

ENJEUX

L'interview croisée

p.4

LES ACTUS

De la protection sociale

p.8

DOSSIER

La responsabilité sociale des entreprises

p.20

REGARD SUR...

L'offre de soins

p.24



santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore

CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Rapport d'activité 2022

www.msa.fr



Rapport d'activité 2022

Sommaire



ENJEUX

2022, une année contre vents et marées

p.4

LES ACTUS



Les actus de la protection sociale

p.8

VIE DE L'INSTITUTION



Écoute clients et services en ligne

p.12

TERRITOIRES



La MSA au service des territoires

p.16

DOSSIER



Responsabilité sociale des entreprises

p.20

REGARD SUR...



Regard sur L'offre de soins

p.24

EN PRATIQUE



2022 Chiffres-clés

p.40

- Directeur de la publication : **François-Emmanuel Blanc**
- Conception éditoriale et rédaction : Frédéric Fromentin, Marie Molinaro, Franck Rozé
- Coordination : Hugues Pollastro, Franck Rozé
- Création : Judith Meyerson
- Réalisation : Delphine Levasseur
- Crédits photos : Pages 4, 12, 15, 18, 30, 31, 42/CCMSA Image ; 8, 9, 10, 216, 20, 21, 25, 26, 27, 38 Unsplash
- Imprimé sur du papier 100% recyclé

2022, une année contre vents et marées

**INTERVIEW
DE PASCAL CORMERY,
PRÉSIDENT DE LA CCMSA
(À DROITE SUR LA PHOTO)
ET DE FRANÇOIS-EMMANUEL
BLANC, DIRECTEUR
GÉNÉRAL.**



Guerre en Ukraine, inflation, crises dans certaines filières agricoles, dérèglement climatique, protection sociale... Que reprenez-vous de l'année 2022 ?

Pascal Cormery : L'annonce de l'invasion russe en Ukraine a été un électrochoc ! Cette guerre nous révèle notre dépendance tant énergétique qu'alimentaire. Or nous ne pouvons pas rester à la merci du blé et du gaz russes ou ukrainiens.

Concernant le dérèglement climatique, le constat est là : globalement moins d'hiver et des sécheresses plus importantes. Face à cela, la MSA a su construire un véritable savoir-faire dans l'accompagnement de ses adhérents.

À titre d'exemples : les différents dispositifs de prise en charge de cotisations, dont les plans de soutien aux agriculteurs touchés par la sécheresse en 2022 et auprès de la filière porcine faisant face à une crise conjoncturelle.

Du côté de la protection sociale, la revalorisation des retraites agricoles est une avancée importante, bien que les règlements d'application limitent cette mesure en excluant certaines personnes. Par ailleurs, il serait intéressant de communiquer davantage sur la retraite progressive dans le monde agricole car elle a l'avantage de favoriser l'installation et la transmission. L'année est également marquée par l'allongement du congé paternité.

« On ne peut pas faire payer aux jeunes générations un prix excessif de reprise d'exploitation. »

Le bien-être agricole est un sujet crucial pour la MSA : où situez-vous la santé morale de la profession ?

PC : Le moral est très variable, selon les productions, les régions... tout autant que les raisons du mal-être de certaines personnes. La pression ne vient pas uniquement du métier en lui-même. Elle est aussi sociétale, administrative, économique et environnementale. De trop grandes responsabilités reposent sur les épaules de femmes et d'hommes travaillant souvent seuls. Ils doivent exercer leur métier mais également faire leur comptabilité, remplir des papiers, respecter la réglementation... Et la réglementation évolue à une telle vitesse qu'il est difficile de la suivre. Avec les organisations agricoles, la MSA a toujours été active sur le sujet.

François-Emmanuel Blanc : Depuis l'annonce du programme de prévention du mal-être par le ministre de l'Agriculture en novembre 2021, la MSA s'est fortement mobilisée dans sa mise en œuvre. Très concrètement, il s'agit de notre participation active aux comités départementaux avec des diagnostics fortement appréciés, la création d'un poste de référent mal-être agricole dans chacune des caisses de MSA, la structuration et la formation des réseaux

sentinelles sur tout le territoire afin d'améliorer la détection des personnes en détresse. Beaucoup reste encore à faire mais je suis particulièrement fier de notre engagement à ce niveau.

