** (38,6 %)
 TOTAUX : **1 194 609** (100,0 %)



● Chefs d'exploitation ou d'entreprise ● Exploitation culture-élevage
 ● Collaborateurs d'exploitation ● Organismes de services
 ● Aides familiaux ● Secteur coopération
 ● Autres activités

* Nombre de salariés en situation d'emploi au 31 décembre 2019.

LES PRESTATIONS SOCIALES

27,4 M€

C'EST LE MONTANT DES PRESTATIONS SOCIALES VERSÉES EN 2020. CELLES LIÉES À LA MALADIE, LA MATERNITÉ, L'INVALIDITÉ, LE DÉCÈS ONT CONNU UNE FORTE HAUSSE (+ 5,4 % PAR RAPPORT À 2019) EN RAISON DE LA CRISE SANITAIRE - NOTAMMENT LES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES ET LES DÉPENSES DE LABORATOIRE.

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

3,3 MILLIONS DE PERSONNES COUVERTES EN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE À LA MSA AU 1^{ER} JANVIER 2020 (**1,9** MILLION AU RÉGIME DES SALARIÉS AGRICOLES ET **1,4** MILLION À CELUI DES NON-SALARIÉS).

LA RÉPARTITION TERRITORIALE

LIBELLÉ	(%) RAPPORT POPULATION AGRICOLE PROTÉGÉE EN MALADIE / POPULATION FRANÇAISE
Île-de-France	0,9
Centre-Val de Loire	6,1
Bourgogne-Franche-Comté	6,0
Normandie	5,6
Hauts-de-France	3,7
Grand Est	4,5
Pays de la Loire	7,2
Bretagne	8,0
Nouvelle-Aquitaine	8,4
Occitanie	7,1
Auvergne-Rhône-Alpes	4,3
Provence-Alpes-Côte d'Azur	4,2
Corse	5,3
France métropolitaine	4,8

4,8 %

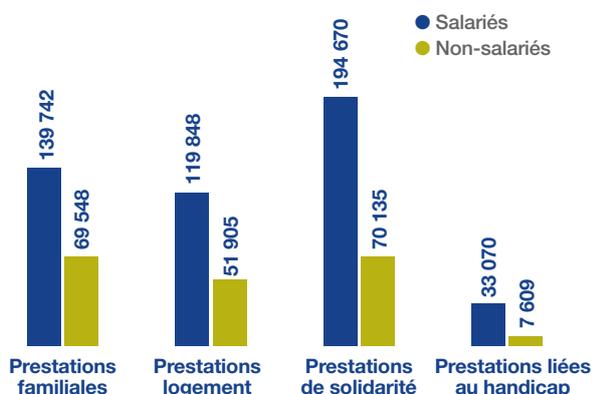
DE LA POPULATION FRANÇAISE PROTÉGÉE EN MALADIE AU 1^{ER} JANVIER 2020.

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

440 000

FAMILLES

BÉNÉFICIAIRES DE PRESTATIONS FAMILIALES, DE LOGEMENT, DE SOLIDARITÉ ET/OU LIÉES AU HANDICAP EN MSA À LA FIN 2020.



LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

2,2

MILLIONS DE PERSONNES

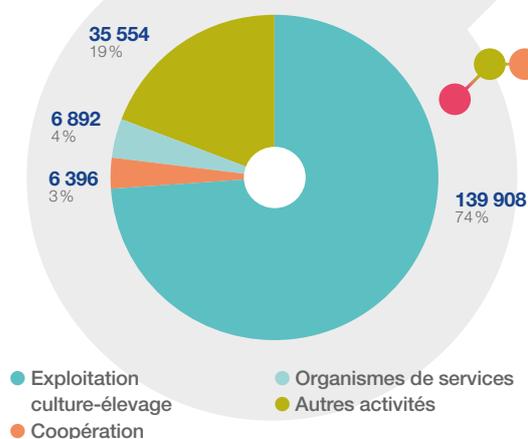
COUVERTES EN 2019 :

- PRÈS DE **1,7** MILLION DE SALARIÉS, D'APPRENTIS ET D'ÉLÈVES DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT AGRICOLE.
- **500 000** NON-SALARIÉS.
- **64 000** ACCIDENTS ET MALADIES PROFESSIONNELLES DÉCLARÉS POUR LES SALARIÉS (-13,3%), ET **17 866** (-11,4%) POUR LES NON-SALARIÉS, EN 2020. UNE BAISSSE IMPORTANTE PROBABLEMENT DUE AU CONFINEMENT QUI A RÉDUIT L'ACTIVITÉ ET LIMITÉ LES DÉPLACEMENTS.

LES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYEURS

188 750

EMPLOYEURS EN 2019



LES AVANTAGES DE RETRAITE

3,6

MILLIONS D'AVANTAGES DE RETRAITE

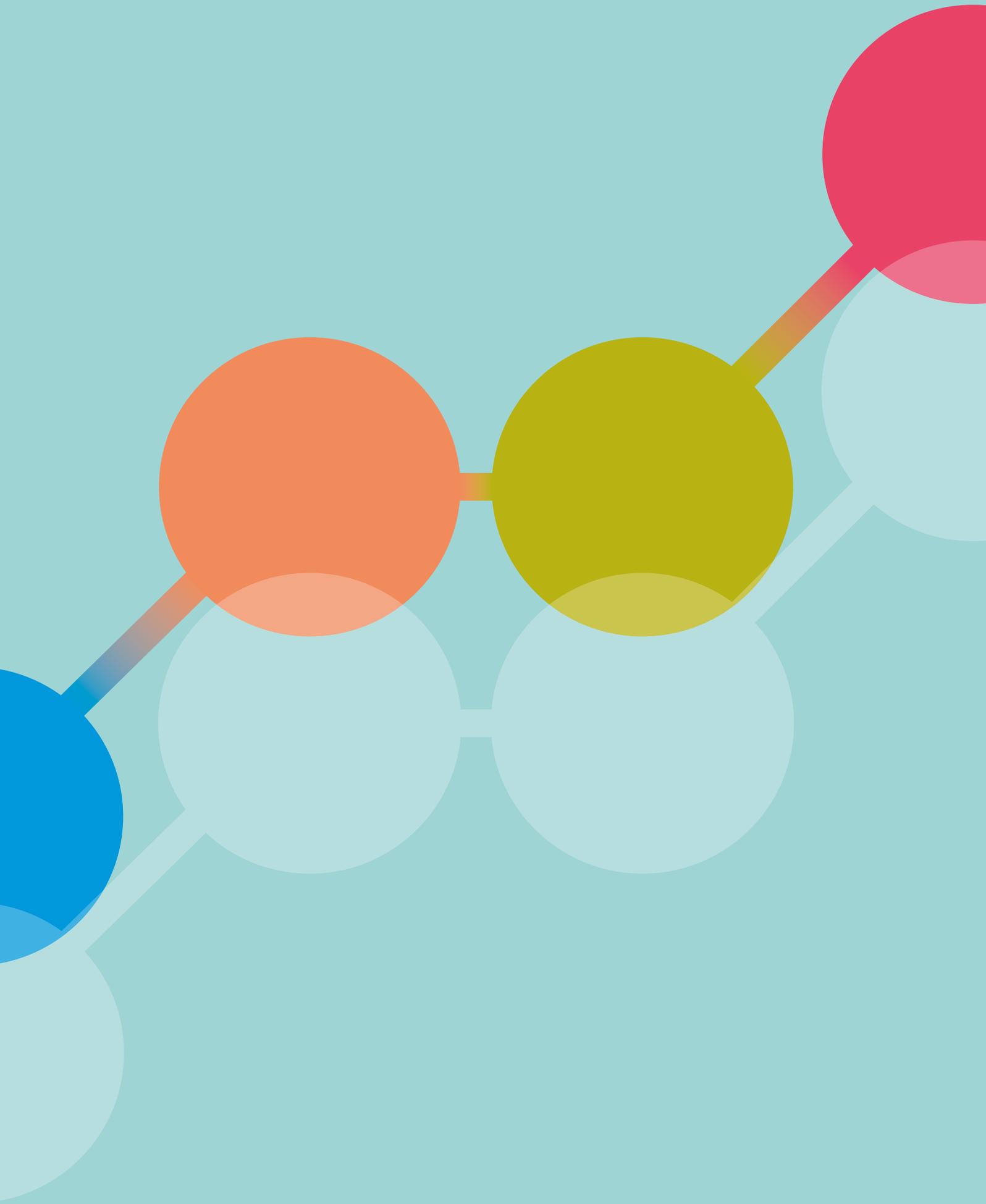
VERSÉS AU RÉGIME AGRICOLE FIN 2020 EN MÉTROPOLE À **3,2** MILLIONS DE PERSONNES (-2,7% PAR RAPPORT À 2019). PARMIS CES RETRAITÉS, PRÈS DE **460 000** SONT POLYPENSIONNÉS AU SEIN DU RÉGIME AGRICOLE. LE RÉGIME DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE OBLIGATOIRE (RCO) DES NON-SALARIÉS AGRICOLES COMPTE **658 432** BÉNÉFICIAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2020.

LES PRESTATIONS DE SOLIDARITÉ

264 805

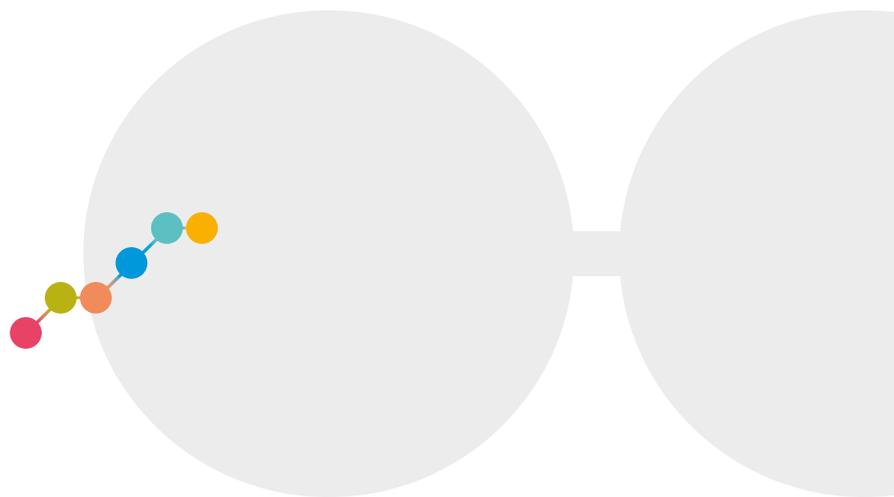
FAMILLES

BÉNÉFICIAIRES À LA FIN 2020 [NOTAMMENT REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA), ET PRIME D'ACTIVITÉ (PPA)], DONT **194 670** AU RÉGIME DES SALARIÉS AGRICOLE ET **70 135** À CELUI DES NON-SALARIÉS. CRÉÉE EN JANVIER 2016, LA PRIME D'ACTIVITÉ EST VERSÉE À **150 607** FAMILLES.



VIGILANCE

L'épidémie liée au Covid-19 qui frappe le pays en 2020 a de multiples retentissements humains, sanitaires, sociaux, économiques, financiers. La protection sociale apparaît alors encore plus essentielle pour en limiter les impacts. En cette année pleine d'incertitudes, le régime agricole continue d'assurer – outre la gestion au quotidien de la crise sanitaire – ses missions d'accompagnement des évolutions de la législation sociale et de la réglementation, de protection de la santé de ses ressortissants, de prévention des risques professionnels... Avec la volonté d'une amélioration continue de ses services.



RETRAITES AGRICOLES

85 % DU SMIC NET, TEL SERA LE MINIMUM DE PENSION, FIN 2021, DES RETRAITES DES CHEFS D'EXPLOITATION OU D'ENTREPRISE AGRICOLE AYANT EU UNE CARRIÈRE COMPLÈTE.

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES DE PESTICIDES

226 DOSSIERS DÉPOSÉS PAR LES VICTIMES PROFESSIONNELLES POUR 2020.

VACCINATION CONTRE LE COVID

2,7 MILLIONS DE COURRIERS D'INVITATION ADRESSÉS AUX RESSORTISSANTS DE LA MSA.

AIDANTS FAMILIAUX

43,89 EUROS, C'EST LE MONTANT DE L'ALLOCATION JOURNALIÈRE DE PROCHE AIDANT POUR UNE PERSONNE VIVANT EN COUPLE (52,13 EUROS POUR UNE PERSONNE SEULE).

RELATIONS AVEC L'USAGER

81 %, TEL EST LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES CLIENTS MSA EN 2020.

9 ENGAGEMENTS POUR LE SOCLE COMMUN DU PROGRAMME « SERVICES PUBLICS + ».

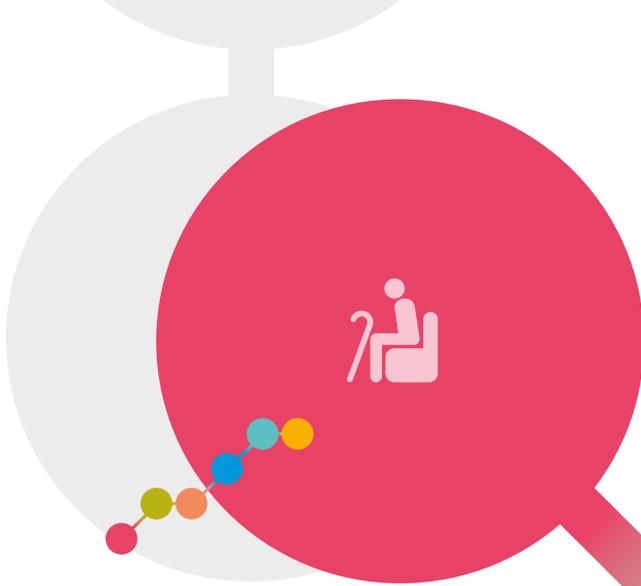
Une forte mobilisation pour gérer les clusters de travailleurs saisonniers

L'apparition de clusters impliquant des travailleurs saisonniers dans le sud-est de la France, durant l'été 2020, et notamment des travailleurs détachés, mobilise les MSA locales. Trois départements sont principalement concernés : Bouches-du-Rhône, Gard et Vaucluse. Compte tenu des périmètres géographiques, trois caisses de MSA – Alpes-Vaucluse, Languedoc et Provence-Azur – gèrent ces situations aux côtés des pouvoirs publics. La contribution de la MSA s'articule autour des axes suivants : la participation aux cellules de suivi et de gestion mises en place par les autorités préfectorales et/ou sanitaires (ARS) ; la sensibilisation par des actions de communication auprès des exploitations agricoles sur les gestes barrières et l'aménagement des postes de travail dans le contexte Covid-19 ; l'accompagnement des exploitations agricoles par les équipes santé-sécurité au travail (SST) ; la participation aux campagnes de dépistage par l'émission des arrêts de travail auprès des personnes détectées positives ou cas contacts ; le travail de veille sur l'évolution de la situation, en lien entre les autorités sanitaires et les représentants de la profession agricole ; le travail collaboratif avec l'Urssaf et les Cpm afin d'accompagner les salariés employés par des entreprises de travail détaché, ces derniers relevant pour leur couverture sociale du régime de leurs pays d'origine. Les constats observés dans le cadre de ces situations conduit la CCMSA à impulser un travail collaboratif avec les services du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation et ceux de la direction générale du travail (DGT). Ce partenariat débouche sur la mise à disposition, à l'occasion de la campagne de vendanges 2020, de trois fiches pratiques à l'attention des employeurs de main-d'œuvre, relatives à l'embauche de travailleurs étrangers, de travailleurs détachés, à leur protection sociale et leur couverture maladie. Ces fiches viennent utilement compléter les informations communiquées par la MSA sur la prévention SST dans le contexte pandémique.

CRÉATION D'UNE 5^E BRANCHE CONTRE LA PERTE D'AUTONOMIE

La loi du 7 août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie instaure un nouveau risque de sécurité sociale, qui génère la création d'une nouvelle branche au sein du régime général. Elle est gérée par la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). Cette dernière est dotée de ressources propres avec l'affectation d'une fraction de la contribution sociale généralisée (CSG), en plus de la contribution solidarité autonomie (CSA) et de la contribution additionnelle de solidarité pour l'autonomie (Casa). Dans le cadre de ses nombreuses missions, la CNSA peut confier la réalisation d'opérations aux organismes des régimes obligatoires de sécurité sociale dans des conditions faisant l'objet de conventions. Pour sa première année de fonctionnement, le périmètre de la branche couvre l'ensemble des dépenses actuelles de la CNSA, ainsi que l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH). La MSA, comme les CAF, conserve la gestion de ce droit mais son financement est désormais intégré au sein de la branche autonomie et non plus au sein de la branche famille. Ce périmètre provisoire de la branche autonomie a vocation à évoluer dans les années à venir en fonction des concertations.





DANS CE CONTEXTE,
UN AMENDEMENT AU PROJET
DE LOI DE FINANCEMENT DE
LA SÉCURITÉ SOCIALE VIENT
CONFORTER LE RÔLE DES MSA
DANS LA MISE EN ŒUVRE DES
POLITIQUES DE SANTÉ ET DE
SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES
PERSONNES ÂGÉES ET DES
PERSONNES HANDICAPÉES.

Soutien aux personnes âgées à et/ou en situation de handicap : un rôle conforté

La MSA demande que lui soit confiée la gestion de la 5^e branche pour ses ressortissants. Cependant, le gouvernement ne souhaite ni remettre en cause la visée universaliste de cette nouvelle branche, ni complexifier l'ingénierie financière alors même que les MSA ne versent pas l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et la prestation de compensation du handicap (PCH), et qu'elles ne financent pas non plus les établissements et services médico-sociaux. Toutefois, il est acté que la création de la branche autonomie ne s'oppose en rien à ce que la MSA continue d'agir pour le soutien à la perte d'autonomie. Au contraire, son action sur les territoires vient enrichir les réponses apportées. Dans ce contexte, un amendement au projet de loi de financement de la sécurité sociale vient conforter le rôle des MSA dans la mise en œuvre des politiques de santé et de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées tout en garantissant la coordination avec la CNSA. Le conseil d'administration de cette dernière comprend un représentant de la MSA parmi ses membres.

INSCRIT DANS LA LOI

L'article L. 723-12-1 du code rural et de la pêche maritime précise désormais que « la caisse centrale de la mutualité sociale agricole contribue à la mise en œuvre de la politique de santé, de la politique de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, ainsi qu'à l'organisation du système de soins et au bon usage de la prévention et des soins. [...] Elle participe, avec la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, à la détermination des orientations en faveur du soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées. Elle promeut et anime des actions de prévention de la perte d'autonomie et de soutien aux proches aidants ».



Deuil de l'enfant : allongement du congé et allocation forfaitaire

Avant le 1^{er} juillet 2020, les salariés agricoles endeuillés par le décès d'un enfant pouvaient prétendre à un congé pour événements familiaux de cinq jours. À compter du 1^{er} juillet 2020, une nouvelle loi porte celui-ci à sept jours ouvrés en cas de décès d'un enfant âgé de moins de 25 ans, ou si, quel que soit son âge, l'enfant décédé était lui-même parent. Cette mesure s'applique également en cas de décès d'une personne âgée de moins de 25 ans dont le salarié a la charge effective et permanente (familles recomposées, etc.). Par ailleurs, il est désormais inséré dans le code du travail un article qui prévoit qu'en cas de décès de son enfant, le salarié agricole a droit à un congé de deuil supplémentaire de huit jours. Ce dernier peut être pris dans un délai d'un an et être fractionné dans des conditions prévues par décret. Le congé de deuil est indemnisé sans application d'un délai de carence. Les non-salariés agricoles – chef d'exploitation, collaborateur ou aide familial – bénéficient également du droit au congé spécifique de deuil, selon les mêmes conditions. Sa durée est de 15 jours afin d'aligner leurs droits sur les salariés en activité. Le non-salarié agricole doit cesser toute activité professionnelle pendant la période de congé de deuil. Il peut prétendre à une indemnisation selon les règles retenues pour l'allocation de remplacement maternité, l'IJ forfaitaire de maternité ou l'allocation de remplacement paternité. Il peut bénéficier d'une allocation de remplacement en priorité par l'intermédiaire d'un service de remplacement et à défaut par une embauche directe.

La loi susmentionnée prévoit également la mise en place d'une allocation forfaitaire versée par la MSA ou la CAF en cas de décès d'un enfant de moins de 25 ans intervenu à compter du 1^{er} juin 2020. Son montant (1001,01 ou 2001,98 euros au 1^{er} avril 2021) est fonction du niveau des ressources de la personne ou du ménage qui en assumait la charge effective et permanente, examiné au regard de la composition du foyer. Cette allocation (ADE) n'est pas cumulable avec le capital décès versé par la Cnam, la Carsat ou certains régimes spéciaux.

UNE ALLOCATION POUR LES AIDANTS FAMILIAUX

Les aidants salariés ou travailleurs indépendants relevant du régime agricole qui cessent ou réduisent temporairement leur activité pour s'occuper d'une personne handicapée ou en perte d'autonomie peuvent percevoir l'allocation journalière de proche aidant (AJPA). Cette nouvelle prestation entre en vigueur le 30 septembre 2020. Elle concerne les salariés du secteur public ou privé (en congé de proche aidant), les exploitants agricoles, les non-salariés, les stagiaires de la formation professionnelle rémunérée, les chômeurs indemnisés, les VRP et les salariés du particulier employeur. L'aidant doit avoir un lien étroit et stable avec la personne aidée (conjoint, concubin, pacsé, ascendant, descendant...), qu'elle soit âgée, handicapée, ou souffrant d'une perte d'autonomie d'une particulière gravité et l'aider régulièrement et fréquemment. Pour s'adapter au plus près des besoins des personnes soutenant un de leurs proches, qui sont souvent encore en activité, l'AJPA est versée sous forme d'allocation à la journée ou demi-journée (sauf pour les demandeurs d'emploi et les stagiaires de la formation professionnelle rémunérée). Vingt-deux allocations journalières maximum peuvent être versées par mois et l'allocation est attribuée sans condition de ressources. L'AJPA est un revenu de remplacement soumis à imposition et aux CSG/CRDS. L'affiliation à l'assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF) est automatique pour les bénéficiaires de l'allocation.

EN CHIFFRES

On peut bénéficier de 66 allocations journalières sur l'ensemble de sa carrière, que ce soit pour une ou plusieurs personnes aidées. En 2021, les montants nets de l'AJPA sont de 43,89 euros par jour pour une personne vivant en couple et 52,13 euros pour une personne seule.

Mise en œuvre du fonds d'indemnisation des victimes de pesticides

Le décret du 27 novembre 2020 rend opérationnel le fonds d'indemnisation des victimes de pesticides créé le 1^{er} janvier. Il comprend un service médical, un service administratif, un conseil de gestion, un comité de reconnaissance des maladies professionnelles (CRMP) et une commission indépendante pour les enfants, qui a pour mission d'examiner les demandes et d'établir le lien entre la pathologie de l'enfant et son exposition prénatale aux pesticides. Le CRMP est un comité unique et interrégime qui rend des avis médicaux sur l'origine professionnelle de la maladie, fixe les règles d'indemnisation et permet de verser les prestations au titre du fonds. Il rend compte de son activité au conseil de gestion et l'informe quand un dossier est susceptible d'avoir un retentissement particulier. Des secrétariats dédiés sont mis en place à la CCMSA. Plusieurs réunions du conseil de gestion se sont tenues depuis la création de ce fonds, notamment pour nommer les membres du CRMP et de la commission d'indemnisation des enfants, et pour approuver le règlement intérieur de ce fonds. Pour l'année 2020 (situation au 15 juin 2021), 226 dossiers ont été déposés par les victimes professionnelles (hors demandes concernant des enfants). Parmi ces dossiers, 93 % ont fait l'objet d'une décision d'accord ou de refus de prise en charge au titre du fonds d'indemnisation, soit 73 % d'accords, 20 % de refus ; 2 % d'entre eux sont en attente d'examen par le CRMP pesticides et 5 % sont des dossiers incomplets. S'agissant des cinq premiers mois de l'année 2021, 140 dossiers ont été déposés dont deux dossiers concernent des enfants exposés durant la période prénatale.



LE CRMP EST UN COMITÉ UNIQUE ET INTERRÉGIME QUI REND DES AVIS MÉDICAUX SUR L'ORIGINE PROFESSIONNELLE DE LA MALADIE, FIXE LES RÈGLES D'INDEMNISATION ET PERMET DE VERSER LES PRESTATIONS AU TITRE DU FONDS.



226

DOSSIERS DÉPOSÉS PAR
LES VICTIMES PROFESSIONNELLES
POUR 2020.



