

# 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<sup>er</sup> 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.

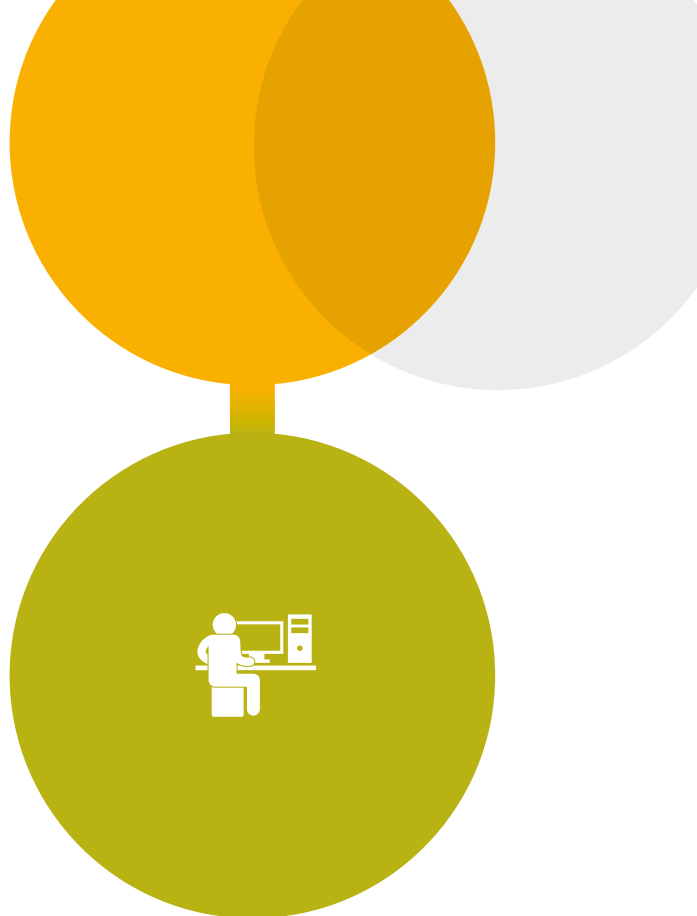
## Des services en ligne pour gérer les priorités de la crise sanitaire

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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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](https://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<sup>er</sup> 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.