Quel rôle doit jouer aujourd'hui la MSA sur les territoires en matière de renouvellement des générations et de manière plus générale auprès du public jeune ?

PC : Nous devons donner plus d'ampleur à l'appel à projets jeunes, montrer qu'ils sont prêts à s'investir sur leurs territoires. Nous devons également réfléchir avec les élus locaux et les communes aux actions à mener pour ne laisser personne sur le bord de la route : accès aux soins, bonne alimentation, paniers solidaires...

En ce qui concerne le renouvellement des générations, différents leviers sont à activer : améliorer le niveau des retraites ou développer une retraite progressive pour que les reprises d'exploitations se fassent dans des conditions acceptables. On ne peut pas faire payer aux jeunes générations un prix excessif de reprise sous prétexte qu'on a travaillé toute notre vie. En tant que cédant, nous avons aussi une responsabilité. L'éthique est importante. Il faut donner leur chance aux jeunes, y compris ceux qui ne viennent pas du milieu agricole. Il faut aussi que ceux qui arrivent à la retraite, comme moi, parlent positivement de notre métier, et qu'ils transmettent une passion.

Quel est le positionnement stratégique de l'institution ?

FEB : Le lancement de la démarche MSA 2030 et des travaux qui permettront de préparer le positionnement stratégique de la

MSA pour la période 2026-2030, s'appuyant sur une comitologie permettant d'associer les élus, le réseau et la CCMSA, viennent d'être annoncés. La MSA doit, pour répondre aux défis de demain dans un contexte de profondes mutations, réaffirmer son rôle d'acteur majeur du monde agricole. Pour ce faire, nous nous appuyons sur des leviers spécifiques : une protection sociale à 360°, un service public complété d'une offre de services et un « aller vers » soutenu par notre modèle mutualiste.

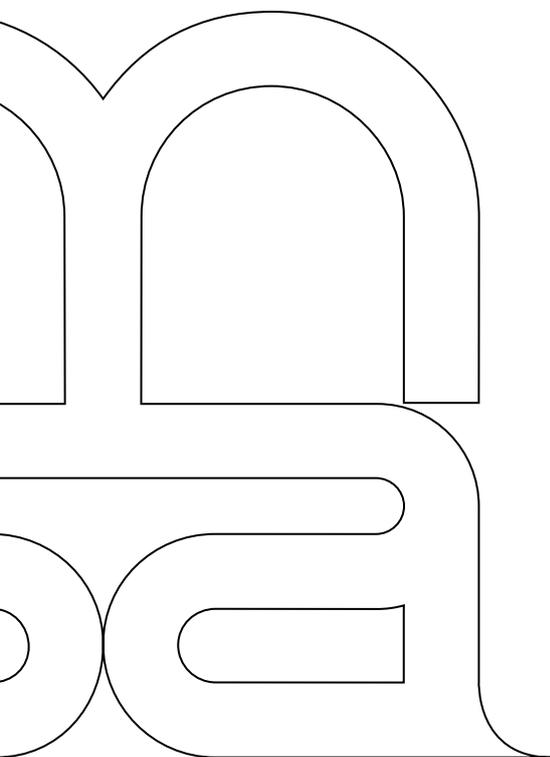
Et sur le volet santé ?

FEB : Nous venons de finaliser la contribution du régime agricole à la prochaine stratégie nationale de santé 2023-2027. Dans cette perspective, le guichet unique de la MSA est un atout clé en matière de prévention, car il permet de repérer les adhérents les plus fragiles et éloignés du parcours de santé puis de les accompagner dans une approche globale (professionnelle, sanitaire et sociale).

À ce niveau également, il s'agit de renforcer notre politique de prévention en poursuivant les dispositifs en cours (Instantans santé, actions collectives seniors, dépistages organisés des cancers, ateliers nutritifs...) et en développant de nouvelles actions telles que les ateliers Phare, qui visent à prévenir les conduites addictives, ou les Instantans aidants, pour préserver la santé des aidants et proposer un accompagnement individuel sanitaire et social.