Extension des compétences de la commission médicale de recours amiable

Les évolutions juridiques génèrent au sein de la CCMSA des missions et des activités nouvelles jusqu'alors exercées par des tribunaux spécialisés. Parmi elles, la commission médicale de recours amiable (CMRA) : suite à la suppression des tribunaux du contentieux de l'incapacité (TCI), elle est compétente pour examiner les recours préalables obligatoires. Ces derniers portent sur les litiges relatifs à l'état d'incapacité ou d'inaptitude des assurés dans le cadre de l'attribution des pensions d'invalidité et de l'inaptitude retraite des salariés agricoles et des non-salariés agricoles. à partir du 1^{er} janvier 2020, relèvent également de cette commission les recours préalables pour les litiges contre les décisions des organismes de mutualité sociale agricole portant sur une question d'ordre médical liée aux frais de santé et formés par les employeurs sur l'imputabilité médicale de la lésion au fait accidentel, la guérison-consolidation, la fixation du taux d'incapacité permanente partielle (IPP) y compris pour les maladies professionnelles en lien avec les pesticides. Il s'agit principalement des contentieux employeurs liés aux prestations d'assurances accidents du travail des salariés agricoles. À compter du 1^{er} janvier 2022, l'expertise médicale L.141-1 du code de la sécurité sociale sera supprimée, ainsi que le recours préalable devant la commission de recours amiable (CRA). La CMRA sera compétente pour l'ensemble des litiges d'ordre médical.



LE TRANSFERT DU SERVICE DE L'ALLOCATION DE SOLIDARITÉ AUX PERSONNES ÂGÉES (SASPA) DE LA CAISSE DES DÉPÔTS À LA CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE EST EFFECTIF DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2020.

Relèvement des retraites des agriculteurs à 85 % du Smic net

La loi du 3 juillet 2020 visant à assurer la revalorisation des pensions de retraite agricoles en France continentale et dans les outre-mer, dite loi Chassaigne, prévoit de porter le minimum de pension des retraites des chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole ayant eu une carrière complète de 75 % à 85 % du Smic net agricole. L'entrée en vigueur de ce texte de loi doit être effective au plus tard le 1^{er} janvier 2022. Comme aujourd'hui, cette revalorisation se fera par le biais du versement du complément différentiel de retraite complémentaire obligatoire (CDRCO). Elle sera conditionnée à une durée d'assurance minimale en tant que chef d'exploitation ou d'entreprise agricole et proratisée en fonction de la durée d'assurance validée en qualité de chef à titre exclusif ou principal par l'assuré. L'attribution de ce complément RCO sera, en outre, soumise au fait d'avoir demandé l'ensemble de ses droits à retraite de base et complémentaire et sera écrêtée en fonction du montant des retraites tous régimes afin que le total des pensions ne dépasse pas le plafond de 85 % du Smic net agricole. Cette revalorisation va s'appliquer aussi bien aux retraités actuels qu'aux futurs retraités, soit environ 1 050 € par mois pour une carrière complète en tant que chef d'exploitation ou d'entreprise agricole. La MSA est pleinement mobilisée dans l'objectif de procéder au versement de cette revalorisation début décembre 2021 (échéance de novembre), conformément au décret du 16 juin 2021.

L'accessibilité numérique, enjeu d'inclusion

L'intégration des personnes en situation de handicap est une obligation nationale. Celles-ci sont néanmoins susceptibles d'être confrontées à de nouvelles difficultés en raison des évolutions technologiques et du recours de plus en plus fréquent à la communication digitale. Pour prendre cette question à bras le corps, un collectif de travail (relation de service, mission handicap, informatique, communication, documentation) se met en place. Il est chargé de mettre en œuvre les conditions nécessaires pour rendre les différents canaux numériques externes et internes de la MSA accessibles, avec la perspective de rédiger une doctrine fixant les grands principes et de produire un schéma pluriannuel.

Une réunion est organisée en octobre afin de sensibiliser les différentes directions à la prise en compte de l'accessibilité numérique, notamment dans le développement des futurs projets. Afin de fortifier sa réponse à l'obligation d'inclusion numérique, la MSA forme ses équipes du digital à l'accessibilité et met en ligne de nouveaux services répondant aux critères requis : saisine du médiateur, rectification, demande de procuration...

FOCUS

Dès 2018, la MSA propose **Acceo**, interface grâce à laquelle les ressortissants sourds ou malentendants peuvent échanger en toute autonomie avec les agents sur leurs dossiers de prestations – traduction immédiate et instantanée en langue des signes et en texte. Pour améliorer la qualité de service et limiter les freins à l'échange encore plus pénalisants dans le contexte sanitaire actuel, un dispositif offrant l'accès à une plateforme de traduction des langues étrangères est également activé pour l'ensemble du réseau en 2020.

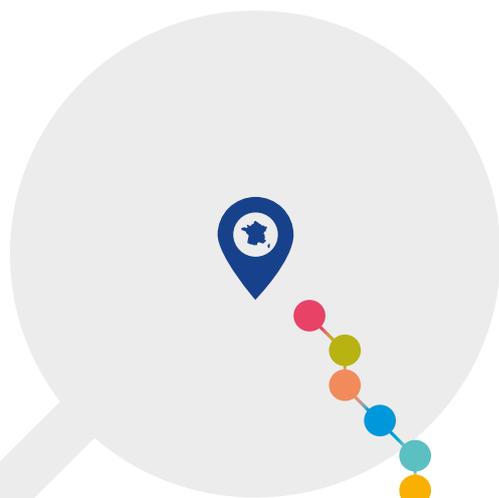


Baromètre de satisfaction

La MSA réalise un baromètre, entre juin et septembre 2020. Il mesure la satisfaction des adhérents et leurs attentes sur des axes spécifiques comme l'action du régime agricole et de ses élus sur les territoires, l'accessibilité physique des implantations et la perception de la MSA. Parmi les enseignements : les adhérents jugent les modalités d'accueil globalement adaptées à leurs besoins, avec toutefois une appréciation différente selon leur profil : opinion consensuelle concernant l'e-mail et les services en ligne mais plus partagée concernant le téléphone et l'accueil physique. 62 % des adhérents mettent moins de 30 minutes pour se rendre dans un point d'accueil MSA le plus proche, 85 % d'entre eux considérant ce temps de trajet acceptable. Il ressort également que le principe de guichet unique n'est connu que par 37 % des adhérents, un tiers seulement ayant eu le sentiment d'en bénéficier. 41 % des répondants connaissent, au moins de nom, des élus de leur caisse et un tiers d'entre eux en a contacté un dans le cadre d'une action menée sur son territoire.

Dans une volonté d'approfondissement de l'écoute client, l'enquête est complétée par un volet qualitatif grâce à 30 entretiens individuels par téléphone, réalisés en octobre et novembre. Les échanges ont trait à la qualité de service, la proximité de la MSA sur les territoires, le parcours numérique des adhérents, leurs besoins en termes de nouveaux services.

Les résultats montrent des marges de progression et des travaux s'engagent sur différents volets afin de mieux répondre aux attentes : téléphonie, gestion des messages électroniques, refonte des courriers prioritaires, optimisation du processus des rendez-vous prestations, développement de parcours correspondant aux événements de vie des adhérents.



CULTIVER LA RELATION À L'USAGER AVEC « SERVICES PUBLICS + »

Lancé par le gouvernement en janvier 2021, ce programme est destiné à améliorer la qualité des services publics en s'appuyant sur la voix des usagers.

Il s'articule autour de quatre piliers :

- **la promesse.** À travers 9 engagements, celle-ci représente le socle commun des valeurs du service public. La MSA (caisse centrale, MSA Île-de-France et Marne Ardennes Meuse) participe en 2020 aux travaux pour concevoir le nouveau référentiel, avec la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et d'autres organismes publics. Ces engagements sont affichés dans les accueils et sur les sites Internet de la MSA ;
- **la preuve.** Celle-ci passe par la publication des indicateurs transparence, ce que fait trimestriellement la MSA depuis décembre 2018 (taux de satisfaction globale, taux de satisfaction des utilisateurs du site internet, pourcentage d'appels aboutis, délais moyens de paiement des feuilles de soins électroniques, mails traités dans les 48 heures, dossiers payés à échéance pour les prestations familiales et retraite...);
- **l'écoute des usagers.** Ils peuvent faire remonter leur expérience du service public via la plateforme Voxusagers et recevoir une réponse ;
- **l'amélioration continue.** La MSA apporte sa contribution aux différents ateliers lancés par la DITP afin de construire un outil d'auto-évaluation pour le déploiement de ce processus.

Une stratégie santé pour répondre aux besoins des territoires

Conçue pour répondre aux enjeux nationaux de santé dans les territoires ruraux, la stratégie dédiée de la MSA regroupe l'ensemble des objectifs qui doivent être atteints par ses politiques sanitaires et sociales. Fruit d'une collaboration entre les directions concernées par les politiques publiques, les objectifs de la MSA répondent aux axes de la stratégie nationale en la matière. Ces derniers visent à améliorer l'état de santé des Français et la qualité du système de santé : lutter contre les inégalités territoriales ; déployer une politique nationale de promotion de la santé, incluant la prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie ; renforcer la pertinence et la qualité des parcours de santé ; poursuivre le développement d'innovations. Les objectifs intègrent également les enjeux de la MSA : renforcer le guichet unique par le développement d'actions transversales ; fixer des priorités nationales répondant à une stratégie en santé ; mieux répondre à la nouvelle gouvernance et aux enjeux de santé en renforçant le pilotage régional. Ils sont déclinés en plans d'actions nationaux et en initiatives locales en réponse aux besoins spécifiques des territoires. L'ensemble de celles menées par la MSA dans ce champ d'action doivent s'inscrire dans cette stratégie.

Partenariat avec l'Inserm pour la plateforme Covireivac

La MSA et l'Inserm s'associent pour faire connaître la plateforme Covireivac destinée à informer et recruter 25 000 volontaires souhaitant participer au développement de vaccins Covid-19 sûrs et efficaces. L'institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) est chargé par les ministères des Solidarités et de la Santé et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, de mettre en place la plateforme Covireivac afin de réaliser des essais sur les vaccins Covid-19 en France. Pilotée par l'Inserm, elle fédère, en France, 24 centres d'investigation clinique au sein de CHU.



Poursuite du déploiement du plan national du contrôle médical

Depuis 2015, une des orientations de la stratégie de contrôle médical est son optimisation. À cette fin, un plan national a été mis en place dans l'objectif d'harmoniser les pratiques, de rationaliser et de sécuriser les processus, et de renforcer l'équité de traitement pour les assurés, entre autres. Le plan est décliné de manière très opérationnelle dans le portail Essentiel dédié, outil de référence documentaire unique et opposable au sein duquel l'ensemble des process métiers, des outils et des documents juridiques de référence sont mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs du réseau MSA. En 2020, plus de 80 publications sont réalisées (hors instructions relatives à la crise sanitaire). Elles portent sur de nouvelles procédures métier, sur les nécessaires actualisations au regard de l'évolution de la réglementation, ainsi que sur les nouveaux outils déployés afin de fluidifier le traitement des dossiers. Par ailleurs, la crise sanitaire impacte fortement l'activité des services médicaux qui sont sollicités pour mettre en œuvre, en collaboration avec les services prestations, l'ensemble des procédures dérogatoires relatives aux prescriptions d'arrêts de travail d'une part, mais également au suivi et au contrôle médical du respect des conditions d'application de ces procédures.

Des entretiens motivationnels pour la vaccination antigrippale

Dans le cadre de la campagne contre la grippe saisonnière 2020-2021, la MSA mobilise de nouveaux moyens pour faire progresser le taux de couverture vaccinale de ses adhérents, qui s'est établi à 56,6 % l'année précédente. 27 infirmiers diplômés d'État spécialement formés sont chargés de réaliser des entretiens motivationnels par téléphone.

Les femmes de 65 ans (nées en 1955) affiliées au régime agricole n'ayant pas été vaccinées contre la grippe saisonnière lors des trois dernières campagnes sont contactées et se voient proposer un entretien d'une durée de 15 minutes réalisé par ces infirmiers.

Celui-ci a deux objectifs : engager un dialogue permettant à l'adhérente de parler de son expérience de la grippe, d'évoquer sa connaissance des risques de la maladie, d'exprimer son point de vue sur la vaccination, et lui fournir une information objective et validée sur le sujet afin qu'elle puisse faire un choix éclairé à l'issue de ce dialogue.

Lors de la campagne 2017-2018, cinq MSA avaient expérimenté le dispositif auprès des 65-69 ans primo-vaccinants de leur territoire. Il est apparu, à l'issue des 2 000 entretiens menés, que les femmes sont plus réceptives à la démarche (+ 5 points d'acceptation de l'entretien par rapport aux hommes) et qu'elles jouent un rôle prescripteur au sein des foyers en matière de prévention santé, d'où le choix opéré pour celle de 2020-2021.



CAMPAGNE D'INVITATION VACCINALE DES RESSORTISSANTS PRIORITAIRES

En novembre 2020, les pouvoirs publics souhaitent lancer la campagne nationale de vaccination contre le Sars-CoV-2, responsable de la pandémie de Covid. La MSA est associée, aux côtés du régime général, à la mise en œuvre de cette campagne vaccinale. Ainsi, la direction du contrôle médical et de l'organisation des soins (DCMOS) de la CCMSA contribue à la définition du cahier des charges médical du ciblage des populations identifiées prioritaires pour bénéficier d'une invitation à la vaccination, dans le respect des recommandations de la haute autorité de santé (HAS) et des sociétés savantes. C'est ensuite grâce à une étroite et fructueuse collaboration entre les équipes de la CCMSA, du réseau et de l'entreprise informatique, que cette mission d'invitation des ressortissants prioritaires, placée sous le pilotage du ministère de la Santé, est menée avec succès. Cette campagne se poursuit en 2021 avec, au total, près de 2,7 millions de courriers adressés aux ressortissants de la MSA.



Une étude sur les agents pathogènes transmis par les tiques

L'étude Smarttiq (séroprévalence de micro-organismes à risque de transmission par les tiques), pilotée par la santé-sécurité au travail de la CCMSA, est menée en partenariat avec Santé publique France, le centre national de référence (CNR) des Borrelia et le laboratoire de virologie situés à Strasbourg, ainsi que le laboratoire de l'hôpital Northwest situé à Francfort. L'objectif principal est de déterminer la séroprévalence de six agents pathogènes transmis par les tiques – dont la bactérie de la borréliose de Lyme et le virus de l'encéphalite à tique – dans le grand Est, le Centre Nord, le Grand Ouest, le Limousin et l'Auvergne. Une étude de séroprévalence permet de comparer le pourcentage de personnes qui ont un jour été exposées à l'agent infectieux, qu'elles aient été malades ou non, entre différentes populations (par régions, par métiers, etc.). L'enquête comprend un questionnaire administré en face à face par le médecin du travail ou l'infirmier en santé au travail de la MSA, et un prélèvement sanguin. Sur sollicitation de la CCMSA, les vingt services de santé-sécurité au travail des MSA concernées se portent volontaires pour participer à l'étude couvrant ainsi l'ensemble du territoire ciblé par l'étude. L'office national des forêts (ONF) et l'office français pour la biodiversité (OFB), dont les agents sont suivis par convention par les services de santé au travail de la MSA sur certaines régions, acceptent de participer à cette étude. La crise sanitaire Covid-19 entraîne la suspension de l'étude le 16 mars 2020. Une publication scientifique des résultats en partenariat avec Santé publique France est prévue fin 2021-début 2022.

Les services de santé-sécurité au travail sur la brèche

Au cours de la crise sanitaire liée au Covid-19, la MSA poursuit ses différentes missions auprès de ses assurés dans le cadre de son guichet unique en s'adaptant aux différentes phases du confinement. Pour assurer un suivi quantitatif de l'activité de chaque service, elle met à la disposition des 35 caisses de son réseau un outil de recueil transversal appelé laso (déesse grecque de la guérison). Au sein de chaque MSA, les services santé-sécurité au travail (SST) y reportent leurs activités spécifiques auprès des entreprises et des travailleurs agricoles. En plus de faire face à l'épidémie et de protéger la santé des travailleurs, cette mobilisation participe à la poursuite d'activités agricoles essentielles à la vie de la Nation. L'activité médicale des services de SST de la MSA se maintient durant la période du confinement avec une forte mobilisation sur les visites de reprise ou à la demande (notamment afin de permettre aux personnes vulnérables de reprendre leur activité dans de bonnes conditions) et sur les visites d'embauches nécessaires aux activités saisonnières agricoles. Malgré le travail à distance, l'activité en milieu du travail est intense pour accompagner les entreprises dans la gestion de la crise sanitaire. Par ailleurs, les équipes SST sont très impliquées dans la gestion des clusters chez les travailleurs saisonniers agricoles et dans des abattoirs. Un recueil de leurs retours d'expérience est en cours. Cette approche quantitative sera complétée par les résultats d'enquêtes qualitatives menées pour apprécier le vécu des intervenants SST lors de cette période.

+ MESURES BARRIÈRES COLLECTIVES : UNE AIDE SPÉCIFIQUE

L'aide prévention Covid (Ap Covid) est un dispositif national exceptionnel destiné à soutenir les structures fragiles et/ou jugées localement en difficulté qui investissent dans la mise en place de mesures barrières collectives liées à la pandémie. Il a pour objectif d'aider les entreprises et exploitants fortement impactés à financer les achats effectués qui concernent les mesures de prévention et de protection permettant de limiter l'exposition des travailleurs (salariés, chefs d'entreprise ou d'exploitation) au risque biologique de l'épidémie et aux risques professionnels, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de réalisation du travail. La prise en charge par la MSA, soumise à conditions (cf msa.fr), se situe à hauteur de 100 % de l'investissement (HT). Elle est plafonnée à 1 000 €.

Agrican : une nouvelle convention de développement et recherche

Dans le cadre de la nouvelle convention de recherche et développement signée en 2020, il est décidé de mettre en place un comité technique de prévention (CTP) qui s'articulera avec les autres comités d'Agrican (comité scientifique et comité de pilotage). Il aura pour missions de faire émerger, à partir des données d'Agrican, des axes de prévention transférables dans les entreprises. Cela imposera parfois, pour lever des incertitudes ou des interrogations, de mener des études complémentaires dans d'autres domaines comme l'expologie (évaluation des incidences sanitaires d'un risque environnemental sur une population donnée).

COHORTE AGRICAN

Agrican est une étude épidémiologique basée sur le suivi d'une cohorte prospective. Elle est pilotée par des équipes de recherche Inserm et la CCMSA. Ses objectifs sont d'évaluer le risque de cancer lié aux diverses expositions professionnelles en milieu agricole par types d'organes touchés. Elle a débuté en 2005 et comptait 181 000 personnes à l'inclusion. Les membres de cette cohorte sont suivis par questionnaire individuel pour leurs expositions et par interrogation de bases de données pour leur statut vital.

BULLETIN D'INFORMATION N°3 ET RÉSUMÉ PÉDAGOGIQUE

Le bulletin d'information n°3 est diffusé aux membres de la cohorte entre fin novembre et début décembre 2020. Il présente les résultats de mortalité et d'incidence des cancers sur un suivi de dix ans (2005-2015) en comparaison à la population générale (résultats nationaux et départementaux) ainsi que les analyses apportées par l'équipe Agrican. Pour accompagner sa sortie, la santé-sécurité au travail de la CCMSA réalise un résumé pédagogique, à destination de son réseau SST. Il est diffusé le 11 décembre 2020 via le Flash info risque chimique n°9. Il est également disponible sur l'intranet MSA. Ce résumé fait ressortir en particulier les premières pistes de prévention identifiées à ce stade.

PSST 2021-2025 : ENTRE THÉMATIQUES INCONTOURNABLES ET AMBITIONS

Le plan santé-sécurité au travail (PSST) 2021-2025 est élaboré. Il comprend trois orientations. La direction de la SST de la CCMSA accompagnera les caisses pour l'élaboration puis le déploiement de leur PSST local sur les cinq années à venir.

Orientation 1 : agir pour préserver la santé dans l'activité de travail. Il s'agit d'opérer pour la prévention des risques professionnels et pour la préservation de la capacité de travail (maintien en emploi, prévention des risques professionnels, amélioration des conditions de travail, prévention de la désinsertion professionnelle, etc.), en insistant sur la prévention primaire.

Orientation 2 : accompagner les projets et les transitions. L'objectif est de chercher à agir le plus en amont possible par des approches collectives, participatives et multi acteurs, et de soutenir le secteur agricole dans l'élaboration de réponses innovantes aux enjeux de santé posés par les évolutions technologiques, économiques et sociétales.

Orientation 3 : développer la relation de service. La volonté de la MSA est de construire des stratégies de développement de la santé, articulées aux préoccupations plus larges des adhérents, par le renforcement de la relation de service. Pour chaque orientation, il existe des incontournables : ce sont des thématiques qui s'imposent à toutes les MSA, en raison de leur caractère stratégique, d'enjeux institutionnels, d'exigences réglementaires ou de gestion du risque. Par ailleurs, il existe des ambitions : ce sont des thématiques que la MSA souhaite développer, pour mieux répondre aux attentes et évolutions du monde agricole. Il s'agit, par définition, des terrains d'innovation et d'expérimentation.



Élaboration des fiches d'aide au repérage du régime agricole

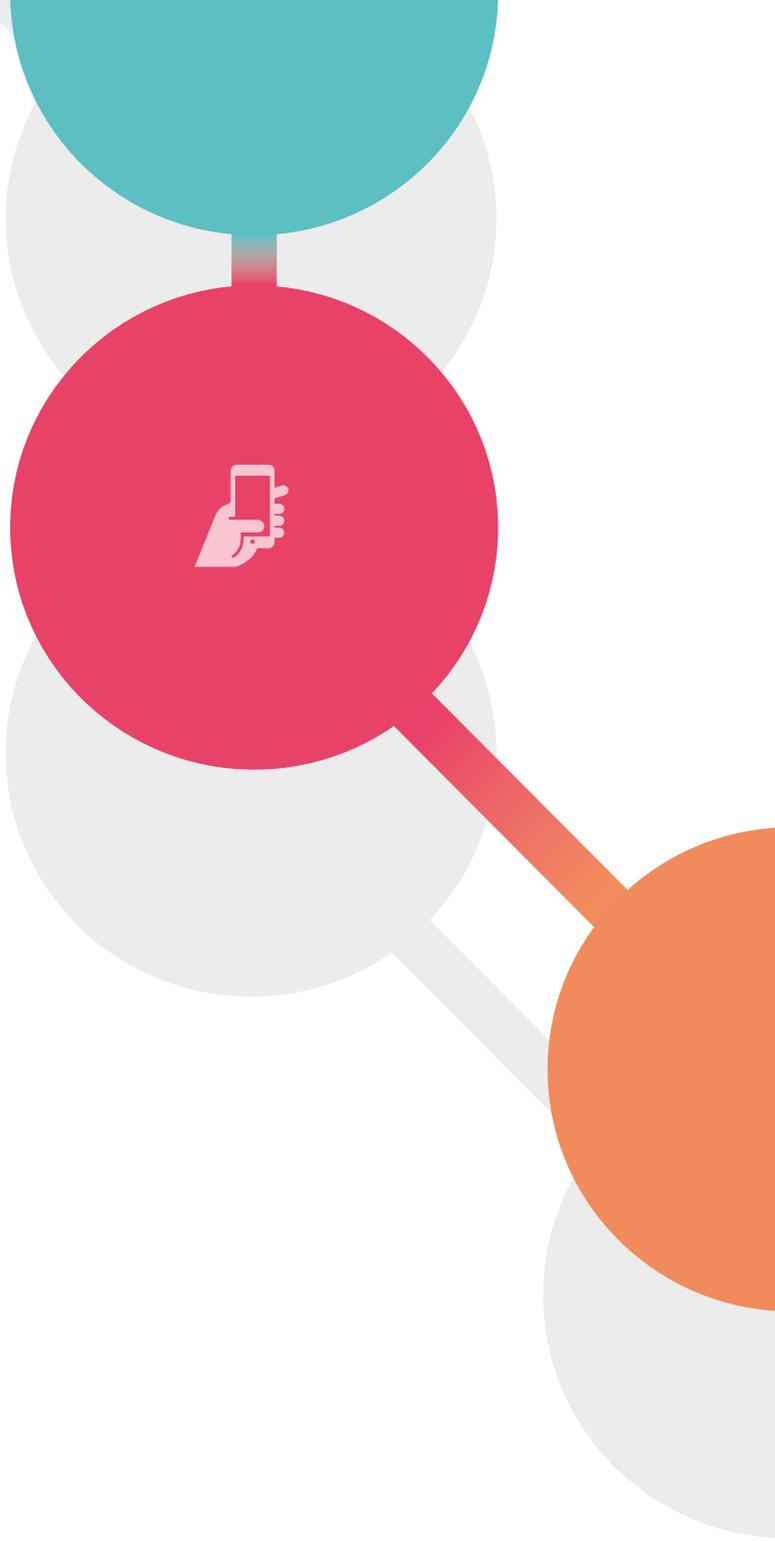
En 2020, sept fiches d'aide au repérage (FAR) spécifiques au régime agricole (FAR Agri) sont en cours d'élaboration. Une FAR Agri 00 est également réalisée pour en expliquer l'objectif et le contenu. Affichées comme une action du plan SST 2016-2020, ces fiches ont pour but de recenser les substances et agents chimiques, physiques, cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction (CMR), ainsi que plusieurs catégories d'agents chimiques dangereux retrouvés dans les activités de travail d'une filière agricole, représentant un danger pour la santé des salariés. Ces sept premières FAR concernent les filières : viticulture, jardins-espaces verts (JEV), arboriculture, maraîchage, grandes cultures, élevage bovins-lait et scieries. Elles sont créées suite à un traitement des données des inventaires des 2 000 accompagnements d'entreprises à l'évaluation des risques chimiques avec le logiciel Seirich (système d'évaluation et d'information sur les risques chimiques en milieu professionnel). Elles sont remontées dans chaque filière sur les années 2017, 2018 et 2019. En 2020, ces synthèses sont consolidées par l'ajout d'autres agents recensés par un groupe de travail par filière composé d'acteurs de prévention du réseau MSA. Concernant les substances chimiques, les FAR colligent toutes les molécules dès lors qu'elles sont présentes dans plus de 20% des entreprises de l'échantillon évalué. La FAR Agri 00 et la FAR Agri 01 viti sont diffusées via la newsletter risque chimique de décembre 2020 et sont déjà disponibles sur l'intranet MSA. Les FAR Agri JEV, grandes cultures et élevage bovins-lait sont diffusées au premier semestre 2021.