Des enjeux sur le service socle ?

FEB : La MSA doit continuer à être une opératrice efficiente et reconnue dans la mise en œuvre des politiques publiques au service du monde rural. Elle doit rap-



Notre réseau, c'est ce que je nomme une protection sociale « à hauteur d'hommes »

per son action dans les travaux préalables et mettre en œuvre les réformes impactant les assurés agricoles, dont le rythme reste soutenu... Nous l'avons vu cette année avec la revalorisation, à partir du 1^{er} janvier 2022, de la retraite des conjoints collaborateurs et des aides familiaux (Loi Chassaigne 2), la limitation à cinq ans du statut

de conjoint-collaborateur ou les mesures d'urgence pour le pouvoir d'achat. Malgré les contraintes, en particulier sur les effectifs, nous avons toujours été au rendez-vous et avons su conserver notre crédibilité auprès des pouvoirs publics.

La direction interministérielle de la transformation publique préconise une action publique plus proche, plus simple et plus efficace : comment la MSA s'inscrit-elle dans cette démarche ?

FEB : Ces préconisations sont au cœur de la stratégie de la MSA : garantir un service de qualité exigeant et homogène, garantir l'accès à la protection sociale et aux services des populations et entreprises agricoles et rurales, renforcer la performance au service de notre ambition. Pour ce faire, nous disposons de leviers uniques : notre réseau (35 caisses, 15 530 salariés), notre offre de service sur les territoires (210 associations) et nos élus (13 760) évidemment.

Notre réseau, c'est ce que je nomme une protection sociale « à hauteur d'hommes » : front office en caisse qui ont été renforcés, réseau de professionnels de santé au travail, travailleurs sociaux... cette proximité se matérialise également par notre investissement dans le programme France services qui permet de réinstaller les services publics au plus près des administrés (79 Espaces France Services labellisés MSA à ce jour). Au-delà de sa mission de service public, la MSA intervient au profit de l'ensemble du monde rural en animant un réseau d'offre de services de proximité (Marpa, Présence Verte, Solidel, Laser emploi, AVMA) et en développant une démarche de partenariats avec les collectivités locales et le tissu associatif.

Quel avenir pour notre modèle mutualiste ?