DÉPENSES DE SANTÉ : PLUS DE RECOURS AUX PSYCHOTROPES

Durant la crise sanitaire, différentes études sont réalisées afin de mesurer son impact sur l'activité des différentes catégories de professionnels de santé et *in fine*, sur les dépenses d'assurance maladie du régime agricole. Ces études détaillent notamment la délivrance des médicaments, le recours à la télémédecine et aux indemnités journalières dérogatoires. Pour les pathologies chroniques déjà traitées, elles montrent l'absence de rupture dans les délivrances du fait de l'autorisation d'utiliser des ordonnances périmées et du recours aux téléconsultations. Une forte progression de la délivrance de médicaments pour les troubles mentaux, une diminution de celle de certains antibiotiques et vaccins sont également observées. Durant les deux mois du premier confinement, la téléconsultation connaît un fort engouement, marquant le décollage de ce nouvel accès aux professionnels de santé. Toutefois, par la suite, le recours à la télémédecine est davantage contenu. Les mesures dérogatoires pour le versement d'indemnités journalières maladie aux personnes vulnérables et aux parents qui n'ont pas pu poursuivre leur activité professionnelle pendant le confinement bénéficient à 108 000 salariés agricoles et 9 000 non-salariés agricoles. Ces études sont déclinées au niveau régional afin de mettre à jour des particularismes liés à la plus ou moins grande intensité de propagation du Covid-19.

Vingt-sept enquêtes des corps d'inspection et de contrôle

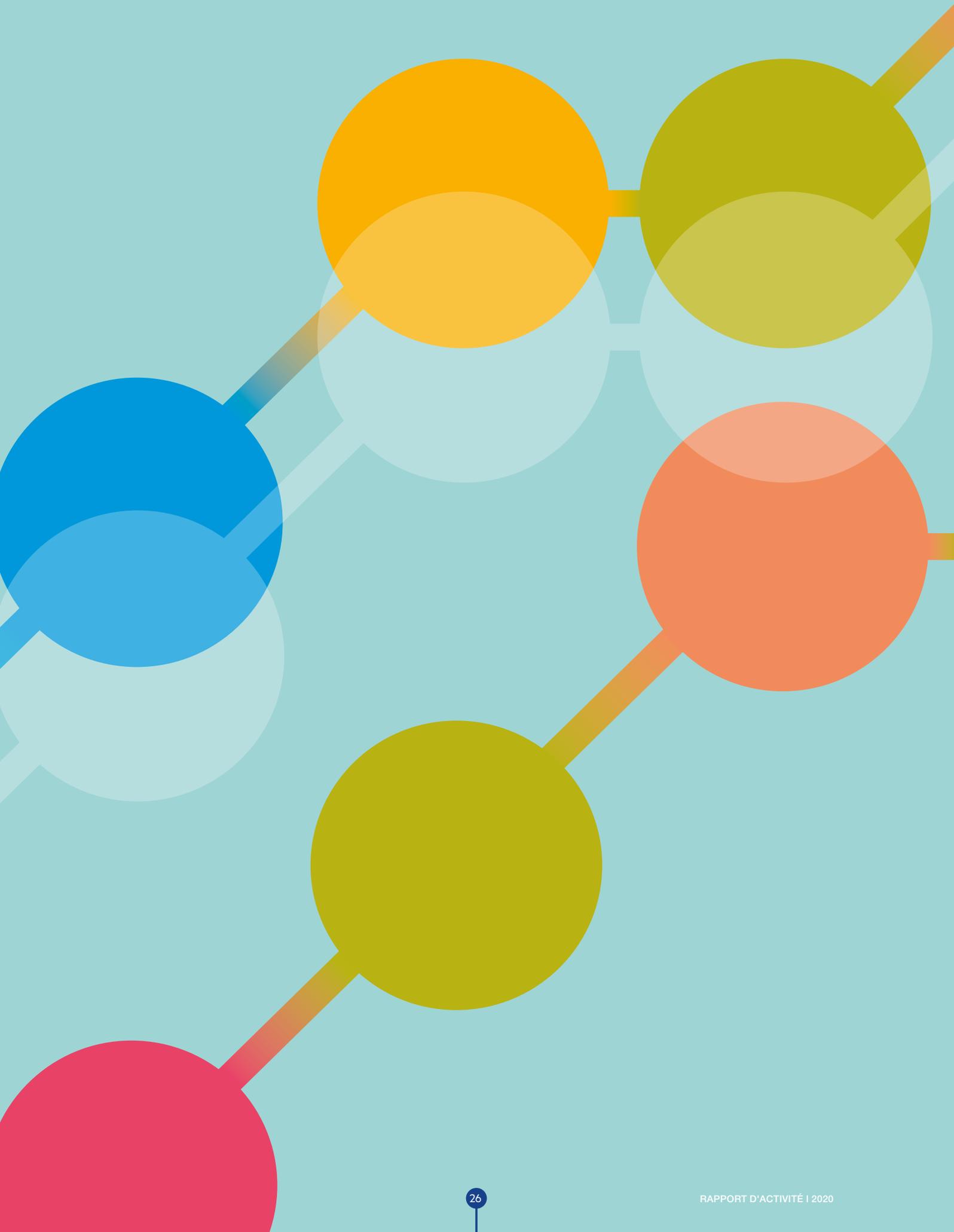
En 2020, 27 enquêtes des corps d'inspection et de contrôle – Cour des comptes, inspection générale des affaires sociales (Igas), inspection générale des finances (IGF), mission nationale de contrôle (MNC)... – sont menées sur tous les champs de la protection sociale : 15 nouvelles enquêtes sont ouvertes, dont la mission Igas/IGF/conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux sur la COG de la MSA ; huit missions démarrées les années précédentes se poursuivent, dont l'enquête de la Cour des comptes ; quatre missions de suivi de la mise en œuvre des recommandations figurent dans les rapports de la MNC. Elles portent, entre autres, sur la MSA dans sa globalité ou sur des volets spécifiques de gestion interne (frais de déplacements et de restauration, cession des biens immobiliers, gestion de la fraude interne), sur la retraite (Lura, minima de pensions, coordination internationale, GIP union retraite ; veuvage), le logement (habitat indigne, loyer de solidarité), la santé (reconnaissance et indemnisation des accidents du travail et maladies professionnelles, transport de patients), les cotisations (travailleurs indépendants agricoles en Outre-mer, bonus-malus sur les contributions patronales d'assurance chômage), l'action sanitaire et sociale (perte d'autonomie, jardins d'enfants).



UNION EUROPÉENNE : DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES SÉCURISÉS

En réponse aux travaux engagés par l'Union européenne pour la mise en place d'un dispositif sécurisé d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI), afin de faciliter la coordination nationale en dématérialisant les échanges entre systèmes de sécurité sociale au sein de l'UE, l'outil Rina est déployé le lundi 7 décembre 2020 pour le domaine famille permettant ainsi d'atteindre l'objectif de dématérialisation d'un annuaire des institutions et d'utilisation de nouveaux formulaires (SED, ou document électronique structuré).





AGILITÉ

La crise sanitaire due à l'épidémie de Covid-19 implique mobilisation et réactivité pour accompagner, dans ce contexte inédit, les populations agricoles et rurales. Cela passe par une adaptation interne rapide : déclenchement du plan de continuité d'activité à la CCMSA et dans le réseau, renforcement du système d'information pour déployer largement le télétravail et les services en ligne, numérisation des documents reçus pour assurer la poursuite du service public, accueil téléphonique pour les situations urgentes, etc. Un ensemble de mesures destinées à garantir le versement des prestations en temps et en heure, mettre en œuvre l'application des décisions et des dispositions dérogatoires voulues par les pouvoirs publics, renseigner les adhérents, relayer l'information, délivrer des conseils de prévention pour limiter la propagation du virus...



CRISE SANITAIRE

258 DOCUMENTS DÉDIÉS AU COVID PUBLIÉS SUR LES PORTAILS ESSENTIELS.

200 BULLETINS DE VEILLE LIÉS À LA CRISE ÉPIDÉMIQUE.

21 POINTS AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL EN 2020, EN PLUS DES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL HABITUELLES.

TÉLÉTRAVAIL

1 391 TÉLÉTRAVAILLEURS RÉGULIERS AVANT LA SURVENUE DE LA CRISE SANITAIRE (CHIFFRE AU 31 DÉCEMBRE 2019).

11 433 SALARIÉS EN TRAVAIL À DISTANCE EXCEPTIONNEL AU 14 MAI 2020.

MESURES POUR LES COTISANTS

34,34 MILLIONS D'EUROS D'EXONÉRATION COVID ET 45,22 MILLIONS D'EUROS D'AIDE AU PAIEMENT DES COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS POUR LES EMPLOYEURS.

37,65 MILLIONS D'EUROS DE RÉDUCTION FORFAITAIRE DES COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS POUR LES EXPLOITANTS (17 273 BÉNÉFICIAIRES) ET 1 824 DEMANDES D'OPTION DÉROGATOIRE POUR L'ASSIETTE NOUVEL INSTALLÉ POUR LE CALCUL DES COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS 2020.

RELATION TÉLÉPHONIQUE

86,13%, TEL EST LE TAUX D'APPELS ABOUTIS AU SECOND SEMESTRE 2020.



Un collectif pour faire front

Dès le 25 février, la CCMSA met en place une cellule de veille sur le coronavirus. Elle se réunit deux fois par jour et s'informe en temps réel des consignes du gouvernement qu'elle met en œuvre auprès du réseau. Avec le confinement en mars, la caisse centrale anime une cellule de crise institutionnelle, composée de représentants des différentes directions pour gérer la pandémie. Objectifs : prendre en compte de manière rapide et coordonnée les problématiques liées à la diffusion du virus, pour assurer leur traitement et la diffusion des informations à tous les organismes, et répondre à l'ensemble des questions que soulève la crise sur les différents champs d'intervention du régime agricole : assurance-maladie, santé-sécurité au travail, relation avec les adhérents et garantie de leurs droits sur l'ensemble des branches de la protection sociale, responsabilité de la MSA en tant qu'employeur.

Un mail hebdomadaire dédié est adressé aux présidents et premiers vice-présidents des caisses pour faire un point de situation sur l'évolution des mesures de gestion de la crise, qu'ils relaient auprès de tous les délégués cantonaux, proches de la population agricole et rurale. Les plans de continuité d'activité sont déclenchés dans les organismes. Les informations techniques et les consignes des pouvoirs publics sont régulièrement transmises aux directeurs pour qu'ils bénéficient d'une vision actualisée de la situation afin de faciliter la gestion de leur continuité d'activité.

MISE EN ŒUVRE EFFICACE DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Le 13 mars 2020, au lendemain de l'intervention du président Emmanuel Macron, ont lieu la première réunion de la cellule de crise et le déclenchement du plan de continuité d'activité (PCA) de la CCMSA. Il donne lieu à la constitution de la cellule de crise/veille dès le 16 mars. Cette dernière est constituée de la directrice de l'entreprise centrale (agent de direction en charge du PCA), du sous-directeur en charge de l'immobilier, des achats et des moyens généraux, du référent PCA (responsable du contrôle de gestion), des responsables des ressources humaines (RH), des relations sociales, de l'informatique locale et de la communication. La cellule organise la prise en charge de l'ensemble des communications à l'attention du personnel et des managers ; les réponses à l'ensemble des questions qui sont adressées par le personnel via une adresse mail dédiée créée à cet effet ; la supervision des procédures à mettre en place pour assurer la continuité avec l'ensemble des managers et des directions ; le suivi RH et le maintien du lien avec les managers, notamment pendant le confinement intégral. Pendant celui-ci, la cellule fait le point quotidiennement. Par la suite, elle adopte progressivement un rythme hebdomadaire. Un groupe sur un réseau social est également créé : il réunit les membres de la cellule de crise et le directeur général. Les membres de la cellule couvrent des thématiques spécifiques en lien avec les ressources humaines et le réglementaire, la continuité d'activité, la communication avec le personnel et la gestion des bâtiments, les outils et usages informatiques.



258

NOUVEAUX DOCUMENTS DÉDIÉS AU COVID SONT PUBLIÉS SUR LES PORTAILS ESSENTIELS. (DÉCEMBRE 2020)

ACCÈS AUX INFORMATIONS ESSENTIELLES SANS CONNEXION À L'INTRANET

Dès le début de la crise Covid, les collaborateurs des MSA peuvent accéder, sans connexion à la plateforme intranet, aux portails Essentiels et aux circulaires et lettres à toutes les caisses. La mise à jour des applications de l'écosystème Essentiels et leur transfert en extranet permettent aux collaborateurs des MSA et de la CCMSA d'assurer leurs activités. Ils peuvent également disposer des consignes nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle des différentes mesures applicables selon les domaines (chômage partiel, maintien des aides sociales, garde d'enfants, télémedecine, report des cotisations...). Cela est rendu possible par l'appui renforcé des acteurs des portails, et notamment des caisses pivot dont le domaine est couvert par un portail Essentiel, dans la rédaction et la formalisation des consignes de gestion à destination des agents : prise en charge de la rédaction et de la mise à jour de certains documents en accord avec les acteurs concernés ; adaptation des circuits de validation pour une publication des informations quasi-simultanée avec la diffusion des messages ou lettres à toutes les caisses ; création d'une sous-rubrique coronavirus dans les rubriques des portails Essentiels ; points et échanges presque quotidiens avec les principaux acteurs des portails.



366

MISES À JOUR DE CES 258 DOCUMENTS SONT RÉALISÉES. (DÉCEMBRE 2020)

Info et bonnes pratiques : création de deux groupes Yammer

Le 17 avril, Lumi & nous est lancé sur le réseau social Yammer. Cet espace est conçu pour partager des informations, des bonnes pratiques, des anecdotes et échanger sur les sujets qui font le quotidien des salariés : les activités et projets qu'ils mènent au sein de l'entreprise, les actualités internes à l'institution, les loisirs et engagements extra-professionnels... Le 7 mai, c'est au tour de l'Expérience manager : un espace de partage de bonnes pratiques et d'expériences managériales dans le contexte de crise sanitaire et de télétravail intensif.

Les bouchées doubles pour diffuser l'information

En raison de la crise sanitaire, différents dispositifs sont mis en place pour informer l'ensemble des ressortissants agricoles : rubrique dédiée au Covid-19 sur les sites MSA, création de publications spécifiques mises à jour régulièrement, dispositifs web en lien avec des mesures d'accompagnement (services en ligne), newsletters avec des contenus dédiés, communiqués de presse sur les adaptations réglementaires permettant de répondre à une crise aux impacts pluriels – sanitaire, social et économique. Trois numéros dématérialisés du *Bimsa*, le mensuel national de la MSA, sortent au printemps 2020 pour maintenir la diffusion de l'information en direction des élus MSA, ainsi que trois du *Mag*, magazine à destination des salariés de la CCMSA, afin de conserver le lien avec les collaborateurs pendant le confinement.

Un bulletin de veille dédié au Covid

Une veille quotidienne intitulée «coronavirus» est mise en place dès le lendemain du premier confinement, et est prioritairement adressée à la cellule de crise de la CCMSA. Elle est également ouverte à l'ensemble des collaborateurs de l'institution par le biais d'un abonnement depuis le portail documentation. Cette veille est composée d'une revue de presse et d'une sélection de textes officiels, couvrant les thèmes MSA, agriculture, social, médical, économie, et entreprise.



Large déploiement du télétravail occasionnel

Le télétravail est présent à la CCMSA depuis 2011. La session de télétravail en cours, démarrée au 1^{er} juillet 2019 et prenant fin au 30 juin 2021, comporte des évolutions importantes. En effet, la signature de deux avenants à l'accord sur le télétravail du 20 décembre 2016, en 2018 puis en 2019, ont bouleversé le dispositif. Les principales mesures que sont l'abandon des quotas et l'introduction de forfaits annuels de jours de télétravail à saisir directement par les salariés, permettent une généralisation importante du télétravail à la CCMSA. Ainsi, lors du déclenchement du télétravail occasionnel pour le premier confinement, le 17 mars 2020, le travail à distance est pleinement intégré aux habitudes de travail pour les salariés de la CCMSA et leurs managers. Dans un premier temps, prévu 5 jours/5, ce dispositif diminue progressivement à compter du 11 mai 2020 pour permettre un retour progressif des salariés à hauteur de 50 % de l'effectif à raison de deux jours par semaine sur le site ou d'un retour aux forfaits habituels. Suite au confinement, la direction réalise une campagne d'intégration exceptionnelle du télétravail pour les non-télétravailleurs afin que les salariés non-télétravailleurs avant le confinement puissent bénéficier de ce dispositif à hauteur de 47 jours annuels : 179 salariés peuvent intégrer le dispositif en candidatant du 23 juin au 15 septembre 2020 en plus des 511 déjà présents dans ce dispositif. Arrêté le 13 juillet 2020, l'évolution de la crise sanitaire rend nécessaire le rétablissement du télétravail occasionnel à raison de 10 jours ouvrés pour le mois de septembre 2020. En octobre, il est renforcé avec une présence minimale de deux jours par semaine à Luminem avant d'être de nouveau déployé largement à raison de 5 jours par semaine à compter du 30 octobre 2020 avec le reconfinement national. Le télétravail et les outils déployés au sein de l'entreprise permettent ainsi la continuité de l'activité pendant cette crise en permettant à chacun de ne pas s'exposer au virus. Débute également la mise à disposition de quelques écrans et de sièges ergonomiques.

Des activités sur site dans le respect des consignes sanitaires

DES POINTS PLUS RÉGULIERS AVEC LES INSTANCES DU PERSONNEL

L'annonce du premier confinement, le 17 mars 2020, nécessite la mise en place d'une organisation nouvelle du travail pour tous les salariés de la CCMSA mais également, la mise en place de liens plus étroits entre la direction et les représentants du personnel. En effet, les instances habituelles se déroulent sur un rythme mensuel : elles ne permettent pas, alors, la réactivité nécessaire aux évolutions de la crise sanitaire. Ainsi, des points hebdomadaires sont organisés. Le premier se tient dès le 31 mars 2020. Au total, 21 points ont lieu en 2020, en plus des instances représentatives du personnel habituelles. Ils permettent un échange constant avec les élus du personnel sur les mesures envisagées au fur et à mesure de l'évolution de la crise sanitaire et des directives gouvernementales, mesures qui impactent l'organisation du travail et le personnel. Ces points permettent également de recueillir les retours des élus, leurs remarques et propositions afin d'adapter au mieux les mesures mises en œuvre.

La phase de confinement, de mars à mai, nécessite le maintien sur site de certaines activités qui ne peuvent être télétravaillées telles que la réception et la distribution du courrier à l'ensemble des directions via les boîtes mail des secrétariats, ou les opérations de maintenance et de nettoyage. S'agissant de la sûreté et sécurité, l'immeuble Luminem est gardé par une société de gardiennage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Un plan de déconfinement est également élaboré afin d'accueillir les salariés dans les conditions de sécurité sanitaire et le respect des gestes barrières : distribution de masques, mise à disposition de gel hydroalcoolique en plusieurs points de l'entreprise, traçage au sol pour le respect de la distanciation... Le retour sur site se fait sur la base du volontariat avec une présence de deux jours par semaine et se déroule en trois phases : réouverture de Luminem le 11 mai 2020 et mise en œuvre d'un ensemble de mesures garantissant la sécurité du personnel ; du 2 au 21 juin, maintien du télétravail et du retour basé sur le volontariat avec une augmentation de l'amplitude horaire d'arrivée ; suppression du télétravail occasionnel le 10 juillet, date de la fin d'urgence sanitaire. La CCMSA montre ainsi sa capacité à mettre en place dans des délais contraints toutes les mesures de protection adaptées à l'évolution de la situation sanitaire.

Dispositifs dérogatoires : limiter les impacts de la crise sanitaire

La crise sanitaire implique la mise en œuvre rapide de plusieurs dispositifs dérogatoires en lien avec les prestations en espèces : arrêts de travail pour garde d'enfants, pour les personnes à risque, et en cas de nécessité en tant que cas contact, mais également pour la demande de reconnaissance en maladie professionnelle Covid-19. Pour ces dispositifs, la CCMSA participe à la construction de services en ligne pour permettre aux adhérents de déclarer leurs situations. De plus, des travaux sont coordonnés, en articulation avec la caisse pivot et IMSA, pour la mise en œuvre opérationnelle des nombreux dispositifs dérogatoires de la crise sanitaire liés au remboursement des frais de santé : remboursement des tests Covid-19, prise en charge des masques pour les cas avérés et cas contacts notamment, élargissement des conditions de prise en charge de la télésanté, déclinaison de la stratégie vaccinale. Des travaux de prolongation automatique de droit à la complémentaire santé solidaire sont également menés.

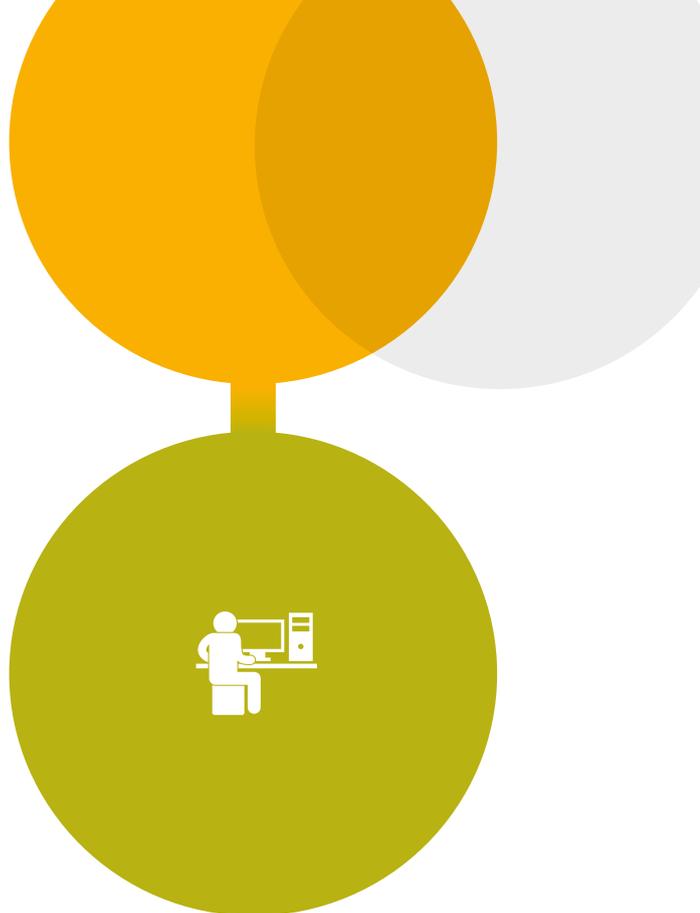
Des services en ligne pour gérer les priorités de la crise sanitaire

La fabrique digitale innovante (FDI) continue de grandir pour se composer, fin 2020, de dix personnes intervenant sur la majorité des projets digitaux orientés vers les adhérents de l'entreprise. Elle intervient tant en méthodes agiles (train digital et train SI déclaratif) qu'en cycles en V, mais elle cherche systématiquement, de par ses valeurs, à impulser des pratiques agiles et orientées utilisateurs. De nombreux produits sont livrés : les priorités liées à la crise sanitaire (quatre services en ligne Covid : garde d'enfant, personnes à risques, maladie professionnelle, isolement) ; la prise en urgence du développement d'un service en ligne (SEL) lié aux pensions alimentaires ; et comme prévu dans ses objectifs, les SEL droit à l'erreur et Saint-Barthélemy de déclaration de chiffre d'affaires et de déclaration sociale des indépendants, la livraison de plusieurs versions de l'application mobile Ma MSA & moi intégrant la messagerie sécurisée et la biométrie, ainsi que deux SEL pour les adhérents souhaitant contrôler leur DSN. Agissant pour livrer de nouveaux produits en 2021, la FDI porte opérationnellement des produits en cours de réalisation et d'étude, tels que les services d'envoi de fichiers digitaux et photos, le portail Assemblée nationale et Sénat, les SEL réclamations à la main des adhérents incluant le volet GPCD, parcours logement regroupant les différents SEL existants pour une expérience adhérents unifiée, prise de rendez-vous adhérent entreprises et particuliers, l'outil d'enquête à chaud invitant l'adhérent à répondre à un questionnaire de satisfaction, etc.



ENTREPRISES : UNE FORCE D'INTERVENTION FORMÉE ET OPÉRATIONNELLE

Le 1^{er} novembre 2020, la *task force* entreprise (TFE) est opérationnelle. Portée par deux caisses, elle propose un support à destination de l'ensemble du réseau MSA dans le domaine des cotisations sur salaires, pendant une durée de six mois. Elle intervient dans un contexte de crise lié au Covid-19, de prévision des pics de charge relatives aux évolutions réglementaires et en soutien du plan d'action DSN (déclaration sociale nominative). Ce dispositif s'inscrit dans une démarche collective et solidaire et dans une optique d'amélioration globale du niveau de performance du réseau. Vingt salariés en CDD sont recrutés pour répondre aux objectifs de production. Les formations ont lieu en octobre pour une prise de fonction dès le 1^{er} novembre. Les formateurs proposent une formation sur site en distanciel via l'application de communication Teams. Ce mode de formation permet une continuité de service dans le cas d'un reconfinement généralisé.



TÉLÉCONVOCATION : UN NOUVEAU DISPOSITIF D'EXAMEN MÉDICAL DE CONTRÔLE

Initié dans le cadre de la crise Covid, un nouveau dispositif d'examen médical de contrôle à distance dénommé téléconvocation est désormais proposé par les médecins-conseils à l'ensemble des assurés relevant du régime agricole sur le territoire national. Tout assuré, si son état est compatible avec ce mode d'examen, peut y accéder après avoir été informé des conditions de réalisation et donné son accord. L'assuré peut, le cas échéant, être assisté par un autre professionnel de santé. Ce déploiement vient en complément du dispositif de convocation en présentiel des assurés réalisée par les services de contrôle médical. Il permet d'organiser un examen par visioconférence ou audioconférence entre un médecin-conseil et un assuré. Il permet de répondre à de nouveaux besoins nés de la crise sanitaire et d'assurer une continuité d'activité ; il offre une évolution des métiers, en raccourcissant les délais d'examen et en apportant une solution plus rapide et parfois plus adaptée à la demande qui lui est présentée ; il concorde avec les attentes des assurés, en limitant les déplacements et les frais inhérents.

Mesures pour les cotisants : une mobilisation exceptionnelle

La CCMSA se mobilise dès le début de la crise Covid et en continu depuis, pour appuyer le réseau des MSA dans la mise en œuvre opérationnelle des différentes mesures de soutien aux employeurs de main-d'œuvre – exonération et aide au paiement des cotisations – et aux non-salariés agricoles : choix entre la réduction forfaitaire de cotisations ou l'application de l'assiette forfaitaire en faveur de nouveaux installés, mesure non reconduite dans un second temps. L'accompagnement de ces employeurs de main-d'œuvre et des non-salariés bénéficie d'une circonstance favorable : l'association de la caisse centrale aux travaux préparatoires à l'élaboration des textes, à l'examen de leur opportunité et aux modalités de leur application. Une quinzaine de réunions se tiennent avec la direction de la sécurité sociale et le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation entre mars et décembre 2020 (orientations, partage des problématiques, arbitrages, organisation des actions, communication...). Sur la même période, une vingtaine de points de suivi sont menés avec les MSA sur les schémas de fonctionnement des dispositifs. Vingt-cinq messages et cinq lettres à toutes les caisses sont également envoyés. Ils traitent de consignes de gestion et d'instructions techniques en matière de recouvrement et d'accompagnement. Ces contributions permettent ainsi d'amortir, dès le mois de mars 2020 avec la suspension des prélèvements pour l'ensemble des exploitants et employeurs de main-d'œuvre, les conséquences de la crise sur la trésorerie des entreprises agricoles tout en garantissant le financement des prestations sociales, selon une organisation interne et une collaboration avec les pouvoirs publics qui facilitent la prise en compte et la résolution des difficultés.

Poursuite du déploiement de Sam, l'agent conversationnel de la MSA

Un *chatbot* est un agent conversationnel présent sur les pages d'un site internet et/ou d'une application mobile. Il répond aux questions des internautes sur les thématiques les plus couramment sollicitées et/ou sur des questions relativement simples. À la suite d'une première expérimentation sur le site Internet de la MSA Gironde, l'expérimentation se poursuit sur ceux de 3 caisses supplémentaires à partir de septembre 2020 : Bourgogne, Charentes et Sud Champagne. Après un bilan positif, la généralisation progressive de Sam est validée pour la fin d'année 2021.

UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE

La crise sanitaire n'a pas entravé la poursuite, auprès des déclarants, d'un processus d'amélioration continue de la qualité des informations véhiculées dans leurs déclarations sociales nominatives (actions de fiabilisation) et dont ils portent la responsabilité (exhaustivité, régularité, exactitude) ni la rénovation du système d'information (SI) autour de la norme DSN (dit « SIDL » pour déclaratif). Ce dernier permet de tirer collectivement le meilleur parti de la norme DSN en apportant plus de valeur et de performance aux utilisateurs et aux agents selon une démarche d'anticipation nommée « proaction qualité DSN » avec notamment : cinq plans qualité en production alimentant le dispositif en caisse au travers d'un tableau de bord qualité ; un moteur de calcul dont les règles sur l'ensemble des cotisations sont finalisées en 2021 (33 cotisations individuelles et une exonération faisant l'objet d'une fiabilisation et disponibles dans les outils fin 2020) ; le déploiement d'un service en ligne « visualiser et vérifier mes DSN » (fournissant les informations pour corriger les anomalies) en deux temps sur le 2^e semestre 2020 (ouverture du module de visualisation des DSN en juillet 2020 puis ouverture du module de consultation des anomalies en octobre 2020) ; plus de 22 000 rendez-vous qualité avec des employeurs contactés par les caisses (5387 établissements en direct, 16991 via les tiers déclarants) de septembre à fin décembre 2020.

EN CHIFFRES

34,34 millions d'euros d'exonération Covid et **45,22 millions d'euros** d'aide au paiement des cotisations et contributions pour les employeurs ; **37,65 millions d'€** de réduction forfaitaire des cotisations et contributions pour les exploitants (**17 273 bénéficiaires**) et **1 824 demandes d'option dérogatoire** pour l'assiette nouvel installé pour le calcul des cotisations et contributions 2020 (soit **91,55 millions d'euros** de perte d'assiette et **993 000 €** de baisse des cotisations).

Optimiser la relation téléphonique

Depuis près de trois ans, l'harmonisation et l'amélioration de la réponse téléphonique font l'objet d'importants travaux avec une forte participation du réseau. À l'issue d'un état des lieux (17 caisses visitées et plus de 120 documents analysés), une soixantaine de recommandations sont diffusées portant sur les outils, les processus, les supports métier, la formation et le pilotage, progressivement mises en œuvre selon une feuille de route dédiée. Une plateforme « relation de service aides personnelles au logement » est créée pour faire face au surcroît de sollicitations attendues lors de l'application de la réforme dans ce domaine. Un plan d'action pour réduire la répétition des appels non aboutis est en outre lancé en janvier 2020. Lorsque l'épidémie de Covid-19 contraint à des mesures drastiques de confinement, des outils permettant la prise d'appels en télétravail sont rapidement déployés afin de maintenir la relation téléphonique, essentielle pour les adhérents en situation de fragilité ou éloignés du numérique. La dynamique initiée pour affermir la relation téléphonique se poursuit. Au second semestre 2020, le taux d'appels aboutis est de 86,13 %.

Outils collaboratifs : poursuite du déploiement institutionnel

L'année pour le département informatique & digital interne est marquée par des travaux d'investissement pour l'avenir, notamment sur des nouveaux projets, dans une perspective de transformation. Premièrement : la sécurisation du système d'information de la CCMSA, soit la migration de 15 serveurs et des données CCMSA vers iMSA (134 téraoctets), pour professionnaliser l'hébergement et mettre en place un plan de reprise d'activité. Deuxièmement : la prise en charge du pilotage, dans une approche métier, et du déploiement des usages et outils collaboratifs au plan institutionnel, auparavant assurée par iMSA. Au sein de la CCMSA, l'activité de consolidation de l'accompagnement des utilisateurs sur le palier 1 se poursuit : animation et formation du réseau des ambassadeurs, mise en place d'ateliers d'initiation pour l'utilisation des outils, etc.

ASSURER LA CONDUITE DES ACTIVITÉS À DISTANCE

Pour le département informatique & digital interne (DI2), l'année est directement impactée par la crise. Dès mars 2020, pour assurer la conduite des activités à distance, 70 collaborateurs auparavant non dotés sont équipés en ordinateurs portables. La tenue des assemblées générales de la CCMSA et du réseau, entre autres, nécessite le déploiement d'un outil de vidéoconférence adapté au nombre de participants. L'outil offre également de nombreuses fonctionnalités de modération. L'accompagnement de l'institution se traduit par des démonstrations et de la mise à disposition de la documentation idoine. L'accompagnement des utilisateurs nécessite, elle, une évolution de toutes les pratiques et méthodes d'assistance et d'accompagnement du DI2. Par ailleurs, l'application Iaso pour le suivi de la mise en œuvre des mesures liées à la crise par l'institution est développée.

VINGT-TROIS CIRCULAIRES POUR ACCOMPAGNER LES RESSOURCES HUMAINES DES ORGANISMES MSA

À partir de mars 2020, la direction des relations sociales et des ressources humaines institutionnelles publie des circulaires qui comportent des éléments de droit ainsi que des consignes et préconisations relatives à la crise sanitaire à destination des organismes de MSA : sur les problématiques de ressources humaines liées au coronavirus, sous la forme d'un « questions-réponses », sur la participation de la MSA au *contact tracing* des patients Covid-19, sur l'appui de ses professionnels de santé dans différents dispositifs (réserve sanitaire, réquisition et mise à disposition d'une agence régionale de santé ou d'une structure sanitaire ou médicosociale), sur la gestion du déconfinement, la reprise progressive de l'activité, etc. En tout 23 circulaires sont publiées. Des modèles de convention comme la mise à disposition de personnels d'un organisme privé auprès d'un établissement public ou auprès d'une ARS sont également rédigés. Dix réunions spécifiques avec les organisations syndicales sont menées tout au long de l'année.

Deux accords issus de la négociation de branche

La négociation de branche 2020 est évidemment marquée par la crise sanitaire, laquelle entraîne un bouleversement des calendriers de négociation, mais qui met également en évidence la réactivité et l'adaptabilité des négociateurs. En effet, six réunions de la commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation (CPPNI) sont organisées à distance, en audioconférence. Deux accords de branches sont conclus à l'issue de ces travaux. Ils portent sur l'avenant n° 35 de révision de la convention collective de travail du personnel de la MSA (accompagnement de la mobilité géographique, complément familial, remplacement interne, congés, congé demi-traitement, prime de formation) et sur la prorogation de l'accord relatif à l'emploi des salariés handicapés au sein de la MSA.

VERSEMENT D'UNE INDEMNITÉ EXCEPTIONNELLE DE TRAVAIL À DISTANCE

Le contexte de la crise sanitaire amène la MSA à prendre des mesures exceptionnelles, compte tenu de la généralisation du travail à distance, imposé par les autorités publiques. La FNEMSA sollicite donc à deux reprises le mandat du conseil d'administration concernant le versement d'une indemnité exceptionnelle de travail à distance. Ainsi, l'instance donne mandat au délégué général de la FNEMSA pour arrêter par décision unilatérale le versement d'une indemnité aux salariés MSA en situation de travail à distance exceptionnel. La première décision porte sur le versement d'une indemnité d'un montant de 2,60€ par jour de travail à distance réalisée entre le 16 mars et le 10 juillet 2020. Cette indemnité est versée aux salariés concernés avec la paye du mois de juillet 2020. La seconde décision porte sur le versement d'une indemnité de 2,60€ également, par jour de travail à distance exceptionnel réalisé entre le 30 octobre et le 31 décembre 2020. Cette indemnité est versée aux salariés concernés avec la paye du mois de janvier 2021.

DISPENSATION DE LA FORMATION EN DISTANCIEL

Dès avril 2020, l'association syndicale pour la formation professionnelle continue du personnel des organismes de sécurité sociale agricole et rural (Asfosar) est en ordre de marche pour mettre en place des formations en distanciel (classe virtuelle) en substitution des sessions en présentiel. La société Learn perfect, avec laquelle l'Asfosar travaille depuis près de 15 ans pour dispenser à distance des formations en bureautique et en langues, est retenue pour ces classes virtuelles. Les prestations proposées, outre la mise à disposition d'une solution technique et la formation à l'outil, incluent un volet accompagnement des formateurs à l'approche pédagogique adaptée et la réingénierie des supports. La priorité est donnée aux formations des techniciens/gestionnaires dispensées par les agences régionales de formation (ARF), afin d'assurer le bon traitement des dossiers et la qualité de service aux adhérents. Ainsi, des sessions de formation à l'intention des formateurs ARF à l'usage de la plateforme de classe virtuelle et à la réingénierie de leur support ont lieu dès le mois de juin, afin que ces derniers puissent être en mesure de dispenser leurs sessions dès septembre 2020. Pour ce faire, durant l'été le département formation de la CCMSA se propose d'accompagner les formateurs qui le souhaitent à la réingénierie des supports institutionnels et de les assister lors de leur première animation. Malgré tout, ils ne sont pas tous en mesure de dispenser à distance soit par manque de temps pour le « reséquençage » de leur support, soit parce que les formations ne sont pas transposables en distanciel. Au 31 décembre 2020, 62 formateurs internes ont participé à cette formation : les retours de ces derniers sont positifs. Quelques formations ont ainsi pu être proposées. Le déploiement est plus important en 2021.

APPUI AUX FORMATEURS EXTERNES

En parallèle, l'Asfosar se rapproche de ses formateurs externes afin de sonder ceux qui étaient en capacité et avaient la volonté de dispenser des formations en classe virtuelle. Pour faciliter leur adhésion, l'organisme leur propose de prendre en charge le coût de la formation à l'usage de la classe virtuelle, l'adaptation des supports restant quant à elle leur charge. Cette proposition est bien accueillie et 55 formateurs s'inscrivent dans la démarche. Cela permet, dès novembre 2020, de reprendre la mise en œuvre des formations de l'Asfosar.

Offre de formation : une refonte du parcours des contrôleurs

Le comité thématique lutte contre la fraude et contrôle externe valide la rénovation du parcours de formation des contrôleurs sur les années 2020 et 2021. Elle consiste à refondre l'architecture et le contenu du parcours de façon à adapter l'enseignement sur les connaissances et savoir-être nécessaires à la mission du contrôleur et s'assurer de leur pleine acquisition par les stagiaires. Les travaux sont engagés et pilotés dès le mois de janvier 2020 par l'association syndicale pour la formation professionnelle continue du personnel des organismes de sécurité sociale agricole et rural (Asfosar) avec la collaboration de la direction dédiée à la CCMMSA (maîtrise des risques) et de huit représentants de six caisses de MSA (agents de direction, responsables du contrôle et contrôleurs). Le groupe de travail s'attache à bâtir un référentiel en recensant les activités associées aux missions des contrôleurs et les compétences requises pour leur réalisation. Les compétences identifiées sont regroupées en cohérence pour constituer les différents modules de formation. Si certains modules existants nécessitent uniquement un toilettage, d'autres besoins débouchent sur la conception de nouveaux modules. Pour mener ces opérations de conception, chaque MSA désigne un contrôleur expérimenté. Chaque nouvelle formation est conçue par un binôme ou un trinôme de contrôleurs accompagné par un binôme d'ingénieurs formation du département formation. Ces derniers apportent un appui méthodologique et prennent en charge les parties formalisation et rédaction. La journée de lancement des conceptions avec les 35 contrôleurs désignés se déroule le 21 septembre 2020. Le parcours rénové des contrôleurs débute le 30 mars 2021 avec 15 participants de 12 caisses de MSA. Les nouveaux modules de formation sont animés par des contrôleurs expérimentés mis à disposition par les caisses de MSA. En parallèle, les travaux de conception se poursuivent jusqu'à la fin 2021.

Nouveau service public des pensions alimentaires et intermédiation financière

La MSA est opérateur de l'agence du recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa) pour ses ressortissants aux côtés de la CAF dans le cadre du service public des pensions alimentaires. C'est la MSA Sud Champagne qui réalise pour l'ensemble du réseau MSA les missions suivantes : le recouvrement des impayés de pensions alimentaires, la délivrance des titres exécutoires (validant le montant de la pension alimentaire fixée par convention parentale), la gestion de l'allocation de soutien familial (ASF) ; la réponse téléphonique sur le numéro national (3238), aux côtés de la Cnaf, pour tous les adhérents agricoles. À compter d'octobre 2020, elle gère également l'intermédiation financière pour toute demande d'un parent victime d'un impayé de pension alimentaire, et depuis le 1^{er} janvier 2021, pour tous les parents séparés dès lors que la pension est fixée dans un titre exécutoire. Ainsi, MSA et Caf peuvent devenir les intermédiaires entre les parents pour verser ou recevoir la pension alimentaire : elles collectent la pension auprès du parent débiteur et la reversent tous les mois au parent créancier. L'objectif est d'éviter d'éventuels conflits et de faciliter l'entretien des enfants. Dans le cadre de l'allocation des moyens par les pouvoirs publics, la MSA Sud Champagne bénéficie de 41 équivalents temps plein (dont 23 pour la seule intermédiation). Un lien est également opéré avec les caisses du réseau MSA pour assurer la coordination sur le territoire notamment avec les travailleurs sociaux et les collaborateurs du *front office*.

ÉVOLUTION DES AIDES AU LOGEMENT : UN CALCUL EN TEMPS RÉEL

Au 1^{er} janvier 2021, les aides au logement évoluent pour coïncider avec la situation économique la plus récente des allocataires. Le mode de calcul et la nature des revenus pris en compte restent les mêmes. La date de versement reste inchangée, en début de mois. Le changement intervient sur la prise en compte des ressources, grâce au prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu. L'aide au logement est désormais calculée sur les 12 derniers mois, avec une actualisation tous les trois mois. Par exemple, le montant de janvier, février et mars 2021 sera calculé sur les revenus de décembre 2019 à novembre 2020. Jusqu'alors, la MSA se basait sur ceux d'il y a deux ans. Elle récupère désormais automatiquement le montant des ressources auprès des impôts, de Pôle emploi, etc.

Plus d'infos sur msa.fr/logement/allocations

Gestion de l'aide à la vie familiale et sociale des anciens migrants

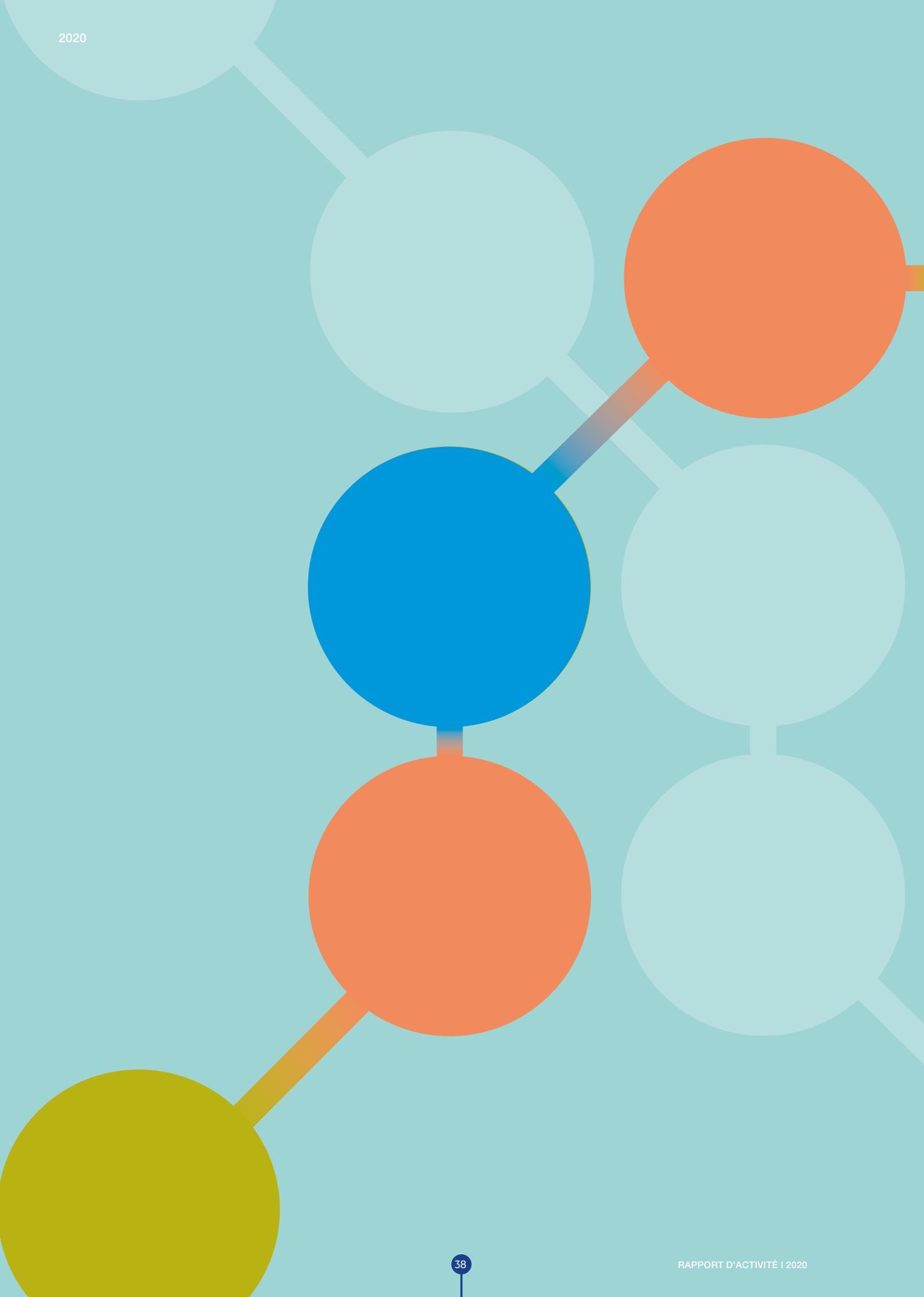
L'aide à la réinsertion familiale et sociale des anciens migrants dans leur pays d'origine (ARFS), mise en œuvre en 2016, permettait à l'assuré qui en remplissait les conditions d'octroi, d'effectuer de longs séjours de plus de six mois au moins dans son pays d'origine et de réaliser un rapprochement familial. Il percevait une prestation annuelle versée sous forme de capital par la caisse des dépôts et consignations. Mais les conditions d'éligibilité étaient restrictives et le nombre de bénéficiaires, faible. L'article 269 de la loi de finances du 28 décembre 2019 est venu assouplir les conditions d'attribution de cette prestation, renommée aide à la vie familiale et sociale des anciens migrants dans leur pays d'origine (AVFS). À compter du 1^{er} janvier 2021, sa gestion est confiée à la caisse centrale de la MSA, qui la délègue à la MSA de Picardie, interlocuteur unique des assurés AVFS. L'aide est versée mensuellement et à terme échu. Elle est reconduite automatiquement sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité et s'applique de plein droit aux bénéficiaires de l'ARFS. Elle n'est pas cumulable avec les autres minima sociaux, ni avec les allocations logement ou l'ancienne allocation constituant le minimum vieillesse. L'assuré conserve toutefois une couverture maladie pour ses soins en France.

Harmonisation des pratiques en gestion des individus

Le projet d'harmonisation des pratiques en gestion des individus (HPGI) ambitionne de consolider ce domaine d'activité comme un métier à part entière garantissant la sécurisation, la fiabilisation et la qualité des données du fichier client dans le cadre du guichet unique. La feuille de route du groupe service socle du projet stratégique MSA 2025 porte cette ambition. Elle cautionne la nécessité d'accompagner les services GI des caisses de MSA dans la gestion des activités qui leur sont confiées comme l'immatriculation des individus, la gestion des états civils ou bien encore la gestion des coordonnées bancaires et médiatiques. L'ambition est d'atteindre le déploiement de ce périmètre cible au niveau de l'ensemble des caisses du réseau à l'horizon fin 2021.