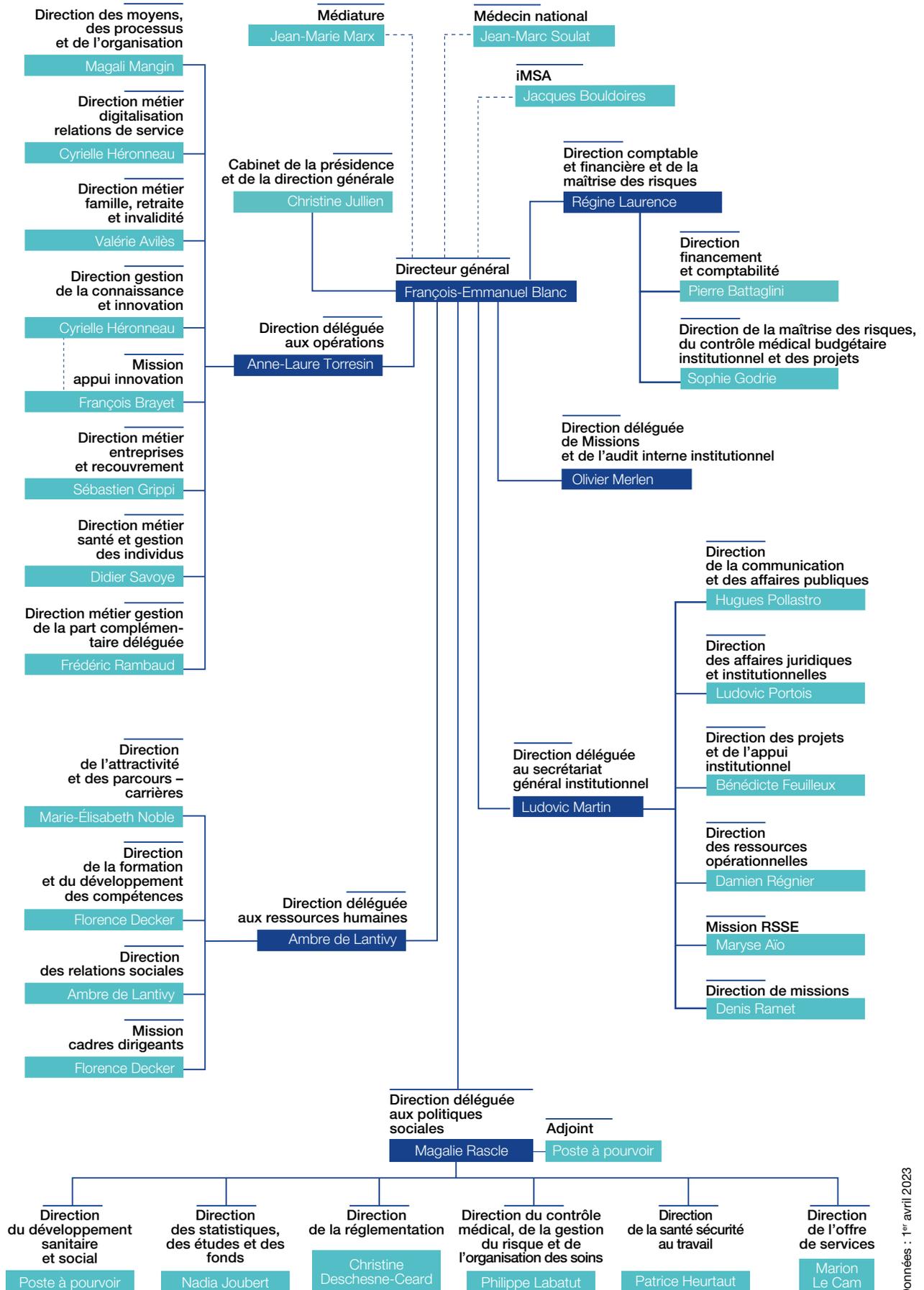
PC : Il faut remotiver les troupes car la période Covid et les confinements ont mis un frein à la dynamique et à l'engagement. C'est souvent dans les périodes de crise que l'engagement trouve le plus de sens. C'est ce qu'a prouvé notre action commune sur l'alimentation. Nos élus se sont massivement mobilisés à travers toute la France afin de démontrer que cuisiner et manger des produits simples, locaux et sains est accessible à tous. La MSA n'existe que si chacun joue son rôle, des délégués aux administrateurs centraux. Notre force politique, c'est ça. Pour moi, le jour où il n'y a plus de délégués, il n'y a plus de MSA.

FEB : Plus que jamais, notre modèle mutualiste permet de « refabriquer » du commun et de retisser des liens dans une société fracturée par les crises. L'enjeu pour la MSA est de favoriser l'engagement et le renouvellement des générations dans la perspective des élections qui auront lieu en 2025. Ce sera d'ailleurs le sujet des prochaines Journées nationales organisées à Tours en octobre.

Quel est l'enjeu du régime agricole dans les prochains mois ?

PC : Avec le vieillissement de notre population, l'affiliation est un enjeu majeur. Toutes les formes d'agriculture sont visées. On ne peut pas demander à la MSA d'être présente sur les territoires ruraux, avec nos 250 points d'accueil, nos 80 France services, sans lui affilier toutes les activités agricoles, sans lui donner les moyens de fonctionner. Il faut donc récupérer de l'activité, d'autant plus que ce sont des acteurs des territoires ruraux.

L'organigramme de la CCMSA



Données : 1^{er} avril 2023

Les actus de la protection sociale

100 €

Aide exceptionnelle : la prime inflation

Pour faire face à la hausse des prix de l'énergie et des carburants, une indemnité inflation de 100 € est versée en début d'année 2022 (avant le 28 février) à toutes les personnes de 16 ans et plus résidant en France ayant perçu moins de 26 000 € bruts de rémunération entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2021. Près de 84 000 adhérents ont reçu l'indemnité inflation par l'intermédiaire de la MSA.