GPCD : POUR UNE RELATION PARTENARIALE RENOUVELÉE

Des travaux, menés dans un contexte de tension sur les équilibres financiers des partenaires de la gestion déléguée, confirment la nécessité d'engager une réflexion stratégique sur l'offre de service en la matière. Largement partagée avec le réseau des MSA, elle permet de réaffirmer la pertinence de cette offre dans le prolongement des activités du régime obligatoire, en cohérence avec les ambitions portées par l'institution dans le cadre de son projet MSA 2025. En revanche, deux axes d'évolution sont jugés indispensables pour garantir le niveau d'ambition affiché et sa pérennité : d'une part, la mise à niveau du niveau de service, notamment en matière de système d'information (SI) et, d'autre part, la définition d'une offre de service complète valorisée à son juste prix. Concernant le SI, la MSA privilégie l'orientation d'une solution externe confirmant ainsi sa volonté de se doter d'un outil aux standards du marché et de concrétiser ses orientations stratégiques.



ENGAGEMENT

2020, année de renouvellement des délégués et des conseils d'administration. Premier relais avec les adhérents, ce réseau d'élus, qui fait la singularité du régime agricole, joue au cœur de la crise sanitaire son rôle de vigie, de détection de situations problématiques, et apporte conseils, informations, orientation et réconfort à la population agricole et rurale.

2020, année de préparation de la convention d'objectifs et de gestion qui sera signée avec l'État pour la période 2021-2025. La CCMSA souhaite être à l'initiative des négociations et propose un projet de texte le 15 septembre.

2020, année de remise du Livre blanc de la MSA au gouvernement. Dans le prolongement, des contacts nationaux et locaux ciblés sont pris pour faire connaître et valoir les positions de la MSA, organisme de protection sociale qui accompagne exploitants et salariés agricoles et participe également à la cohésion des territoires ruraux.



ÉLECTIONS MSA

13 760 DÉLÉGUÉS ÉLUS LORS DU SCRUTIN DE JANVIER 2020.

652 468 PERSONNES SE SONT MOBILISÉES POUR ÉLIRE LEURS REPRÉSENTANTS SUR LES TERRITOIRES.

RENOUVELLEMENT IMPORTANT

5 955 NOUVEAUX ÉLUS (43,3%).

FORMATION DES ÉLUS

3 WEBINAIRES POUR LES 475 NOUVEAUX ADMINISTRATEURS.

STRATÉGIE D'INFLUENCE

631 RENCONTRES AVEC DES ÉLUS TERRITORIAUX, REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT, DIRIGEANTS DES ORGANISMES PROFESSIONNELS ET DES SERVICES DE SANTÉ.

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION : LES PROPOSITIONS DE LA MSA

3 AXES STRATÉGIQUES.

58 ENGAGEMENTS.

Un réseau d'élus reconstitué...

Au terme d'un processus électoral particulièrement long en raison de cette année marquée par la crise sanitaire, le conseil d'administration de la caisse centrale de la MSA est installé fin novembre avec 11 nouveaux membres sur 29. Il reconduit Pascal Cormery à la présidence de l'institution et Thierry Manten en tant que premier vice-président. La pandémie a bousculé les différentes étapes des élections et il a fallu imaginer de nouveaux processus, avec un cadre juridique adapté à la situation – vote par correspondance, délibérations à distance des instances de gouvernance... – et un accompagnement des MSA qui n'avaient par exemple jamais réuni de conseil d'administration à distance. Après la reconstitution du réseau d'élus cantonaux à l'occasion du vote de janvier 2020, trois MSA seulement (Ain-Rhône, Loire-Atlantique-Vendée et Dordogne, Lot et Garonne) ont pu tenir leur assemblée générale avant la survenue de la crise sanitaire. Pour les 32 autres, le conseil central lors de sa séance du 14 mai 2020 décide de recourir au vote par correspondance afin de permettre l'élection des membres de leurs conseils d'administration. Pour ce faire, un décret en Conseil d'État a été promulgué, autorisant les délégués cantonaux, membres des assemblées générales des MSA, à voter par correspondance. Il en a été de même pour la CCMSA.

Un webinaire pour diffuser l'information sur les gestes barrières

Relais sur le terrain, les délégués MSA sont invités en juin à participer à une conférence via Internet (webinaire) rythmée par des quiz et des jeux de questions-réponses... Objectif : démultiplier l'information afin d'adopter et de faire adopter les bons gestes et attitudes face du Covid-19 et plus globalement face aux épidémies. Y sont abordés plusieurs points : la distanciation physique et sociale, le lavage des mains, les gestes barrières, le port du masque. Des clés sont données aux délégués pour relayer les messages de prévention auprès des assurés MSA. Pour les y aider, un kit de relais d'information est mis à leur disposition. Le webinaire peut être consulté en ligne.



Le nouveau conseil d'administration

Après le vote pour les délégués, puis celui pour les administrateurs des 35 caisses, ce sont les administrateurs de la caisse centrale de la Mutualité sociale agricole (CCMSA) qui ont été élus, le 20 novembre 2020, à l'issue du processus par correspondance mis en place en raison de la crise sanitaire. Le conseil d'administration de la CCMSA est composé de 29 membres, pour un mandat de cinq ans.

Pour le premier collège (exploitants agricoles), sont élus :

Béatrice Barbeau (Loire-Atlantique-Vendée) ;
Pascal Cormery (Berry-Touraine) ;
Sabine Delbosc Naudan (Midi-Pyrénées Nord) ;
Chantal Gonthier (Sud Aquitaine) ;
Régis Jacobé (Marne Ardennes Meuse) ;
Jean Lefort (Île-de-France) ;
Philippe Panel (Auvergne) ;
Cédric Saur (Languedoc) ;
Christian Schneider (Alsace).

Pour le deuxième collège (salariés)

Didier Aubert (Auvergne) ;
Annie Aublanc (Dordogne, Lot et Garonne) ;
Patricia Coetsier (Nord-Pas de Calais) ;
Didier Cuniac (Midi-Pyrénées Nord) ;
Isabelle Despreaux (Portes de Bretagne) ;
Thierry Girard (Alpes du Nord) ;
Thierry Manten (Picardie) ;
Brigitte Menil (Île-de-France) ;
Isabelle Ouédraogo (Berry-Touraine) ;
Michel Robinet (Nord-Pas de Calais) ;
Patricia Saget-Castex (Midi-Pyrénées Sud) ;
François Serpaud (Nord-Pas de Calais).

Pour le troisième collège (employeurs de main-d'œuvre), les représentants sont :

Robert Dieudonné (Lorraine) ;
Jean-François Fruttero (Dordogne, Lot et Garonne) ;
Anne Gautier (Maine-et-Loire) ;
Philippe Moinard (Poitou) ;
Marie-Claude Salignon (Alpes-Vaucluse) ;
Bernard Simon (Armorique).

Au titre de l'Union nationale des associations familiales, sont désignés :

Roland Grimaud ; Dominique Marmier.

Pascal Cormery, président de la MSA Berry-Touraine, 62 ans, exploitant agricole, est reconduit à la présidence de la CCMSA par ce nouveau conseil. Thierry Manten, salarié, premier vice-président de la caisse de Picardie, est lui aussi été réélu premier vice-président de la CCMSA.

Un renouvellement important des élus du réseau

	NOMBRE DE NOUVEAUX ÉLUS	TAUX DE RENOUVELLEMENT
Présidents	9 sur 35	25,7 %
Premiers vice-présidents	23 sur 35	65,7 %
Administrateurs	468 sur 981	47,7 %
Délégués	5 955 sur 13 760	43,3 %



41 ans,
C'EST L'ÂGE DU PLUS JEUNE
PRÉSIDENT DE CAISSE DE MSA.
LE PLUS JEUNE 1^{ER} VICE-PRÉSIDENT
A 51 ANS.

+ DES FEMMES ENGAGÉES

Elles sont 3641 sur 13 760 délégués :
28 % dans le 1^{er} collège, 35,2 %
dans le 2^e, 15,4 % dans le 3^e.

Leur présence au sein des conseils
d'administration progresse
régulièrement depuis 45 ans et atteint
32,3 % en 2020 (contre 7,2 % en
1974 et 28,8 % en 2015). Parmi les
35 présidents de conseils
d'administration, 9 sont des femmes
(dont 3 nouvelles élues). Elles étaient
8 présidentes en 2015.

Sur les 35 premiers vice-présidents,
7 sont des femmes (8 en 2015),
dont 6 nouvelles élues.

Le conseil central d'administration,
quant à lui, comprend 11 femmes
et 18 hommes.

Nouvelles modalités de formation

La crise sanitaire diffère l'installation des échelons locaux et des conseils d'administration. Pour les aider dans leur prise de fonction, des documents sont diffusés : guides pour les formations à destination des administrateurs et des délégués, brochure sur les sigles utilisés. Par ailleurs, en septembre est déployée en direction de tous les délégués la plateforme de formation à distance « Les ateliers de l'élu ». Une offre qui permet de les sensibiliser tous. Chacun peut suivre à son rythme les modules de formation qui sont traités de façon participative et ludique, avec des quiz, des séquences vidéo, des explications audio, un *serious game*. Une visite virtuelle de Luminem, l'immeuble de la CCMSA à Bobigny, est aussi proposée. Tout au long du mandat, différents modules permettront d'accompagner les élus dans l'exercice de la mission : sujets de protection sociale, connaissance de la MSA et de son actualité, savoir-faire et développement personnel.

Les Ateliers de l'élu apportent également une base de connaissances primordiale aux 475 nouveaux administrateurs (sur 1 071). À chaque début de mandat, un séminaire leur est dédié. Compte tenu des contraintes liées à l'épidémie de Covid-19, une autre formule a dû être envisagée. Trois webinaires sont organisés début 2021. Trois nouveaux administrateurs sur quatre en ont suivi au moins un, et la moitié d'entre eux ont participé à l'intégralité. Thèmes abordés : la protection sociale, la gouvernance mutualiste et les dossiers d'actualité, comme la convention d'objectifs et de gestion. L'ensemble des interventions et les supports sont disponibles sur la plateforme et accessibles à tous les délégués.

La campagne de formation du nouveau mandat

Quatre orientations sont retenues le 12 février 2020 par la commission de l'action mutualiste pour la période 2020-2025 :

- le développement des compétences clés résultant notamment de la mise en œuvre du plan stratégique ;
- des parcours pédagogiques progressifs sur la durée du mandat, avec des sessions de base et des approfondissements sur les thèmes de développement personnel ;
- de nouvelles modalités d'apprentissage associant formations en présentiel et à distance, ces dernières étant également ouvertes aux délégués qui constituent une nouvelle cible de l'offre de formation institutionnelle ;
- une organisation réactive pour intégrer les évolutions et l'actualité.

Stratégie d'influence

À la suite de la remise du *Livre blanc* au gouvernement lors du salon de l'agriculture 2020, la MSA met à profit l'année pour renforcer ses relations avec les pouvoirs publics et constituer les différents processus nécessaires au pilotage de sa stratégie d'influence : plan d'actions annuel, structuration du réseau et outil de reporting. La période bousculée par la crise sanitaire souligne l'importance de la protection sociale, la nécessaire réactivité des services publics pour l'accompagnement des personnes fragilisées et isolées, et la proposition de solutions efficaces de proximité dans un contexte inédit. Des contacts nationaux et locaux ciblés sont pris pour échanger et faire valoir les positions de la MSA, notamment au moment des débats sur le projet de loi grand âge et autonomie afin de faire reconnaître la MSA en tant que partie prenante de la future branche. Sont également mises en avant ses actions de soutien aux agriculteurs, son implantation et son implication dans les territoires ruraux, ainsi que ses propositions en termes de santé et d'accès aux soins. Un positionnement d'ensemble – celui d'un organisme de protection sociale qui accompagne exploitants, employeurs et salariés agricoles, et qui offre aussi des services à l'ensemble de la population des territoires ruraux – affiché dans la perspective de la négociation de la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025.

Des travaux préparatoires à la future COG en lien avec MSA 2025

La convention d'objectifs et de gestion (COG) formalise dans un document contractuel la délégation de gestion du service public de sécurité sociale au régime agricole. Elle fixe les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale, aussi bien en termes de maîtrise des dépenses que de meilleur service rendu aux usagers. Une COG couvre une période de cinq ans, correspondant à la durée du mandat du conseil d'administration. Elle est signée par le président et le directeur général de la caisse centrale ainsi que par les ministres de tutelle. Ses travaux de préparation sont initiés avec l'élaboration puis l'adoption du plan stratégique MSA 2025 lors de l'assemblée générale 2019. La CCMSA souhaite être à l'initiative des négociations et propose un projet de texte, remis aux tutelles le 15 septembre 2020. Le projet comporte trois axes stratégiques : garantir un service socle de qualité, exigeant et homogène (15 engagements) ; mobiliser le guichet unique pour déployer les politiques publiques en réponse aux enjeux du monde agricole et besoins de proximité des territoires ruraux (23 engagements) ; renforcer le pilotage de la performance du régime (20 engagements). Chaque axe est décliné en fiches thématiques et en engagements suivis par des indicateurs de résultat et actions à mettre en œuvre.



631

RENCONTRES AVEC DES ÉLUS TERRITORIAUX, REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT, DIRIGEANTS DES ORGANISMES PROFESSIONNELS ET DES SERVICES DE SANTÉ EN 2020.

+ PRINCIPALES ÉTAPES DU PROJET DE COG 2021-2025 :

- Novembre 2019 : lancement du projet au sein du comité de pilotage institutionnel ;
- janvier-mars 2020 : travail autour des projections d'engagement et d'actions en transversalité au sein de la caisse centrale (et en regard avec les travaux du projet de groupe MSA) ;
- mars-juin 2020 : travail autour de l'organisation et de la déclinaison des engagements proposés en indicateurs, identification des enjeux autour des ressources et moyens ;
- juillet 2020 : présentation de plan (prévisionnel) de la future COG en comité de direction générale ;
- juillet-août 2020 : rédaction des engagements et actions ;
- août 2020 : présentation d'une première version en comité de pilotage projet du groupe MSA ;
- fin août-début septembre : prise en compte des remarques du comité de pilotage projet du groupe, enrichissement (de façon itérative, en vue d'une présentation au bureau du conseil d'administration de la CCMSA, au comité des directeurs avant transmission à la direction de la sécurité sociale).

Des projections démographiques et financières

Chaque année, dans le cadre de la commission des comptes de la sécurité sociale, la CCMSA produit des projections démographiques et financières pluriannuelles. Forte de cette expérience, elle mobilise les compétences de l'ensemble de ses départements pour réaliser des travaux de même nature pour aborder au mieux les négociations de la COG. Ils permettent d'évaluer la population des ressortissants de la MSA pour chacune de ses prestations dans les différents territoires. Ces éléments se révèlent indispensables pour se positionner de manière pertinente face aux tutelles.

L'accord sur la déconnexion est signé le 19 octobre 2020

Suite au déploiement des outils collaboratifs et à l'évolution du télétravail à la CCMSA, la direction et les organisations syndicales souhaitent prendre des mesures pour prévenir d'éventuels dysfonctionnements liés à la connexion des salariés et harmoniser les pratiques et comportements en la matière. L'objectif est d'encourager un usage raisonné et équilibré des outils collaboratifs au regard de plusieurs objectifs : assurer le respect des temps de repos et de congés ; favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ; œuvrer à l'amélioration de la qualité de vie au travail ; respecter la vie personnelle et familiale des collaborateurs. L'accord sur la déconnexion à la CCMSA, signé le 19 octobre 2020, définit le droit à la déconnexion comme étant « *le droit du salarié de ne pas être connecté aux outils collaboratifs professionnels et de ne pas être contacté, y compris sur ses outils de communication personnels, pour un motif professionnel en dehors de son temps de travail habituel* ». L'accord prévoit des actions de sensibilisation et de formation associant le service de santé au travail de la CCMSA, des actions de sensibilisation aux formations pour les managers, une organisation d'ateliers d'échanges de pratiques entre pairs sur leur utilisation des outils collaboratifs, la réalisation d'une notice synthétique relative aux moyens de déconnexion techniques des outils collaboratifs, et la réalisation d'un guide de bonnes pratiques autour de la déconnexion. Il est réaffirmé que les salariés ne doivent pas être sollicités par messagerie, SMS, messagerie instantanée, téléphone ou autre en dehors des horaires d'ouverture de la CCMSA, c'est-à-dire : avant 7 heures et après 19 heures sur les jours habituels de travail, durant les jours non travaillés, lors de toute suspension du contrat de travail (arrêt maladie, congés maternité, sans solde...).

RSSE : organisation territoriale de l'activité MSA et emplois agricoles

Dans le cadre de la préparation de la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025, la CCMSA propose de conduire une expérimentation introduisant les principes de la responsabilité sociale, sociétale et environnementale (RSSE) sur deux projets d'action. Ils visent l'optimisation du potentiel que recèlent le guichet unique, l'engagement de la MSA – entreprise citoyenne, actrice économique sur le territoire – la mobilisation coordonnée des salariés (front et back office, action sanitaire et sociale, santé-sécurité au travail, contrôle médical, offre de services, vie mutualiste...) et des élus, tous fédérés autour des enjeux de qualité du service rendu aux adhérents et de la qualité de vie au travail. L'enjeu est de promouvoir une approche globale de la performance de l'action de la MSA sur les territoires, mesurée à partir des impacts générés dans les dimensions économique, sociale, culturelle, environnementale et territoriale. Les deux projets d'action sont pilotés chacun par une équipe composée d'une MSA et de la CCMSA. Le premier est relatif à l'organisation territoriale RSSE de l'activité MSA. Il vise à développer une offre de protection sociale et d'accès aux politiques publiques élaborée pour répondre aux besoins des personnes vivant sur des territoires ruraux fragiles. Le second projet, sur l'accompagnement des emplois agricoles, s'appuie sur un investissement proactif de la MSA conjuguant sa double qualité d'organisme de protection sociale et d'organisme professionnel agricole. Il propose d'apporter aux acteurs de l'écosystème agricole la plus-value que lui confère son expertise sociale (accompagnement sur le volet humain) et sociétale (impacts de nos actions sur les territoires). Le but est de favoriser tout d'abord une évolution des regards et des comportements, pour susciter ensuite chez eux l'envie et l'intérêt de faire évoluer les pratiques de manière à rendre plus attractifs les métiers de salariés et d'exploitants.

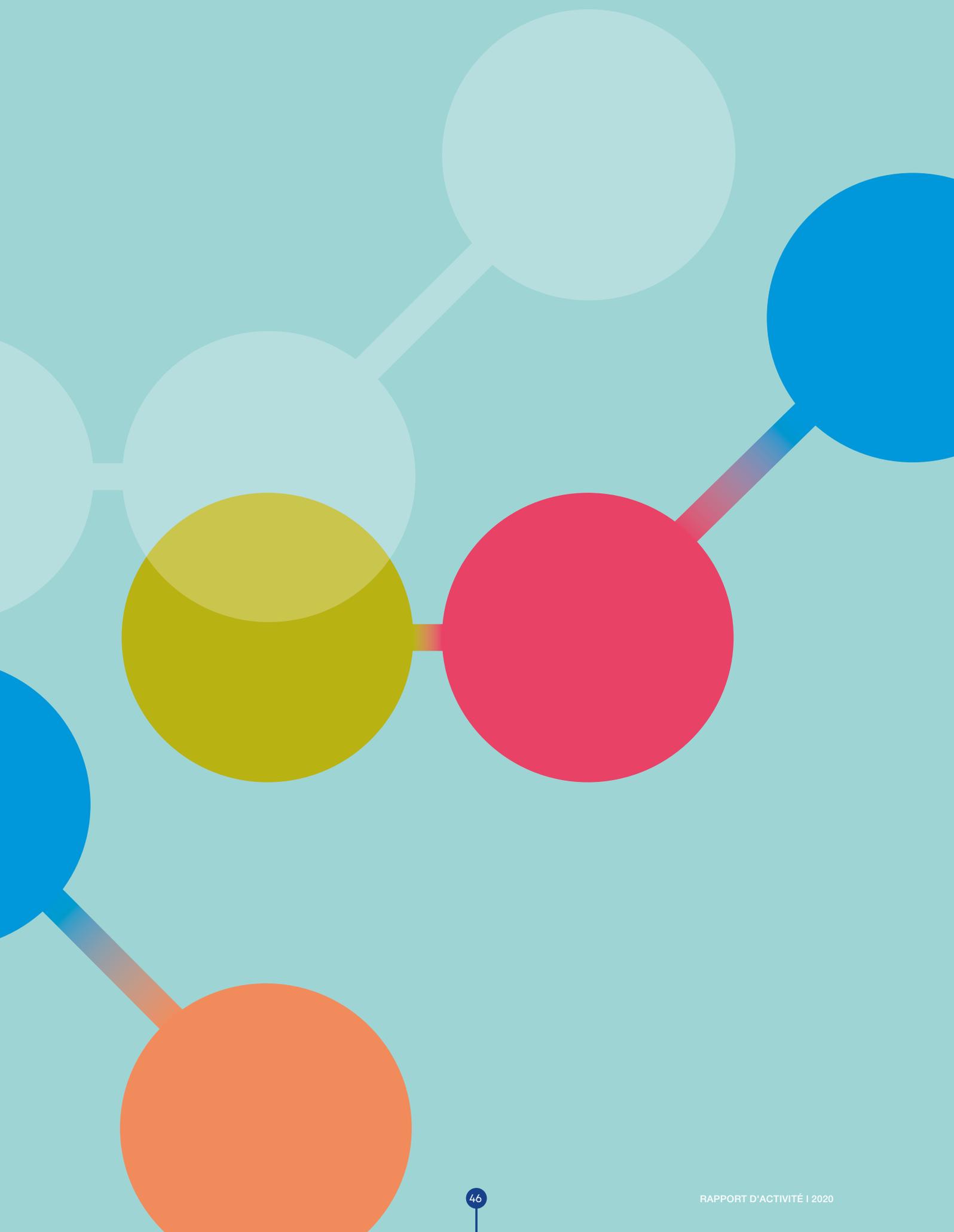
Mutualisations de proximité : une dynamique encourageante

En choisissant les mutualisations de proximité au-delà des gains de productivité la MSA a assumé sa responsabilité sociale et sociétale. Sociale, compte tenu de l'attention portée par les caisses pour accompagner le changement professionnel vécu par ses salariés, et plus généralement par le choix d'éviter une mobilité géographique imposée pour les salariés. Sociétale, car la MSA a pu conforter sa présence territoriale auprès de ses ressortissants, tout en développant une stratégie multicanale en termes d'offre de services pour répondre à leurs différents besoins. À l'inverse d'autres hypothèses, le choix des mutualisations de proximité a permis de conserver l'implantation de la MSA dans les villes moyennes, concourant ainsi à la cohésion territoriale. Les emplois directs des sites MSA génèrent par leur activité économique des emplois indirects, tandis que la présence des salariés, acteurs économiques locaux génèrent des emplois induits. Au-delà d'apporter des réponses de proximité à ses assurés, la conservation de l'implantation territoriale permet aussi à la MSA d'être partenaire de l'État dans les différents projets portés sur les territoires. Enfin, les mutualisations de proximité ont porté des dynamiques de réorganisation, de rénovation des pratiques de production, et plus largement de changement qui constituent des investissements marquants, dont le retour progressif s'est traduit notamment dans la gestion de la crise sanitaire par le régime agricole.



RUCHES, GOURDES, BOX DE RANGEMENT POUR TROTTINETTES...

La CCMSA participe à la semaine européenne du développement durable. Du 21 au 25 septembre 2020, plusieurs animations se tiennent au sein de Luminem, sur les thèmes suivants : promouvoir les gestes écoresponsables, économiser les ressources et consommer moins, éviter les gaspillages et consommer mieux, encourager la mobilité durable, prendre soin de l'environnement dans nos activités. Lundi, par exemple : des gourdes sont offertes à chaque collaborateur ; un mail d'information générale sur la suppression du plastique jetable est envoyé à l'ensemble des salariés ; sur l'intranet, un article revient sur les prestations écoresponsables proposées par la conciergerie d'entreprise Merci Oscar. Mardi : avec la participation financière de la société de restauration collective Compass, des ruches sont inaugurées à Luminem, une convention de partenariat est signée avec l'union nationale de l'apiculture française (Unaf). Jeudi : c'est atelier réparation de vélos en partenariat avec Les bécanes d'Antoine, magasin dédié à Pantin. Toute la journée, les collaborateurs peuvent bénéficier de petites réparations/réglages sur place ou se voir établir un devis avec l'aide de l'État de 50 € dans le cadre du programme Coup de pouce vélo. Un mail d'information générale sur l'installation d'un box de rangement sécurisé de trottinettes dans le vestiaire du hall d'accueil est envoyé. Vendredi : un article sur publié sur l'intranet revient sur l'utilisation des produits d'entretien écoresponsables utilisés pour le ménage et pour les espaces verts. Entre autres.



ENTRAIDE

Le contexte sanitaire, économique et social actuel fragilise les populations et malmène les organisations. Dès le début de la pandémie, une chaîne de soutien se crée au sein du groupe dans le cadre de l'opération « MSA solidaire, nos valeurs en action ». Salariés et délégués se mobilisent pour venir en aide aux populations rurales les plus fragilisées. Les services d'action sanitaire et sociale prennent contact avec les assurés pour s'enquérir de leur situation et les accompagner en cas de besoin. Au sein du réseau des caisses, des dispositifs d'entraide se mettent par ailleurs en place ou se renforcent pour garantir la continuité du service dans une période où la protection sociale est encore plus essentielle.