UNE PENSION ALIMENTAIRE MINIMALE REVALORISÉE

Dans le cadre du soutien aux familles monoparentales, l'allocation de soutien familial (ASF), prestation familiale versée au parent élevant seul un ou plusieurs enfants sans bénéfice d'une pension alimentaire, est revalorisée de 50 % en novembre. Cette prestation passe ainsi de 122,93 € à 184,41 € par mois et par enfant élevé par un seul parent, et de 163,87 € à 245,80 € par mois et par enfant lorsque l'enfant est recueilli et que l'un ou les deux parents ne participent pas aux frais d'éducation.

62,44 €

LE MONTANT DES ALLOCATIONS JOURNALIÈRES DE PROCHE AIDANT ET DE PRÉSENCE

PARENTALE PASSE DE 58,59 €

À 62,44 € AU 1^{ER} JANVIER 2023 (LIRE EN PAGE 11).



En bref

Minima sociaux

Le 15 septembre, versement d'une aide exceptionnelle de solidarité aux bénéficiaires de minima sociaux de 100 € par foyer et 50 € par enfant à charge (RSA/RSO, allocation logement, AAH). Au régime agricole, elle concerne quelque 304 000 familles pour un montant de 27,6 millions euros.

Ukraine

Les réfugiés ukrainiens bénéficient d'une ouverture de droit à certaines prestations familiales, à compter de mars 2023, et pour un an.

Brexit

Une évolution législative permet aux Britanniques de continuer à percevoir leur(s) prestation(s) familiale(s), sous condition de disposer d'un titre de séjour.

Autonomie des adultes handicapés

Deux mesures majeures interviennent en 2022 : un abattement forfaitaire sur les revenus du conjoint non bénéficiaire d'un montant de 5 000 € par an pour un couple sans enfant, et le principe de la déconjugalisation de l'allocation (AAH) qui sera mise en œuvre le 1^{er} octobre 2023. Cette réforme, qui vise à favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap, consiste à ne plus comptabiliser les revenus du conjoint dans le calcul de cette aide.

TRAVAILLEURS HANDICAPÉS ET DOUBLE ACTIVITÉ

Depuis le 1^{er} janvier 2023, les personnes en établissement et service d'aide par le travail (Esat) peuvent exercer simultanément et à temps partiel une activité dans une entreprise ordinaire, une entreprise adaptée ou en tant que profession indépendante (loi 3DS relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale).

FAMILLE

Des prestations familiales après le décès d'un enfant.

Depuis le 1^{er} janvier 2022, certaines prestations familiales sont maintenues en cas de décès d'un enfant ; durant trois mois pour l'allocation de base, le complément familial, la prestation partagée d'éducation et l'allocation de soutien familial ; jusqu'à 12 mois pour l'allocation de rentrée scolaire, la prime à la naissance, la prime à l'adoption, et le revenu de solidarité active (RSA).

RETRAITE

Revalorisation effective des petites pensions de retraite

L'année est marquée par la mise en œuvre des lois du 3 juillet 2020 et du 17 décembre 2021 visant à assurer la revalorisation des pensions de retraite (dites lois Chassaigne I et II) des chefs d'exploitation, des conjoints collaborateurs et des aides familiaux pour atteindre un montant de pension égal à 85 % du Smic net agricole en carrière pleine.

Revalorisations exceptionnelles des prestations et pouvoir d'achat

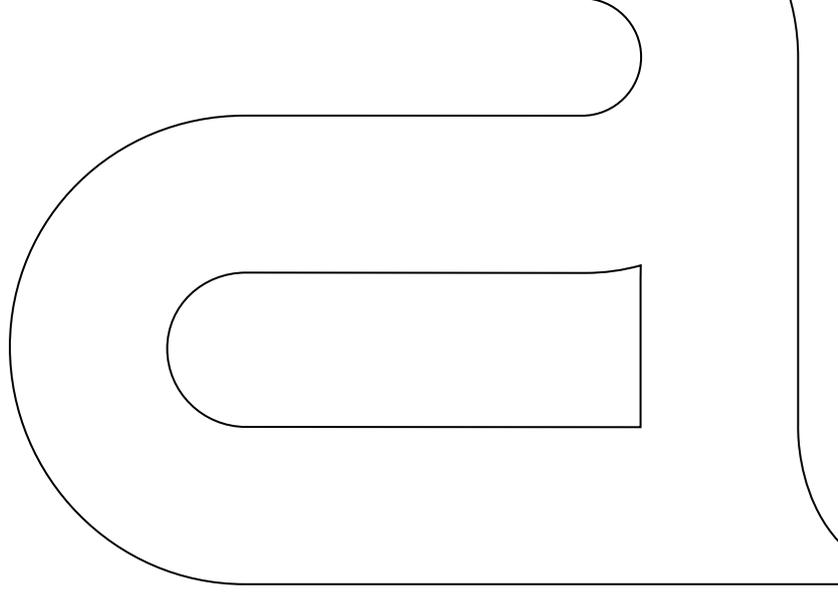
Face à l'augmentation des prix à la consommation, la loi du 16 août portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat ajoute une revalorisation exceptionnelle des prestations de sécurité sociale à mi-année. Ainsi, les pensions de retraite de base sont augmentées deux fois : en janvier (+ 1,1 %) et en juillet (+ 4 %). La pension de réversion, l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) et l'allocation supplémentaire d'invalidité (ASI) sont également revalorisées.



SANTÉ ET FAMILLE

Trois avancées majeures

1. **Une somme en capital peut désormais être versée** à la famille d'un exploitant agricole décédé d'une maladie, d'un accident (ou suicide) de la vie privée. Ce **capital décès, sur le modèle de ce qui est versé aux familles des salariés et des indépendants**, répond à un engagement d'accompagnement des agriculteurs en détresse.
2. Une **pension d'invalidité de veuf ou de veuve au profit des non-salariés agricoles**.
3. **Versement d'indemnités journalières forfaitaires aux chefs d'exploitation et d'entreprise prenant leur congé paternité-accueil d'un enfant** si l'allocation de remplacement ne peut leur être attribuée.



PROCHES AIDANTS : DES MESURES PLUS FAVORABLES

L'allocation journalière de présence parentale (AJPP) est une aide versée aux parents s'occupant d'un enfant gravement malade, accidenté ou handicapé. Avant la loi du 15 novembre 2021, la période maximale de congés était de 310 jours ouvrés par enfant et par maladie, accident ou handicap, à utiliser dans une limite de trois ans et non renouvelable avant cette échéance. Désormais, le renouvellement du congé de proche aidant (CPA) et de l'AJPP peut être effectué avant

l'expiration de cette période. Lorsque le plafond de 310 jours est atteint, les parents concernés peuvent alors bénéficier d'un nouveau crédit de 310 jours et ce, pour une nouvelle période de trois ans. Une autre mesure, inscrite dans la loi de financement de la sécurité sociale 2022 (LFSS), élargit les critères d'éligibilité du CPA et de l'allocation journalière afférente aux conjoints collaborateurs et aux proches aidants de personnes âgées classées en groupe iso-ressources (GIR) 4 notamment.

GESTION POUR COMPTE DE TIERS

Nouvelles délégations : zoo de Beauval et Caisse des dépôts

En 2022, deux nouveaux partenariats sont mis en place. Une délégation du contrat prévoyance pour la structure du Zoo de Beauval (plus de 1 000 salariés concernés) est confiée par Groupama Paris Val de Loire. La gestion est assurée par les MSA Beauce Cœur de Loire et Berry Touraine (caisses mutualisées). Par ailleurs, dans le cadre des évolutions réglementaires relatives à la réforme du financement de la formation professionnelle et de l'apprentissage, les MSA, au même titre que les Urssaf, vont recouvrer pour la première année le solde de la taxe d'apprentissage, qui sera déclarée le 5 avril 2023 au titre de l'année 2022. La CCMSA devra alors reverser à la Caisse des dépôts et consignations les sommes recouvrées, lui transmettre les informations sur les entreprises assujetties à la taxe d'apprentissage et les montants des contributions.

2

NOUVELLES DÉLÉGATION DE GESTION.