MSA SOLIDAIRE

300 000 PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE CET ÉLAN DE SOLIDARITÉ.

13 500 PANIERS ALIMENTAIRES DISTRIBUÉS, 20 700 APPELS DE CONVIVIALITÉ.

CRISE SANITAIRE

13 134 FOYERS CONTACTÉS PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX LORS DU PREMIER CONFINEMENT.

MAINTIEN DANS L'AUTONOMIE

53 872 PERSONNES ÂGÉES BÉNÉFICIAIRES DU PANIER DE SERVICES.

TASK FORCE FAMILLE

150 603 DOSSIERS TRAITÉS.

95 000 CONCERNENT LE LOGEMENT,

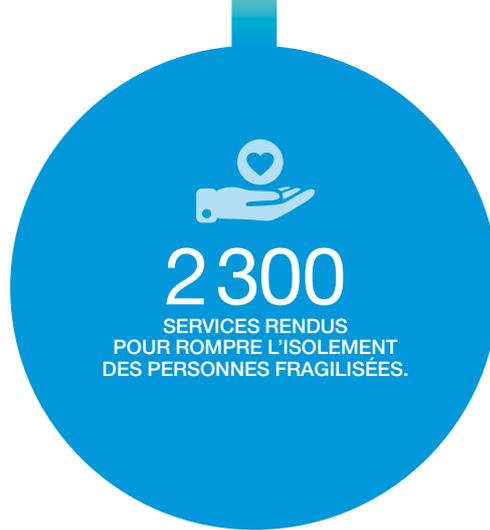
47 000 LA PRIME D'ACTIVITÉ.

PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE AIDE AU LOGEMENT

70 000 APPELS REÇUS, 72 300 MESSAGES TRAITÉS ET 42 000 APPELS SORTANTS.

MSA solidaire, nos valeurs en action

Pour aider les personnes fragilisées par la crise sanitaire, économique et sociale, et le confinement au printemps 2020, le régime agricole lance «MSA solidaire, nos valeurs en action», une chaîne de solidarité portée par les salariés et les élus. L'opération est réactivée lors de la deuxième vague de l'épidémie en fin d'année. Les femmes et les hommes du groupe MSA déploient diverses initiatives de proximité : prise de contact avec les personnes isolées ou en difficulté, aides pour les démarches, les courses, les déplacements, distribution de paniers alimentaires, soutien aux producteurs locaux... Un appel aux dons de jouets et de denrées est en outre déclenché en partenariat avec le Secours populaire français pour que les enfants et familles les plus fragilisés par la crise puissent eux aussi fêter Noël. Plus de 300 000 personnes bénéficient de cet élan de solidarité grâce à la mobilisation et la proximité des équipes et des élus porteurs des valeurs de solidarité et de partage du régime agricole.



ACTION SANITAIRE ET SOCIALE : DES AMBITIONS CO-CONSTRUITES

Afin de définir les ambitions politiques de l'action sanitaire et sociale (ASS) pour les cinq ans à venir, un travail de définition des orientations est entrepris avec le réseau des MSA, permettant une réflexion commune et partagée. De février à juin, différentes réunions sont organisées avec les équipes concernées des caisses et les élus du comité d'action sanitaire et sociale de la caisse centrale. Si la réunion avec le réseau peut se dérouler juste avant les mesures de confinement, la concertation avec les élus se fait à distance. Ces derniers se montrent attachés à répondre aux besoins de tous les ressortissants : familles, jeunes, actifs fragilisés, personnes âgées. L'action sanitaire et sociale de la MSA couvre, en effet, l'ensemble des périodes de la vie en accompagnant les situations de fragilité et les événements de vie tels que la conciliation vie familiale et professionnelle, l'entrée dans la vie active, les crises agricoles, les ruptures familiales, etc. De plus, elle intervient sur le territoire de vie des ressortissants en soutenant le développement d'actions visant à l'équité d'accès aux services, aux droits et au rééquilibrage territorial. Ces travaux permettent d'aboutir à la définition de neuf orientations validées par le conseil d'administration central en juin 2020.



DU NEUF DANS LES ORIENTATIONS

- 1 Accompagner les familles agricoles dans leur parcours de vie.
- 2 Contribuer à développer un cadre de vie adapté aux besoins des familles sur les territoires ruraux et/ou fragiles.
- 3 Favoriser l'autonomie et la place des jeunes dans les territoires ruraux et/ou fragiles.
- 4 Accompagner les actifs fragilisés.
- 5 Prévenir la désinsertion professionnelle des actifs agricoles en arrêt de travail de plus de trois mois.
- 6 Prévenir et accompagner les situations de mal-être et d'épuisement professionnel des actifs agricoles.
- 7 Promouvoir l'insertion par l'activité économique (IAE) et l'accompagnement global des salariés en insertion.
- 8 Favoriser l'accompagnement à domicile des retraités et prévenir la perte d'autonomie des plus fragiles.
- 9 Lutter contre l'isolement des personnes âgées et soutenir les solidarités de proximité sur les territoires ruraux et/ou fragiles.

Crise sanitaire, des travailleurs sociaux à l'écoute

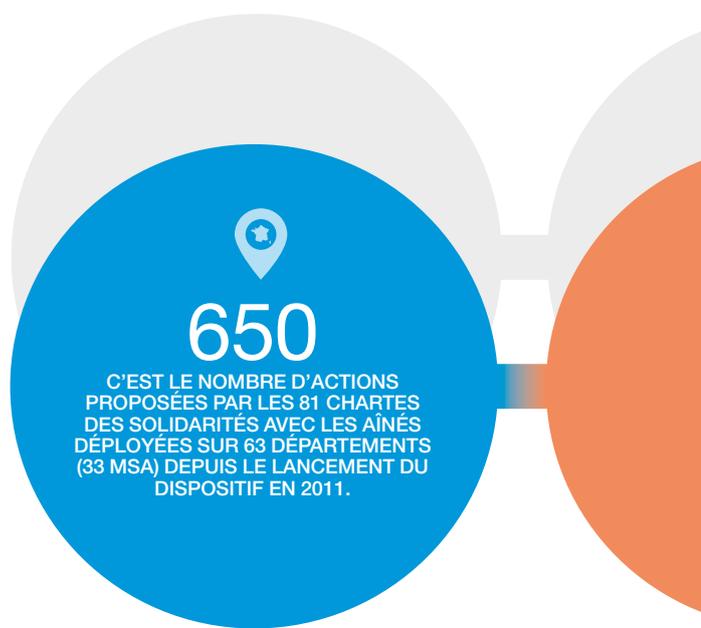
Les campagnes de contacts par téléphone sur deux périodes significatives : mars et novembre 2020

- 20 539 foyers non-accompagnés contactés entre le 16 mars et le 2 juin.
- 39 594 foyers déjà accompagnés contactés entre le 16 mars et le 2 juin.
- 6 362 personnes âgées non connues par les travailleurs sociaux.
- 20 056 foyers déjà accompagnés contactés en novembre 2020.
- 2 995 foyers non-accompagnés contactés en novembre 2020.

Les aides exceptionnelles

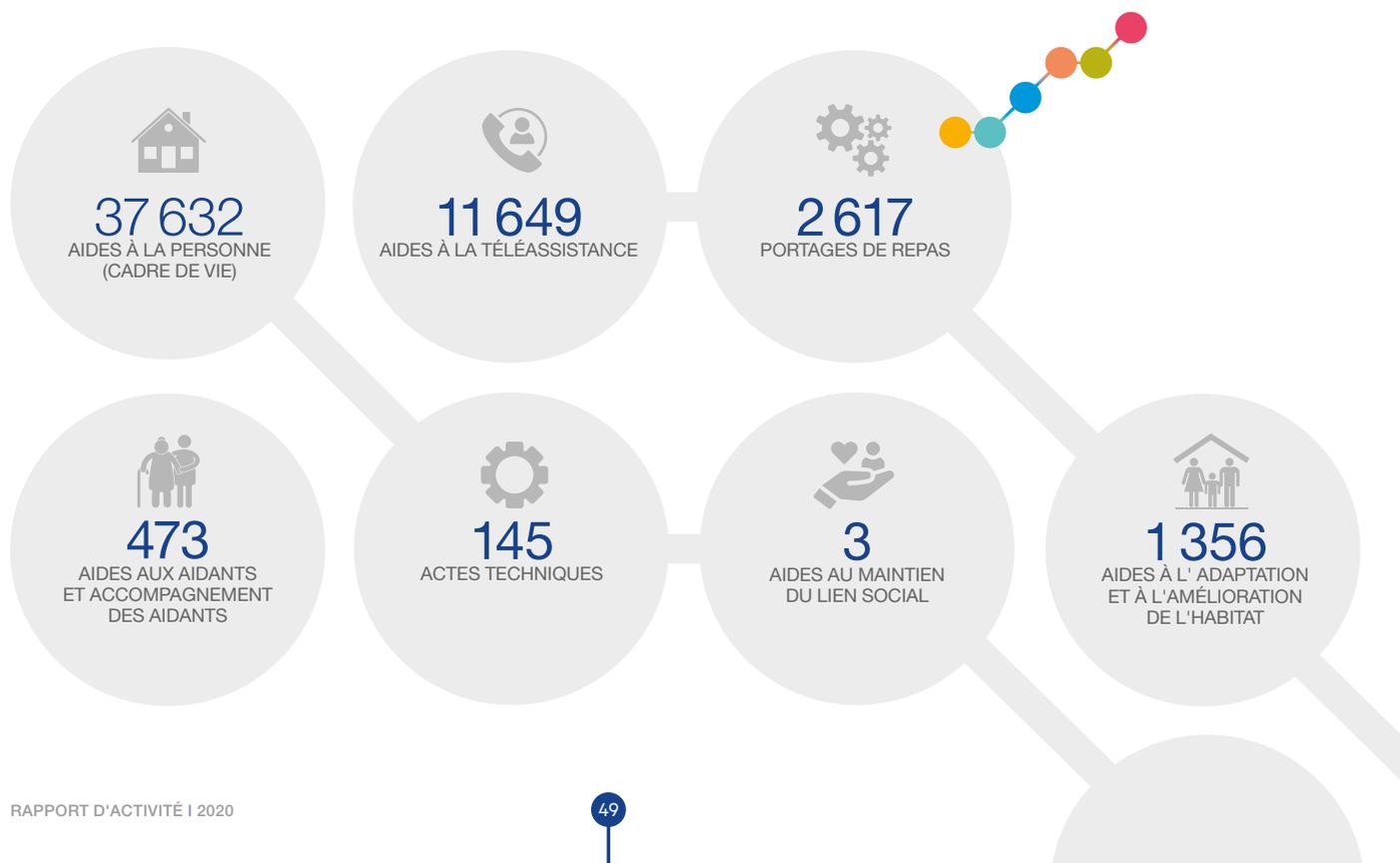
- 21 MSA mettent en œuvre une aide exceptionnelle aux familles en situation de précarité/minima sociaux.
- 1 605 secours exceptionnels Covid sont attribués sur l'ensemble du réseau entre le 15 mars et le 15 octobre pour un montant moyen de 406€

EN COMPLÉMENT DE CES PRESTATIONS, L'AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION DES PERSONNES ÂGÉES :
1 664 BÉNÉFICIAIRES EN 2019.



Autonomie : quelque 54 000 bénéficiaires du panier de services

La MSA contribue au maintien dans l'autonomie des personnes âgées en proposant notamment un panier de services composé a minima de six prestations.



APPEL À PROJETS JEUNES 2020 : 20^E ÉDITION !

Les MSA organise la 20^e édition de l'appel à projets jeunes (APJ). Il permet de récompenser des initiatives solidaires et locales portées par des jeunes entre 13 et 22 ans dans les espaces ruraux. Il est composé d'un appel à projets local, organisé par les caisses, et d'un concours national, porté par la CCMSA. Avec l'APJ, le réseau contribue au déploiement des politiques locales de jeunesse. La volonté est d'encourager l'engagement et la prise d'initiative des jeunes dans les territoires ruraux. En 2020, 63 candidatures sont présentées à l'appel à projets national et 14 initiatives sont récompensées par son jury. Les candidats, à travers leurs actions, montrent de nouveau leur désir d'agir pour la collectivité et pour certaines causes actuelles. Le jury récompense des projets d'événements qui contribuent à l'animation des territoires et renforcent l'offre culturelle pour leurs habitants. D'autres initiatives remarquables visent à sensibiliser à la condition des femmes dans le monde, à témoigner de l'histoire des habitants issus de l'immigration ou à faire connaître les difficultés des commerces de proximité. Organisée entre juillet 2019 et mars 2020, au début de la crise sanitaire, l'édition 2020 témoigne de l'esprit d'engagement et de solidarité qui anime ces jeunes.

LE PRÉ VERT : PLUS DE 150 ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS DANS TOUTE LA FRANCE

La MSA réédite le concours national Le Pré Vert. Il a pour objet de soumettre une question de société aux classes de 6^e à 3^e des établissements d'enseignement général situés dans les communes de moins de 10 000 habitants et aux classes de 4^e et 3^e des MFR et des lycées agricoles. Le dispositif vise à initier les jeunes à l'engagement. Pour son édition 2020, ils doivent ainsi concevoir une affiche sur le thème de la responsabilité en santé et des addictions. En novembre 2019, plus de 150 établissements dans toute la France sont inscrits et ils ont déjà commencé à travailler sur le thème du concours. Malgré la crise sanitaire qui contraint à l'adapter, il se poursuit, permettant aux élèves de continuer leurs travaux dans le cadre des enseignements. Au final, 76 classes de collège ou lycée parviennent à candidater. Parmi celles-ci, le jury national récompense neuf classes, dont les productions sensibilisent de façon efficace, concrète et inventive au problème des addictions. Les créations primées sont valorisées sur une page dédiée du site internet de la MSA (msa.fr/concours-le-pre-vert) et sont réutilisées dans certaines actions de prévention du réseau des caisses en direction des jeunes.

300

PROJETS PRIMÉS ENVIRON SUR LES VINGT ANS D'EXISTENCE DU DISPOSITIF.

Soutenir les aidants dans leur quotidien

La MSA multiplie depuis des années les initiatives sur le terrain afin d'apporter un soutien aux personnes qui prennent soin d'un proche en situation de perte d'autonomie en raison de la maladie, du handicap ou du vieillissement. Concomitamment à l'entrée en vigueur de l'allocation journalière de proche aidant (1^{er} octobre) et à la journée nationale des aidants (6 octobre), elle met en ligne le guide «Aidant'plus» qui présente la palette des droits et services proposés. Celui-ci couvre toutes les thématiques liées au quotidien d'un aidant et de son aidé : se reconnaître aidant aujourd'hui ; s'informer sur ses droits sociaux ; trouver des espaces de partage d'expérience ; prendre soin de sa santé ; prendre le temps de souffler.

+ FOCUS

Avec l'échelle de l'aidant, disponible sur le guide «Aidant'plus», les personnes peuvent prendre conscience, en quelques minutes, de leur investissement auprès du proche qu'elles accompagnent. Celui-ci peut entraîner un épuisement physique et psychologique intense, et de repli sur soi. Différentes solutions d'accompagnement sont proposées selon les situations identifiées.

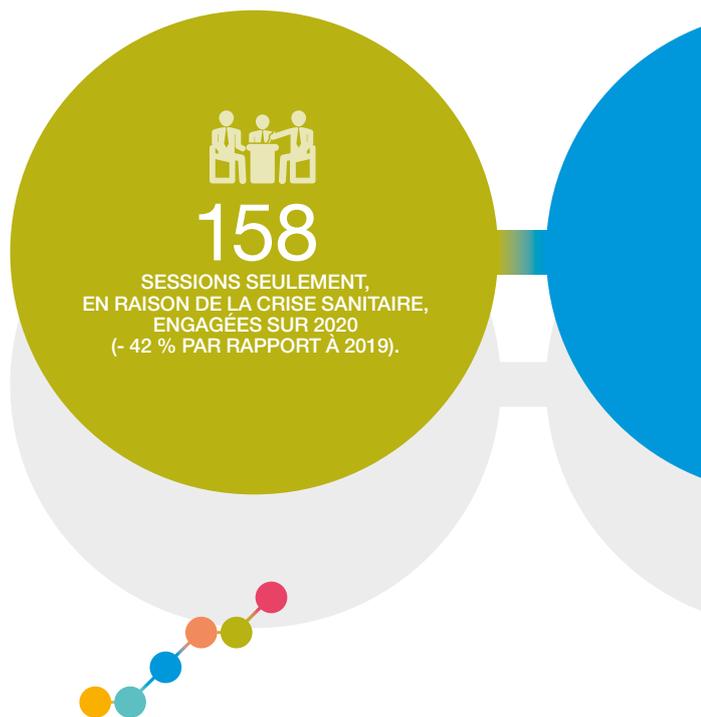
Ateliers de l'inclusion : des pistes de progrès

Depuis le début du déploiement des ateliers de l'inclusion (AI) en 2012, la CCMSA souhaite évaluer leur impact, tant sur les situations sociales des bénéficiaires que sur les services d'ASS qui les mettent en œuvre. Au cours du premier semestre 2020, à la suite d'un appel d'offres, la CCMSA confie à Eurogroup consulting, prestataire mobilisé via l'union des groupements d'achats publics (centrale d'achats publique Française), la réalisation de l'évaluation d'impact des AI sur la base d'un cahier des charges élaboré par la CCMSA. Le cabinet de conseil dresse sept grands constats et quatre recommandations associées. Parmi ces constats : les AI sont largement plébiscités en raison des nombreux bénéfices en termes de levée des freins sociaux (repérage de ses compétences, envie de comprendre, l'identification de ses propres capacités, etc.) ; ce dispositif renforce les MSA, tant en termes d'organisation territoriale que d'évolution des compétences des travailleurs sociaux. Parmi les recommandations : renforcer la connaissance des ateliers d'inclusion (objectifs, actions, parcours) et promouvoir le dispositif.

À l'issue de cette évaluation d'impact, la CCMSA diffuse les résultats à l'ensemble des agents de direction et des responsables des services d'ASS des MSA. Elle exploite les résultats en élaborant un plan d'actions à réaliser dans le cadre de la prochaine COG 2021-2025 ; ce plan détaille les actions à mener, leur chronologie et leur calendrier de mise en œuvre.

LES ATELIERS DE L'INCLUSION

Les MSA proposent 38 actions collectives d'accompagnement social dans et vers l'emploi : six actions essaimées (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 s'adressent aux actifs, avec ou sans emploi, menacés de désinsertion sociale (risque de repli sur soi) et/ou professionnelle (risque d'inactivité) en raison de problèmes de santé, familiaux (divorce...), économiques, ou liés à l'emploi (licenciements...). Sur 2020, en raison de la crise sanitaire, seules 158 sessions sont engagées, soit 42 % de moins qu'en 2019. 20 % concernent les sessions Coup de pouce connexion, 18 % L'avenir en soi, 11 % les ateliers prendre soin de sa santé, 3 % les parcours confiance et les séjours ensemble pour repartir. 48 % sont des sessions d'actions labellisées d'initiatives locales.



Handicap : onze binômes formés avec des salariés pour le Duoday

Le Duoday est une opération nationale portée par la secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées. Il permet d'accueillir, à l'occasion d'une journée, une personne en situation de handicap, en duo avec un professionnel volontaire. Au programme de cette journée : découverte d'un métier, participation active, immersion en entreprise. L'objectif, pour la MSA, est d'affirmer nos valeurs sociales et de créer une opportunité de rencontre pour changer de regard et, ensemble, dépasser nos préjugés. Pour les personnes en situation de handicap cela leur permet de découvrir un métier et d'amorcer un parcours professionnel. Le Duoday en 2020 se tient le 19 novembre, lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH). La caisse centrale s'adapte à la situation sanitaire. La journée est organisée à distance en deux temps : une matinée de présentation de la MSA, un après-midi où chaque participant interne présente son secteur à son Duo. C'est ainsi que 11 Duos sont formés en caisse centrale (40 au sein du réseau MSA).

Un dispositif d'entraide entre caisses d'une grande réactivité

En temps normal, un pilotage institutionnel mensuel de chacune des caisses dans les domaines retraite, famille, entreprises, santé, gestion pour compte de tiers (GPCD), permet d'avoir une vue de la situation des stocks, d'identifier les trajectoires et d'activer des dispositifs d'intervention, d'appui et/ou d'accompagnement si nécessaire (task forces, entraides entre caisses, etc.). Dans le cadre de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, la MSA met en place un suivi quotidien de la situation des stocks avec une restitution hebdomadaire. Complémentaire au pilotage mensuel, dont le périmètre est plus large, il introduit une plus grande réactivité dans le pilotage centralisé des besoins d'entraide sur les principaux domaines ayant trait à la production des dossiers des adhérents (gestion pour compte de tiers, gestion des individus, santé, famille, retraite et entreprises). Les besoins relatifs aux prestations famille et retraite sont examinés au regard des dispositifs de régulation institutionnelle déjà en œuvre dans le cadre des task forces dédiées. La décision est prise, entre autres, d'anticiper les modalités opérationnelles d'entraide sur les IJ Covid dès la survenance de tout besoin d'entraide et de garantir ainsi la continuité du paiement de ces indemnités journalières pendant la crise. Ce dispositif, temporaire et justifié par le contexte dû au Covid-19, vient en complément des plans de continuité d'activité déjà mobilisés.

PLUS DE 150 000 DOSSIERS TRAITÉS PAR LA TASK FORCE FAMILLE

En termes de répartition des activités, c'est en majorité la résorption des stocks des caisses qui a animé la *task force* famille pour les deux tiers en 2020, puis viennent la prise en charge de traitement de dossiers liés aux évolutions réglementaires (logement, déclaration trimestrielle de ressources prime d'activité Covid) pour éviter les augmentations significatives des stocks des caisses, et l'appui renforcé pour des caisses volontaires. Sur les 150 603 dossiers traités en 2020 viennent en priorité le logement (plus de 95 000 dossiers) et la prime d'activité (près de 47 000 dossiers). Au 1^{er} décembre 2020, la *task force* famille est pérennisée avec 32 ETP en CDI. La montée en charge des équipes sur la législation et les modalités organisationnelles mises en place dans la perspective de pérennisation permet de maintenir un bon niveau de productivité. En plus d'être un dispositif d'appui au service de l'amélioration du service socle, la *task force* est également : un levier d'harmonisation des pratiques entre les caisses, un levier de performance avec notamment le déploiement d'un nouvel outil de pilotage, et un levier pour le déploiement de projets institutionnels de nature transversale (par exemple : gestion des individus).


32

AGENTS MOBILISÉS SUR TROIS
PLATEFORMES POUR APPORTER
UN SOUTIEN À L'ENSEMBLE
DU RÉSEAU.



21

CAISSES DU RÉSEAU AIDÉES



78 500

PROCÉDURES TRAITÉES



94,8 %

C'EST LE TAUX DES APPELS DÉCROCHÉS PAR LES TÉLÉCONSEILLERS DE LA PLATEFORME EN 2020.



98 %

DES MESSAGES ADRESSÉS PAR LES ADHÉRENTS DEPUIS LEUR ESPACE PRIVÉ ONT ÉTÉ TRAITÉS EN MOINS DE 48 H.