DÉPENDANCE

Déploiement de la demande d'aides à l'autonomie

La demande d'aides à l'autonomie est un dispositif mis en place avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav). Il permet de simplifier les démarches des retraités en leur permettant de renseigner un seul formulaire, quels que soient l'aide et l'organisme dont ils relèvent : allocation personnalisée d'autonomie (APA) servie par le conseil départemental ou aide de la caisse de retraite (MSA ou Carsat). Le formulaire commun se déploie dans un premier temps en version papier et en coordination entre les organismes, avant d'être déployé dans un second temps et selon le souhait de chacun, via le service en ligne dédié.

Écoute clients et services en ligne



LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE NATIONALE DE SATISFACTION

Depuis 2000, la MSA réalise une mesure de la satisfaction auprès de ses adhérents, dans l'ensemble de son réseau. En 2022, l'enquête nationale de satisfaction passe d'une fréquence bisannuelle à une fréquence annuelle

comme défini dans la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025. L'idée est de mesurer la satisfaction globale du service rendu auprès des différents profils d'adhérents, de quantifier l'utilisation des canaux de contact et le niveau de satisfaction associé, d'identifier les points de satisfaction et de mécontentement qui impactent le parcours des adhérents, ainsi que de définir les pistes d'amélioration.



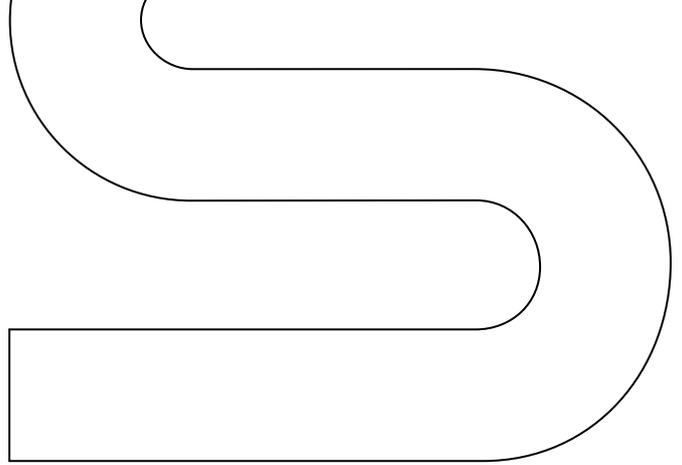
Réclamation

Dorénavant, les adhérents peuvent déposer, consulter et suivre une réclamation en ligne.

monespaceprive.msa.fr
rubrique « Mes réclamations »

201 000

RÉPONDANTS EN 2022 POUR
L'ENQUÊTE NATIONALE
DE SATISFACTION.



Un bon score de satisfaction : 79 % des adhérents sont satisfaits

Un taux qui se stabilise après la baisse de 3 points observée en 2021. Une stabilité constatée auprès de toutes les cibles. Les retraités demeurent les plus satisfaits (86 %), suivis par les salariés (73 %). Les exploitants agricoles (65 %) et les employeurs de main-d'œuvre (59 %) restent à un niveau insuffisant de satisfaction.

Des disparités générationnelles et géographiques

Les 65 ans et + (87 %) et les habitants des zones urbaines (83 %) sont plus satisfaits que la moyenne des adhérents. A contrario, les moins de 35 ans (54 %) et les habitants des zones rurales (76 %) sont moins satisfaits que la moyenne.

Les services en ligne autant appréciés que le contact en agence

L'accueil en agence, malgré un léger recul, demeure le canal le plus apprécié des adhérents (81 %, - 3 pts). Celui-ci est désormais à égalité avec les services en ligne qui progressent de 5 points. Cette évolution est principalement portée par les dimensions « suivi des demandes via l'espace privé » et « la facilité d'utilisation de l'espace privé ».

Un nouveau questionnaire de satisfaction à chaud

Depuis avril 2022, un questionnaire de satisfaction à chaud est adressé par mail aux adhérents après un contact à l'accueil physique ou par téléphone avec sa caisse de MSA.

Une meilleure joignabilité téléphonique

La satisfaction des adhérents sur le temps d'attente téléphonique progresse de quatre points. Au 31 décembre, 29 MSA utilisent un nouvel outil de gestion des appels pour une meilleure harmonisation du service rendu sur l'ensemble du territoire.