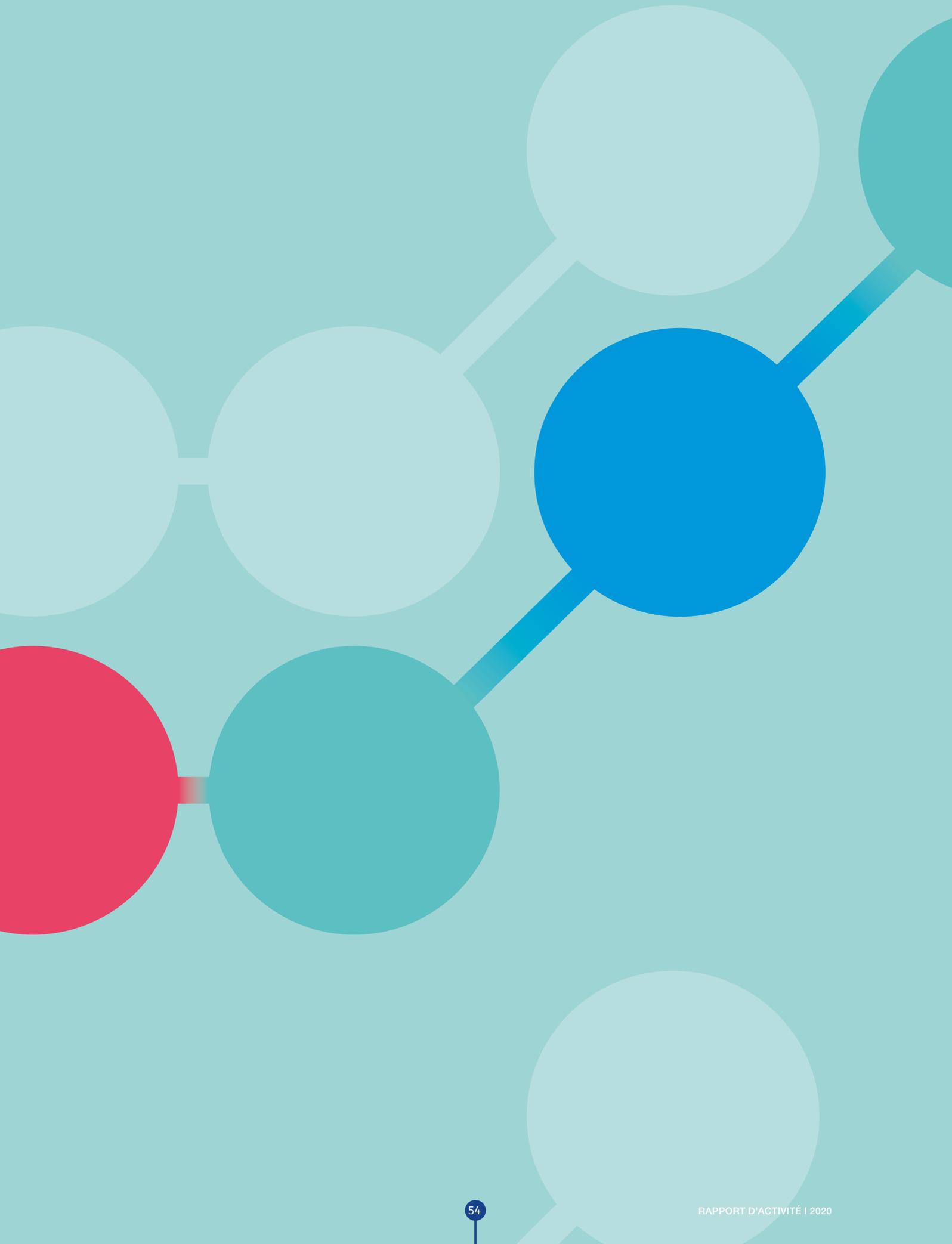
Une plateforme téléphonique pour l'aide au logement

Dans la perspective de la réforme des aides au logement, initialement prévue début 2020, une plateforme « relation de service – aide personnalisée au logement » est installée en décembre 2019. Composée de 22 téléconseillers en CDD, elle est destinée à faire face au surplus d'appels téléphoniques et de messages électroniques des adhérents. Cinq caisses y participent : celle des Charentes, qui co-pilote le dispositif avec la CCMSA, et les MSA Ardèche Drôme Loire, Auvergne, Limousin et Marne Ardennes Meuse. En raison des différents reports de la réforme des aides au logement, ses activités sont diversifiées. La plateforme organise ainsi des campagnes d'appels sortants sur la fiabilisation des coordonnées médiatiques, la demande de pièces manquantes, la promotion des services en ligne (accompagnement dans l'inscription à l'espace privé pour permettre aux adhérents de réaliser leurs démarches par Internet et de consulter leurs paiements). Après un an d'activité, elle présente des résultats très satisfaisants : plus de 70 000 appels sont reçus en 2020, 72 300 messages traités et plus de 42 000 appels sortants passés.

La mise en œuvre effective de la réforme des aides personnelles au logement début 2021 engendre une forte montée de l'activité de la plateforme (+300 % de messages reçus entre janvier 2020 et janvier 2021).

FOCUS

En raison de la crise sanitaire, la plateforme intervient également en renfort, en fin d'année, pour participer au «contact tracing» (dispositif mis en place pour arrêter au plus vite les chaînes de transmission du virus). Sur la base d'un listing de personnes identifiées par les CPAM, les téléconseillers appellent les personnes ayant été en contact avec une personne testée positive, se renseignent sur leur situation et leur indiquent les mesures à mettre en œuvre (isolement, masque, gel, arrêt de travail, dépistage...).



OUVERTURE

La protection sociale, la santé, la prévention des risques professionnels, le soutien à l'emploi en agriculture... sont des questions qui irriguent bien au-delà de nos frontières. Pour faire partager son expérience, son modèle, défendre ses valeurs et influencer sur les processus décisionnels, la MSA est membre de différents réseaux en Europe et à l'international. Elle tisse également des partenariats avec des pays qui souhaitent bénéficier de son expertise. Par ailleurs détentrice de nombreuses données statistiques, la MSA participe au mouvement d'ouverture des données publiques en mettant les siennes à disposition. Elle conclut en outre des partenariats de gestion pour le compte de plus d'une vingtaine d'organismes nationaux de la sphère sociale et professionnelle agricole (affiliation des entreprises et des salariés, recouvrement des cotisations, paiement des prestations...), permettant des formalités simplifiées au profit des adhérents.



RÉSEAU EUROPÉEN DES SYSTÈMES DE PROTECTION SOCIALE AGRICOLE

6 PAYS REPRÉSENTÉS : ALLEMAGNE, AUTRICHE, FINLANDE, FRANCE, GRÈCE ET POLOGNE.

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE SÉCURITÉ SOCIALE

320 INSTITUTIONS DANS PLUS DE 155 PAYS.

13 COMMISSIONS TECHNIQUES DONT CELLES DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS (LA CCMSA ASSURE LA VICE-PRÉSIDENTE DE LA SECTION AGRICULTURE) ET DE LA MUTUALITÉ (VICE-PRÉSIDENTE CCMSA).

GÉOMSA, OUTIL DE CARTOGRAPHIE DYNAMIQUE

400 INDICATEURS DONT PLUS DE 150 POUR LA THÉMATIQUE « DIAGNOSTIC TERRITORIAL ».

La promotion du modèle mutualiste à l'international

L'association internationale de sécurité sociale (AISS) est créée en 1927. Réunissant des experts en matière de sécurité sociale et de prévention issus de 320 institutions dans plus de 155 pays, elle offre une plateforme mondiale et un réseau unique à tous les acteurs concernés par la santé des travailleurs. Elle est organisée en 13 commissions techniques. Sur la période 2020-2022, ces dernières doivent travailler dans quatre domaines prioritaires, adoptés lors du dernier forum mondial de la sécurité sociale de 2019 : l'avenir de la gestion et de l'administration de la sécurité sociale ; son rôle dans la promotion d'une croissance inclusive et de la cohésion sociale ; la réponse aux besoins changeants d'une population vieillissante ; et la couverture des risques sociaux dans un monde en mutation. La CCMSA est vice-présidente de la section agriculture de la commission prévention des risques professionnels. En 2020, elle participe aux travaux de partage d'expériences récentes et de mise en exergue des bonnes pratiques sur les actions permettant de parvenir à zéro accident du travail-maladie professionnelle en agriculture (vision zéro). Elle accepte de prendre la vice-présidence de la commission technique mutualité, qui a pour objet de promouvoir le modèle mutualiste comme un moyen essentiel pour parvenir à la protection sociale et à la couverture santé universelles. En accroissant sa visibilité, la MSA continue à défendre son modèle de protection sociale et peut éventuellement développer son réseau de coopération.

ACTIVITÉS EUROPÉENNES : CONTRIBUTIONS ET PRISES DE POSITION

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 : la représentation des institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'Union européenne (reif-org.eu), l'european social insurance platform (esip.eu), l'association internationale de la mutualité (aim-mutual.org), et l'European network of agricultural protection systems (www.enasp.eu). En 2020, son travail se traduit notamment par des contributions dans la feuille de route de la commission européenne (garantie enfance, livre vert sur le vieillissement...), dans les réponses aux consultations de la commission européenne sur la vision de long terme de l'UE sur les zones rurales ou sur le plan d'action pour la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux, dans les prises de position des associations dont elle est membre (stratégie et approche européennes pour les données et sur l'intelligence artificielle, stratégie « de la ferme à la fourchette », importance des organismes de sécurité sociale agricole dans la gestion de la crise Covid-19). La CCMSA répond également à des questionnaires ou des questionnements d'autres OSS européens (syndrome de fatigue chronique, etc.).



+ UNIVER'SÉCU, LETTRE D'INFORMATION MENSUELLE

Pour contribuer à la visibilité de l'action internationale de la MSA, pour faire connaître les actions et les résultats tant sur les coopérations internationales que sur les activités européennes (aucun support de communication ne relayant ses dernières activités), pour sensibiliser tous les décideurs de l'institution à l'intérêt de ces actions, afin de favoriser leurs participations aux missions, comme les partenariats avec la Cipres et la caisse nationale de sécurité sociale de Tunisie, mais aussi pour assurer une veille sur les enjeux européens naît en 2020 la lettre d'information mensuelle Univer'sécu.

ACCUEIL D'UNE DÉLÉGATION MINISTÉRIELLE CONGOLAISE

En février 2020, la MSA Provence Azur reçoit une délégation ministérielle du Congo pour présenter son modèle de guichet unique. Elle est conduite par Dinga Dzondo, ministre congolais des Affaires sociales. Il découvre le modèle MSA et s'intéresse à la gestion des risques en guichet unique, à l'action sociale, au développement du numérique et à la lutte contre la fraude. Thierry Manten, premier vice-président de la CCMSA, mène un échange en visioconférence avec la délégation : présentation autour de la gouvernance de la MSA et des valeurs du mutualisme. Alors que seule 15 % de la population congolaise bénéficie de la sécurité sociale, l'ambition est de parvenir à intervenir sur les territoires ruraux et de dépasser la logique d'aide aux populations non couvertes pour la faire accéder à la sécurité sociale.

Extension de la coopération avec la conférence interafricaine

La conférence interafricaine de la prévoyance sociale (Cipres) regroupe 17 pays africains. Son rôle est d'assurer la surveillance et le contrôle de la gestion des organismes des États membres, afin de prévenir les risques de déséquilibre financier et garantir la pérennité des régimes. À cet effet, la MSA apporte une expérience de plusieurs décennies nourrie de savoirs multiples et accompagne les organismes de protection sociale africains dans les évolutions structurelles du domaine de la sécurité sociale, en proposant des actions de formation à leurs cadres. La mission 2020 ne peut se tenir du fait de la pandémie et est reportée en 2021. Des échanges se poursuivent néanmoins pour notamment ajuster la coopération à venir. Une nouvelle convention de partenariat est signée pour 2021 et 2023 avec pour thématiques : l'accueil et la relation client, le recouvrement des cotisations sociales et le contentieux du recouvrement, le plan de continuité d'activité. Il est également prévu une extension de la coopération avec un appui technique renforcé de la CCMSA qui prendrait la forme d'échanges de pratiques ou de documentation, de missions de *benchmark* ou d'observation sur le terrain par des équipes de la Cipres à la MSA, et de participations et d'interventions de la MSA à des rencontres, des séminaires ou des ateliers techniques de la Cipres.

Vers un nouveau partenariat pour le Cambodge

Au Cambodge, 23 % de la population vit en dessous du seuil de pauvreté et 70 % ne bénéficie pas de couverture santé. Pendant 15 ans, le Gret (professionnels du développement solidaire) mène des activités de micro-assurance santé pour le secteur formel (HIP) et informel (SKY). À partir de 2012, ces activités sont progressivement transférées à l'État ou à des opérateurs locaux subventionnés par l'État pour pérenniser les dispositifs, en cohérence avec la politique de protection sociale santé du pays. Dans le cadre d'un financement de l'agence française de développement (AFD), le Gret poursuit son assistance technique auprès du *National social security fund* (NSSF) du Cambodge afin de contribuer à l'extension effective de la couverture santé à deux populations vulnérables urbaines du secteur informel via une adaptation des outils et procédures de gestion et communication du NSSF. Début 2020, la MSA est sollicitée pour apporter son appui financier et son expertise technique dans le cadre d'une réflexion globale sur l'élargissement de la protection sociale à la population agricole et rurale cambodgienne.



Le diagnostic territorial via GéoMSA mis à jour et enrichi

Les données des sept thématiques^[1] du diagnostic territorial MSA, diffusées via l'outil de cartographie GéoMSA accessible sur le site geomsa.msa.fr sont actualisées. Ce diagnostic s'enrichit d'une 8^e thématique consacrée aux typologies des territoires définies selon l'accessibilité aux soins et l'attractivité territoriale de l'institut de recherche et documentation en économie de la santé (Irdes), la classification par tranche d'unité urbaine et la typologie du zonage en aire urbaine de l'institut national de la statistique et des études économiques (Insee), et la classification des territoires de vie selon l'accessibilité potentielle localisée (APL) de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees). De nouveaux indicateurs sont intégrés, tels que le taux de chômage des 15 ans et plus, le taux de prévalence MSA de l'affection de longue durée (ALD) « affections psychiatriques », la part des bénéficiaires en ALD tous régimes, l'indice comparatif de mortalité globale et son évolution, le taux de recours aux urgences non suivies d'hospitalisation, le nombre de maisons de santé pluridisciplinaires (MSP), le nombre d'hôpitaux de proximité. Au total, ce sont plus de 150 indicateurs, sur 400 dans GéoMSA, qui sont présents au sein de la thématique « diagnostic territorial ».

L'outil se dote également de nouvelles fonctionnalités, en particulier la possibilité de créer des portraits de territoire (sous forme de cartes interactives, graphiques et tableaux) sur les périmètres géographiques prédéterminés (communes, échelons locaux des MSA, territoires de vie, etc.) ou sur mesure, sur le périmètre des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), par exemple. Des guides pas-à-pas sont élaborés pour aider les utilisateurs. Des formations en distanciel sont aussi dispensées auprès des chargés de développement territoriaux en santé, des médecins-conseils et des chirurgiens-dentistes conseils. La MSA s'inscrit ainsi dans la stratégie d'ouverture des données (*open data*) promue par les pouvoirs publics en mettant à la disposition du public l'ensemble des thématiques et des portraits de territoire du diagnostic au niveau du lieu de vie dans le respect du secret statistique.

[1] - Thématiques : population, socio-économique, santé, offre ambulatoire, offre hospitalière, offre médico-sociale, prévention.



UN PORTAIL D'INFORMATION ET DE SERVICES

Testée à partir de 2020 en région Centre Val de Loire (MSA Beauce Cœur de Loire et Berry-Touraine), Lisie est une plateforme numérique qui vise à orienter les affiliés de façon personnalisée dans la gestion de leur santé au quotidien. L'ambition est de les guider vers une prise en charge pertinente, en les mettant en relation avec les services appropriés – offreurs de soins, acteurs sociaux et médico-sociaux – sur leur territoire de vie. Il est ainsi possible de rechercher un professionnel de santé, consulter un annuaire sur les établissements, s'informer sur la possibilité d'aide au quotidien, de soutien aux aidants, d'accéder à informations de prévention avec l'opportunité de suivre des programmes adaptés (nutrition, sommeil, activité physique, mal de dos...). Tout au long de la phase d'expérimentation, les usages et l'évolution des besoins sont étudiés afin d'enrichir le portail et de personnaliser l'offre de services grâce à une connaissance fine de la situation de l'adhérent. Celle-ci se poursuit en 2021 dans la perspective d'un déploiement national.

Complémentaire santé solidaire pour le compte de Mutualia

Dans le cadre du dispositif de la complémentaire santé solidaire, le partenaire Mutualia est référencé dans la liste des organismes complémentaires habilités à gérer ce dispositif. Il a confié à la MSA la gestion de ses contrats complémentaire santé solidaire pour sa population agricole et non agricole. Pour mémoire, ce dispositif, dont la mise en place est effective depuis le 1^{er} novembre 2019, résulte de la fusion entre la CMU-C et l'aide à la complémentaire santé (ACS) et permet aux personnes dont le revenu est modeste de bénéficier d'une couverture santé complémentaire gratuite ou participative selon les ressources du foyer. La montée en charge de la gestion de ces contrats est progressive tout au long de l'année 2020. Elle est accompagnée par la diffusion de procédure de gestion. Par ailleurs dans le cadre des mesures liées à la crise sanitaire, les pouvoirs publics souhaitent mettre en œuvre des prolongations de droits. La CCMSA déploie ces mesures pour le compte de Mutualia.

NOUVEAU PARTENARIAT AVEC L'INTERPROFESSION DES PRODUITS DE LA RUCHE

InterApi est une organisation interprofessionnelle des produits de la ruche dont l'objectif est la valorisation de la filière apicole par arrêté du 2 novembre 2020. Suite à cette reconnaissance, InterApi sollicite la CCMSA afin que les MSA puissent calculer, appeler et recouvrer auprès des apiculteurs une cotisation pour son compte, courant 2020 (à l'instar du recouvrement réalisé pour le compte du fonds national agricole de mutualisation du risque sanitaire et environnemental). C'est à ce titre que les cotisations InterApi sont appelées et recouvrées par les MSA et accompagnées d'une communication spécifique. Une convention nationale est signée entre les parties en mai 2021 à effet du 1^{er} janvier.

Formation professionnelle : des règles de financement remaniées

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a bouleversé le champ de la formation professionnelle. Sur le périmètre des non-salariés agricoles : La MSA est chargée d'assurer le recouvrement et le contrôle de la contribution de formation professionnelle. Les sommes collectées à ce titre, sont reversées par la MSA à des fonds d'assurance formation tels que Vivea ou Ocapiat. Cependant, les règles liées au financement et à la gouvernance du système de formation professionnelle des non-salariés agricoles sont modifiées de façon substantielle par l'ordonnance n°2019-861 du 21 août 2019. Cette réforme institue une nouvelle répartition de la collecte de formation professionnelle des non-salariés agricoles recouvrée par les MSA générant ainsi de nombreux impacts comptables, informatiques et juridiques sur les conventions de gestion signées dans le domaine. La mise en œuvre de cette réforme au sein du régime agricole nécessite la publication de plusieurs dispositifs juridiques en 2020. La plus récente en date est le décret du 29 décembre 2020 qui introduit France compétences comme l'organe habilité à répartir les sommes collectées par les MSA. En parallèle, sur le périmètre des salariés agricoles, la CCMSA est mobilisée aux côtés de la caisse nationale Urssaf pour préparer le transfert du recouvrement des contributions de formation professionnelle et d'apprentissage dues par les employeurs vers les MSA et les Urssaf. Ce dispositif entrera en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2022 (prévu à l'origine au 1^{er} janvier 2021 mais les pouvoirs publics souhaitent reporter la date d'effet). Les modalités de mise en œuvre de ce transfert seront précisées par voie d'ordonnance. Une convention de gestion sera à conclure entre la CCMSA et France compétences.

MISE EN ŒUVRE DU 100 % SANTÉ

Mis en œuvre au 1^{er} janvier 2020, le 100 % santé (optique, dentaire, audioprothèse) s'applique exclusivement aux contrats responsables des complémentaires santé, qu'ils soient individuels ou collectifs. Ainsi l'ensemble des partenaires de la MSA (Agrica, Mutualia, Eovi, Anips, Pacifica, Apivia) ont l'obligation de mettre en conformité leurs offres avec cette réforme. Cette mise en place nécessite des travaux de paramétrage du système d'information dans des délais très contraints. La CCMSA se mobilise sur la mise en œuvre de ce dispositif et l'accompagnement des caisses concernant les évolutions (appréhension de la réforme, entrée en vigueur de nouveaux modèles de devis, etc.)



SERVICES

Mobilisée pour améliorer l'avenir et la cohésion sociale dans les espaces ruraux, la MSA fait le choix de la proximité, qu'elle souhaite encore renforcer notamment via son implication en tant qu'opérateur des France Services ou son appui aux professionnels de santé pour la création de structures d'exercice coordonné. Guidée par sa volonté de développer la prévention et la promotion de la santé à tous les âges de la vie, elle met en place des rendez-vous et des ateliers pour ses assurés.

Désireuse d'accompagner les personnes en situation de fragilité, de favoriser leur inclusion et de dynamiser les territoires, elle propose des projets et services innovants et solidaires, notamment via les réseaux associatifs créés à son initiative.



FRANCE SERVICES

26 FRANCE SERVICES LABELLISÉES
DÉBUT JANVIER 2021.

SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

48 COMMUNAUTÉS PROFESSIONNELLES TERRITORIALES DE SANTÉ ACCOMPAGNÉES.

9 MAISONS DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLES.

MÉMO SANTÉ ENFANT

9 394 INSCRIPTIONS À CE SERVICE SANTÉ EN LIGNE POUR LES FAMILLES D'OCTOBRE 2020 À JANVIER 2021.

APPEL À PROJETS INCLUSION ET RURALITÉ

35 LAURÉATS POUR L'IMPLANTATION DE STRUCTURES INCLUSIVES EN ZONES RURALES ISOLÉES.

MAISONS D'ACCUEIL ET DE RÉSIDENCE POUR L'AUTONOMIE

4 700 RETRAITÉS ACCOMPAGNÉS PAR 1 500 PROFESSIONNELS DANS PRÈS DE 200 RÉSIDENCES.

France services : la MSA partenaire et porteuse de projets

L'implication de la MSA sur les territoires dans le contexte de France services marque une étape centrale. Alors que la MSA était jusqu'en 2019 uniquement partenaire des maisons de services au public, ou MSAP (à l'instar du ministère des Finances ou du régime général), la MSA devient également porteuse de France services à compter de 2020. Elle est donc désormais impliquée au sein du dispositif à double titre, en qualité de partenaire et de porteuse essentiellement implantées dans les zones rurales. En sa qualité de partenaire, elle contribue au financement du programme France services, à la formation des agents et traite les demandes des usagers relevant du niveau 2, conformément à la circulaire du premier ministre de juillet 2019. L'implication en qualité de porteuse est une innovation issue du plan stratégique MSA 2025 : l'un des axes majeurs est l'accompagnement des territoires ruraux. Marqués par le retrait des services publics sur les territoires, les élus de la MSA souhaitent que celle-ci contribue à favoriser l'accès de l'ensemble de la population rurale aux services publics et à la protection sociale. Cette orientation s'appuie sur la capacité de la MSA à être immédiatement opérationnelle sur le dispositif France services compte tenu de la densité de son réseau d'agences permettant de garantir une accessibilité physique et de la polyvalence de ses salariés (guichet unique), et de leur habitude à accompagner ses ressortissants sur leurs formalités administratives. Pour conforter son implication dans le déploiement de l'ambition gouvernementale, la MSA propose de déployer 200 France services by MSA.

+ UN NOUVEAU PORTAIL ESSENTIEL FRANCE SERVICES

En tant qu'acteur des territoires ruraux, la MSA s'engage naturellement auprès des pouvoirs publics comme porteuse de projet pour ouvrir à compter de janvier 2020, de nouvelles structures France services). Afin d'accompagner les agents MSA qui s'investissent dans ces structures, dans l'utilisation des sites internet et des services en ligne des partenaires, tout en leur permettant de répondre aux exigences en termes de qualité de service rendu aux usagers, un portail Essentiel dédié est mis à la disposition des caisses le 6 janvier 2020. La conception de ce nouveau portail donne lieu à quatre visites de structures et d'échanges avec leurs agents pour connaître leur métier et identifier leurs besoins en documentation. Elle se traduit également par la mise en place d'une communauté de travail avec des MSA volontaires pour définir l'expression de besoins, pour créer et valider l'architecture du portail Essentiel et les modèles de documents à concevoir. Vient ensuite la rédaction de la documentation par des collaborateurs de la direction de la gestion de la connaissance. Depuis l'ouverture de ce portail, la mise à jour est assurée par deux collaboratrices.



1 400

DOCUMENTS SONT CONSULTÉS



300

COLLABORATEURS UTILISENT
LE PORTAIL ESSENTIEL
FRANCE SERVICES.

Soutien pour la création de structures d'exercice coordonné

La stratégie santé MSA a pour un de ses objectifs de lutter contre les inégalités territoriales de santé en développant les modes d'exercice attractifs 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 (SEC) 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), en coordination avec les agences régionales de santé (ARS) et l'assurance maladie. Concrètement, les MSA peuvent mobiliser les professionnels de santé à se constituer en structure d'exercice coordonné par de l'appui en ingénierie de projet. La direction du contrôle médical et de l'organisation des soins aide le réseau à mieux connaître les différents types de SEC, leurs déploiements, les évolutions législatives en la matière et leur apporte conseils et soutien dans leurs démarches d'appui aux professionnels de santé. Depuis 2019, la priorité est portée sur les CPTS (communauté professionnelle territoriale de santé), nouveau dispositif créé en 2016 par le législateur mais encore peu connu ; en 2021, un focus sera fait sur l'implication de la MSA dans les contrats locaux de santé, outils mis en place sur des territoires particulièrement défavorisés en termes d'accès aux soins. En 2020, malgré la crise sanitaire, le projet se poursuit bien qu'avec une certaine hétérogénéité selon les territoires, variant selon les possibilités de mobilisation des professionnels de santé libéraux. La crise permet de mettre en avant le rôle pivot de la CPTS dans la coordination des professionnels de santé notamment en situation d'urgence. Ainsi, on peut voir des centres de dépistage et de vaccination s'organiser rapidement grâce à ce nouveau dispositif.



FIN 2020, LA MSA A PARTICIPÉ À LA CRÉATION DE 64 STRUCTURES D'EXERCICE COORDONNÉ :

- 48 communautés professionnelles territoriales de santé ;
- 9 maisons de santé pluriprofessionnelles ;
- 6 équipes de soins primaires ;
- 1 centre de santé.



Convention de partenariat avec la Cnam : le programme METEORe

La Cnam et la CCMSA décident de mettre en place un partenariat de coopération et de mutualisation d'une partie de leurs solutions de système d'information ainsi que le processus de maintenance associé et ce, dans une logique globalisée métier, maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre : le programme moteur évolutif de traitement et organisation de l'assurance maladie (METEORe). Au travers de ce partenariat, les deux organismes se donnent les moyens, selon un principe de la réciprocité, de s'inscrire dans une démarche d'optimisation des investissements en termes de système d'information et de rationalisation des moyens mobilisés. La convention cadre de partenariat doit être signée par les directeurs généraux au second trimestre 2021. Le premier système d'information à faire l'objet de la mise en œuvre du partenariat entre la Cnam et la CCMSA est dénommé @tom. Il porte sur la gestion des frais de santé de la MSA et de ses partenaires. À l'issue d'une phase exploratoire sur 2019 et 2020, le projet entre dans une phase opérationnelle en octobre 2020 avec pour ambition un démarrage en production pour les feuilles de soins des pharmaciens mi-2022 pour les Cnam et leurs régimes partenaires. L'objectif est de disposer à cette date d'un processus de maintenance partagé articulé autour d'une approche conjointe des phases de veille réglementaire et d'étude d'impact.



Extension de l'infogérance du système d'information santé

Depuis 2020, le système d'information de gestion des frais de santé est mis à disposition, via une infogérance iMSA, de trois nouveaux régimes partenaires : le Sénat au 1^{er} juillet 2020, puis l'Assemblée nationale et la mutuelle autonome générale de l'éducation (Mage) au 1^{er} octobre. Cette extension valorise le savoir-faire de la MSA en matière de relation partenariale. Elle conforte la pertinence de sa solution informatique de gestion des frais de santé, adossée à l'usage maîtrisé de moteurs de règles.

Le parcours séparation est lancé

La MSA déploie le parcours « Je me sépare » au moment de l'élargissement, en janvier 2021, du dispositif d'intermédiation financière proposé aux parents séparés. Dans ce type de situation, les parents doivent réaliser des démarches administratives, rechercher un nouveau logement, organiser la garde des enfants..., et sont susceptibles de rencontrer des problèmes financiers ou d'être en conflit avec leur ex-conjoint. Sur le plan professionnel, ceux qui travaillent ensemble sur une même exploitation peuvent également avoir besoin de conseils.

Les adhérents confrontés à la séparation entrent dans le parcours dès leur changement de situation, déclaré soit en ligne depuis leur espace privé, soit par courrier, avec une déclaration de séparation sur l'honneur. Ils sont invités à mettre à jour leurs nouvelles coordonnées (adresse postale, RIB) et à déclarer leurs ressources. Les MSA les contactent afin qu'ils puissent bénéficier d'un rendez-vous prestations, moment d'échange individuel par téléphone ou en présentiel avec un conseiller, pour faire un point global sur leur situation et s'assurer qu'ils disposent bien de l'ensemble des aides auxquelles ils ont droit. En cas de difficultés, une rencontre avec un travailleur social peut être proposée afin de les soutenir dans ce changement de vie familiale. Celui-ci est également en mesure de les orienter vers les aides et les dispositifs les mieux adaptés : réunions d'information « Parents après la séparation », médiation familiale, aide à domicile auprès des familles, espace de rencontre, lieux d'accueil enfants-parents. Cette offre globale et l'accompagnement personnalisé proposé sont rendus possibles grâce au guichet unique du régime agricole qui assure l'ensemble de la couverture sociale de ses adhérents.

👉 **En savoir plus :** vidéo de présentation du parcours et page dédiée sur le site de la MSA.

Un service en ligne pour prévenir les chutes des personnes âgées

9 300 personnes de 65 ans et plus décèdent chaque année des suites d'une chute. Forte d'une longue expérience dans la politique de prise en charge globale du vieillissement, la MSA propose avec le service en ligne Lantichute d'apporter une pierre supplémentaire à sa démarche globale de prévention pour le maintien de l'autonomie, la mobilité et donc l'état de bien-être des personnes âgées. Créé en 2005 par la MSA Dordogne, Lot et Garonne, il fait l'objet d'un nouveau développement en 2019 et est déployé au plan national à partir du deuxième semestre 2020.

Cet outil de suivi, d'analyse et de prévention gratuitement mis à disposition des établissements – Ehpad et résidences autonomie – permet de recenser l'ensemble des chutes survenues au sein d'une structure, de mettre en évidence les facteurs individuels et d'évaluer le risque pour chaque résident. La réalisation d'un état de situation complet aide les équipes à agir rapidement. Des mesures préventives peuvent ainsi être déployées (installation de rampes, mise en place d'activités de marche, formation du personnel à la prévention...). Et, si une chute survient, le logiciel aide à identifier les actions correctives à mettre en œuvre.

Rendez-vous prévention jeune retraité

Afin d'anticiper et d'accompagner les effets du vieillissement, la MSA met en place ces rendez-vous pour ses assurés, retraités depuis 6 à 18 mois, qui présentent un ou plusieurs critères de fragilité sociaux ou sanitaires : absence de complémentaire de santé, de déclaration de médecin traitant, de consultation de médecine générale en ambulatoire durant les 12 derniers mois, bénéficiaires de la CMU-C ou de l'aide à la complémentaire santé.

Ce temps d'échange comprend un entretien personnalisé à distance avec un infirmier. Les besoins de l'adhérent sont identifiés pour préparer la consultation chez le médecin généraliste qui peut prescrire des actions ciblées (soins, prévention, examens complémentaires, etc.). Un repérage de la fragilité sociale et une orientation vers les services d'action sanitaire et sociale de la MSA sont également réalisés.

Lancé à titre expérimental par 6 MSA en juillet et août, le rendez-vous prévention jeune retraité est progressivement généralisé à partir de septembre. En raison de la crise sanitaire et du deuxième confinement, les séances en présentiel sont interrompues au 30 octobre, les entretiens motivationnels se déroulant exclusivement par téléphone.



Vers une offre de prévention santé numérique pour les familles

Premier service santé en ligne de la MSA destiné aux familles, le Mémor santé enfant permet aux parents d'enfants de moins de 16 ans de suivre la santé de ceux-ci. Gratuit, sécurisé et personnalisé, il est lancé à la rentrée 2020 et offre diverses fonctionnalités : suivi des soins nécessaires à l'enfant et des vaccins, à partir des informations détenues par la MSA ; saisie d'informations et modification possible par les parents (croissance, allergies, « premières fois... ») ; conseils et informations médicales certifiées par des professionnels de santé sous forme de fiches thématiques (bucco-dentaire, alimentation, santé au quotidien, maladie...) ; envoi de notifications par mail et/ou SMS des rendez-vous santé (vaccins, visites médicales obligatoires...).



9 394

INSCRIPTIONS AU MÉMO SANTÉ
ENFANT DU 1^{ER} OCTOBRE 2020
AU 31 JANVIER 2021.



PLUS DE **150**
FICHES THÉMATIQUES
DE CONSEILS SANTÉ.

NOUVEAUX ATELIERS COLLECTIFS SENIORS EN LIGNE

Initiés lors de la crise sanitaire qui a pu générer des situations ou des événements anxiogènes, ces ateliers sont organisés en ligne pour les adhérents de 60 ans et plus dès l'été 2020. Ceux-ci peuvent ainsi renforcer leur capacité d'agir sur leur santé, grâce à des conseils et des informations, prodigués de manière conviviale, pour rester en forme et adopter des comportements favorables au bien-être. Trois programmes, composés de 2 à 3 modules d'1 h 30 chacun, sont proposés en ligne :

- « Ateliers Vitalité ». Existants depuis 2017, ils permettent aux participants d'échanger sur la santé, d'identifier les activités favorisant le bien-être et les moyens d'action pour privilégier une alimentation variée et équilibrée ou améliorer sa condition physique ;
- « Cap Bien-être ». Nouveaux, ces ateliers développent la capacité des seniors à adopter un comportement positif face aux aléas de la vie : gestion du stress au quotidien, bien-vivre avec soi et avec les autres.
- « Covid-19 : votre vécu hier et aujourd'hui ». Ces séances offrent la possibilité d'échanger sur la période de confinement, sur l'épidémie (origine, modes de transmission, moyens de protection) et sur la façon de concilier choix individuels et santé collective.

+ TUTORIEL « COMMENT BIEN PORTER SON MASQUE ? »

À la suite du premier confinement, le port du masque devient de rigueur sur le lieu de travail. Les Esat (établissements et services d'aide par le travail) et EA (entreprises adaptées) n'échappent pas à la règle et des sessions de prévention s'imposent. À la demande des personnels encadrants en quête d'outils pédagogiques accessibles à toutes et tous, Solidel réalise, en partenariat avec une agence de communication, une affiche et un tutoriel vidéo accessibles visant à sensibiliser les travailleurs en situation de handicap au port du masque dans le respect des règles sanitaires. Conçus selon les normes Falc (Facile à lire et à comprendre), ces supports de prévention ont pour objectif d'accompagner les publics dans l'application de cette nouvelle mesure d'hygiène, en rappelant les gestes à adopter et ceux qu'il faut éviter lorsque l'on porte un masque. Ils ont été au préalable testés et approuvés par plusieurs structures et travailleurs.



27

SESSIONS ET 54 ATELIERS VIRTUELS
RÉALISÉS EN 3 MOIS POUR 18 MSA.



6 ou 7

PERSONNES EN MOYENNE
COMPOSENT LE GROUPE.

Des sessions d'échanges mensuelles pour le réseau Solidel

Dans le contexte de la crise sanitaire, les Esat (établissements et services d'aide par le travail) et EA (entreprises adaptées) sont confrontés à diverses difficultés, en tant qu'entreprises et en tant qu'établissements accueillant des personnes en situation de handicap psychique et mental. L'association Solidel, réseau pour l'inclusion des personnes en situation de handicap sur leur territoire de vie créé par la MSA, a pris l'initiative d'organiser des sessions d'échanges mensuelles en visio-conférence avec ses adhérents. Objectifs : leur permettre d'échanger sur leurs difficultés et de partager les solutions mises en œuvre ; identifier les situations pour lesquelles Solidel peut apporter une contribution.

Lancées en avril 2020, ces sessions facilitent l'échange de bonnes pratiques et donnent lieu à de nouvelles synergies parmi les adhérents, autour de problématiques en lien avec la crise sanitaire mais également sur des projets nouveaux. Réunissant des établissements et des MSA, ces sessions contribuent à renforcer le lien entre les établissements et leurs caisses respectives, sur des sujets tels que la santé-sécurité au travail et l'accès aux droits.

Enfin, elles permettent à Solidel de se saisir de diverses questions. Le réseau a ainsi pu interpeller à plusieurs reprises les pouvoirs publics sur les difficultés rencontrées par les Esat et EA dans le contexte épidémique. L'association a également pu concevoir des outils et supports répondant aux besoins des adhérents.



96,8 %

DES PARTICIPANTS TRÈS SATISFAITS
DU FORMAT DES ATELIERS
ET DES ANIMATIONS PROPOSÉES.

Une classe virtuelle sur la nutrition du petit enfant

Intitulée « Les p'tits ateliers nutritifs », elle est lancée en octobre 2020, après une phase expérimentale concluante de tests réalisés l'année précédente. À destination des futurs parents et de ceux d'enfants de 0 à 2 ans, ce webinar prend la forme d'ateliers interactifs de dix personnes maximum, animés par une diététicienne recrutée et formée par la MSA. Ils permettent aux parents des échanges entre pairs et d'acquérir des connaissances validées sur l'alimentation du jeune enfant en lien avec son développement psychomoteur. Réalisés en soirée ou le samedi, ils comprennent un atelier général obligatoire sur l'équilibre alimentaire, à l'issue duquel les participants peuvent suivre au choix une séance spécifique sur l'étape de la diversification alimentaire ou sur les bons achats pour sa santé. Cette offre s'inscrit dans le cadre du PNAP (Plan nutrition et activité physique) déployé par la MSA et du programme de l'État des 1 000 premiers jours de la vie. Une première évaluation permet de programmer quelques ajustements pour 2021 : évolution du protocole d'inscription (souplesse dans le choix des dates, créneaux horaires et ateliers ; automatisation de la gestion des inscriptions ; amendements des supports de communication).



MINI-FILM MON TRAVAIL, MON ÉQUILIBRE

Le travail en Esat agricole permet aux personnes en situation de handicap de trouver leur équilibre psychique et mental. Les mesures de confinement liées à la crise sanitaire, l'arrêt du travail et l'isolement sont parfois difficiles à vivre pour les travailleurs exerçant dans ces établissements. Le retour au travail est donc souvent pour ces derniers un soulagement. À l'heure du déconfinement, 9 travailleurs en situation de handicap témoignent sur leur retour en Esat, rappelant toute l'importance que le travail occupe dans leur vie. Un mini-film est réalisé par Solidel et la MSA, en partenariat avec les Esat des Quatre vents, du Château d'Auvilliers et d'Espiate.

APPEL À PROJETS 2020 « TERRITOIRES EN ACTION »

Co-porté par Solidel et le groupe Agrica, il a pour objectif de soutenir des initiatives originales favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap sur leurs territoires de vie. Proposé aux 71 établissements et services médico-sociaux membres du réseau Solidel, il vise notamment à faciliter la mise en place d'un parcours de vie sans rupture et l'émergence de réponses aux divers besoins identifiés sur les territoires (aide à l'emploi, à l'hébergement, etc.). L'appel à projets met en particulier l'accent sur la mobilisation et la coordination des acteurs territoriaux pour faciliter le développement de réponses souples et adaptées. Les initiatives soutenues ont ainsi vocation à contribuer à l'amélioration de l'autonomie et à la participation sociale des personnes en situation de handicap, en s'inscrivant dans l'un des 4 champs d'intervention suivants : emploi, santé et bien-être, cadre de vie, avancée en âge. Le jury se réunit en septembre et retient 6 projets, récompensés par une dotation pouvant atteindre 25 000 euros.

LES 6 LAURÉATS

« **La boutique des Esat producteurs** » (Esat du Château de Bellevue).

Espace de vente dans le centre historique de Salies-de-Béarn, géré par 3 ouvriers de l'Esat accompagnés d'un professionnel encadrant pour commercialiser des produits de l'Esat et d'autres producteurs locaux.

« **Le flower truck** » (Esat des ateliers du Plantau). Cet Esat, qui propose un atelier d'horticulture, a imaginé, en concertation avec ses travailleurs, un camion-magasin pour aller à la rencontre de la clientèle sur son lieu de vie.

« **L'inclusion dans la cité** » (association mutualiste agricole de Boissor). Nouvelle offre d'habitat inclusif, assortie d'un accompagnement adapté, pour les personnes handicapées aspirant à vivre dans leur propre logement.

« **Promotion d'écologies au travail** » (Esat Biocat). Dans la continuité d'un programme initié en 2019, portant sur le développement des habiletés corporelles et relationnelles au travail pour quelques personnes, l'Esat souhaite étendre l'action à l'ensemble des travailleurs.

« **La réalité virtuelle au service des personnes en situation de handicap** » (Esat Saint-Pol-de-Léon). Séances d'hypnothérapie grâce à l'utilisation d'une application médicale de réalité virtuelle pour permettre aux travailleurs d'être davantage préparés aux examens médicaux, de mieux les vivre, et d'accepter les soins sur le long terme.

« **La Brasserie** » (Esat d'Espiate). Diversification avec une activité « brasseur », permettant de créer des postes adaptés aux ouvriers, selon les compétences et les aptitudes de chacun, et de dynamiser l'économie locale.

➡ En savoir plus <https://solidel.fr/appels-a-projets/territoire-en-action-2021/>

Marpa et confinement

Alternatives à l'hébergement traditionnel proposé en établissement médicalisé et en maison de retraite, les Marpa (concept créé en 1987 par la MSA) sont principalement implantées sur les territoires ruraux et en périphérie des villes. Elles accueillent des retraités, encore autonomes au quotidien, mais pouvant ressentir une fragilité physique et/ou morale et privilégient l'autonomie, le bien vieillir et la sécurité des résidents.

Dès le démarrage de la crise épidémique, la fédération nationale des Marpa met en place un pôle de veille et d'appui auprès de ses adhérents ; elle diffuse un plan de continuité d'activité adapté le 18 mars. Tout au long du confinement, elle poursuit la transmission de recommandations relatives aux dispositions sanitaires et propose le concours d'un médecin hygiéniste et d'un gériatre via un forum de discussion. Pour concilier sécurité des résidents et maintien d'un certain bien-être, elle partage des préconisations pour les contacts avec les familles et les proches (à distance au sein de la Marpa, via les accès privatifs extérieurs, et par visioconférence, chaque structure étant dotée d'une borne Internet).



42

DOSSIERS RECUS POUR LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION, 87 DOSSIERS POUR LE MATÉRIEL D'ACTIVITÉS PHYSIQUES.

UN FONDS SOLIDAIRE

Compte tenu des actions non réalisées en 2020 en raison de l'épidémie de Covid-19, le conseil d'administration de la fédération nationale des Marpa décide de créer un fonds solidaire pour prendre en charge des coûts de matériel de protection individuelle. En fin d'année, il est en outre proposé de financer grâce à ce fonds du matériel d'activités physiques : vélo d'intérieur, tapis de marche... afin de poursuivre la pratique d'activités physiques en intérieur, dans un contexte de confinement.



4 700

RETRAITÉS ACCUEILLIS ET ACCOMPAGNÉS AU QUOTIDIEN, PAR PLUS DE 1 500 PROFESSIONNELS DANS PRÈS DE 200 RÉSIDENCES.



255

RÉPONSES APPORTÉES AUX PROFESSIONNELS SUR LES PROTOCOLES DE SÉCURITÉ, D'HYGIÈNE, DES CONSEILS SUR LES SITUATIONS PARTICULIÈRES OU LES RESSOURCES HUMAINES PENDANT LE PREMIER CONFINEMENT.



10

CRITÈRES DÉCLINÉS.
26 INDICATEURS POUR LE LABEL.

Un label rénové pour les Marpa

Il évolue en 2020 afin de s'adapter au contexte et à l'environnement des Marpa, d'autant que les besoins des personnes âgées autonomes et fragiles en matière de services de proximité diversifiés s'accroissent. La qualité de services aux résidents constituant la préoccupation première, les exigences en matière de qualité de l'accompagnement et notamment des repas sont renforcées. Deux modifications majeures pour l'obtention du label concernent le nombre de résidents accueillis (jusqu'à 30 places au lieu de 24) et la suppression de l'obligation de relever du champ médico-social pour l'obtention du label.

Appel à projets Inclusion et ruralité

Porté par l'État et la MSA avec l'appui de partenaires privilégiés, notamment Agrica et l'AG2R, et piloté par Laser emploi, il vise à susciter l'implantation de structures inclusives en zones rurales isolées. Dévoilé lors du salon de l'agriculture 2020 en présence de la ministre du Travail et de la secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées, cet appel à projets est lancé pour répondre au double enjeu de développement d'une société plus inclusive et de renforcement de la cohésion territoriale. En effet, face aux problématiques rencontrées par certains territoires ruraux (éloignement des bassins d'emploi et des services, mobilité, sentiments d'abandon, fermeture des commerces), l'inclusion peut être difficile.

Lancé début juillet, l'appel à candidatures se prolonge jusqu'à l'automne et remporte un vif succès. Début 2021, 35 projets sont sélectionnés. Les lauréats bénéficient d'un soutien financier et d'un parcours d'accompagnement adapté sur trois ans. Ils intègrent un programme de recherche, en partenariat avec l'Essec, destiné à évaluer l'impact social et territorial des projets afin de pérenniser et d'essaimer un modèle de développement.

En savoir plus : inclusion-ruralite.msa.fr

Bulle d'air poursuit son essaimage

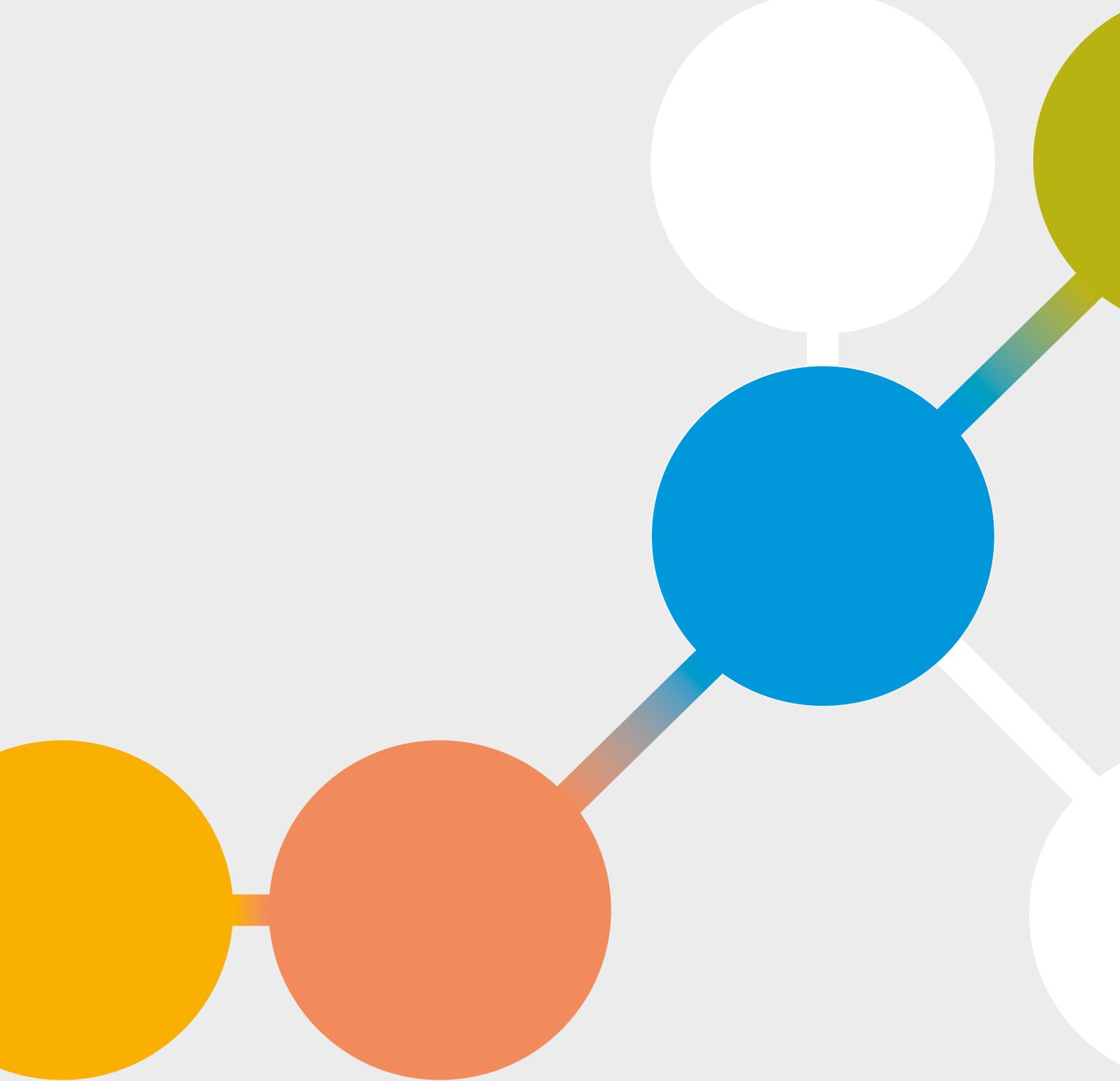
Créé à l'initiative de la MSA, Bulle d'air® propose depuis 2011 un service de répit à domicile. Il s'adresse aux aidants et leurs proches fragilisés par l'âge, la maladie ou le handicap. En proposant des interventions «à la carte» au domicile des familles y compris sur les territoires isolés, Bulle d'air® permet à l'aidant de prendre, en fonction de ses besoins, un après-midi, une soirée, une nuit, une journée, un week-end, une semaine ou plus, de manière régulière ou ponctuelle.

Les services Bulle d'air® se déploient depuis 2017 sur l'ensemble du territoire. Une quinzaine de structures couvrent aujourd'hui plus de 25 départements. En 2020, les structures ont accompagné 483 familles pour un total d'environ 116 000 heures d'interventions grâce à près de 500 relayeurs intervenant auprès des proches aidés. Un soutien technique et opérationnel est réalisé par le réseau Laser Emploi pour faciliter le déploiement et la montée en charge des services sur les territoires ainsi que la consolidation du modèle.



35

PORTEURS DE PROJETS LAURÉATS



CONCEPTION ÉDITORIALE ET RÉDACTION

Gildas Bellet, Franck Rozé

COORDINATION

Hugues Pollastro, Gildas Bellet, Franck Rozé

CRÉATION

Moka - 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