Qualité des courriers : une satisfaction en hausse

La première phase du plan qualité courriers, soit la réécriture de 90 courriers identifiés comme prioritaires, se poursuit tout au long de l'année. Au 31 décembre 2022, 68 textes sont réécrits pour plus de clarté ; 40 % d'entre eux sont effectivement livrés aux MSA. Sur cet aspect, la satisfaction des adhérents progresse de six points.

Perte d'un proche et maladie professionnelle : deux parcours clients

La CCMSA s'est mobilisée sur la création d'un parcours clients sur la perte d'un proche, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique. Ce dernier fait partie des 10 moments de vie identifiés comme étant à simplifier dans le cadre des politiques prioritaires du Gouvernement. Le second parcours concerne la reconnaissance de la maladie professionnelle avec un focus sur le risque chimique. Celui-ci, dont les travaux sont relancés à l'été 2022, est livré aux MSA dans les premiers mois de l'année 2023.

L'écoute des utilisateurs dans la construction des services en ligne et des applications mobiles se systématisent.

Challenge inter-MSA de la relation de service

Un challenge de la relation de service est proposé aux MSA afin de valoriser l'activité d'accueil téléphonique tout en partageant des bonnes pratiques répondant à la problématique "Comment la relation téléphonique peut-elle contribuer à fluidifier le traitement des dossiers ?". Six caisses s'engagent dans le défi en déposant des contributions qui sont soumises au vote de l'ensemble des collaborateurs : plus de 1 000 voix sont recueillies. La contribution lauréate, qui vise à favoriser les échanges entre l'accueil (*front office*) et les services de traitement des dossiers (*back office*), est généralisée début 2023.

Services en ligne : une livraison encore plus rapide

Accompagnée par l'entreprise informatique iMSA, la CCMSA mène dorénavant une stratégie qui, dans les cas éligibles⁽¹⁾, met à disposition des usagers un premier service en ligne (SEL) « livraison rapide ». Ses atouts sont : l'utilité en cas d'urgence ou en l'absence de budget ; un service rendu rapidement à l'utilisateur à l'aise avec le numérique ; une normalisation de la saisie pour des formulaires remplis complètement

et proprement ; un formulaire rapidement adaptable en cas de difficultés de compréhension par l'utilisateur ou de traitement en MSA. Si le besoin est pérenne et la volumétrie constatée élevée, un SEL iMSA et l'intégration dans les outils agents peuvent être budgétés. Le formulaire « indemnité inflation » est proposé aux assurés de la MSA en utilisant le service gouvernemental demarches-simplifiees.fr (voir ci-contre *no-code*) et un formulaire « nouvel assuré » est en construction avec un outil du marché, dont l'installation sécurisée fait l'objet d'un travail collaboratif avec iMSA (*low-code*).

(1) En fonction du délai, de la volumétrie de demandes attendues et du budget.

Nouvelles pratiques dans l'écoute des utilisateurs

La systématisation de l'écoute des utilisateurs dans la construction des SEL et des applications mobiles est en cours. À cet égard, l'année est notamment marquée par la tenue

Mots-clés

No-code et low-code

Les services en ligne « livraison rapide » sont également appelés SEL *no-code* ou *low-code*. Le *no-code* signifie qu'il suffit de paramétrer un formulaire, sans aucune notion de développement informatique. Le *low-code* y ajoute quelques développements informatiques simples, par exemple pour adapter le formulaire à la charte graphique utilisée habituellement.

Guerilla testing

La méthode de *guerilla testing* consiste à réaliser le test utilisateur dans l'environnement naturel de la cible : au bureau, dans un lieu public, à la maison, etc. À cet effet, il n'y a plus besoin de recruter des participants (source : lagrandeourse.design).



de trois groupes de discussion sur le titre emploi simplifié agricole (Tesa) et la refonte de l'espace privé dédié aux exploitants du site internet msa.fr.

Nicolas Turquois, député de la Vienne, participe notamment à l'un d'entre eux. Outre ces rendez-vous, de nouvelles pratiques d'écoute émergent telles que les *Guerilla tests*. Dans le cadre de la refonte de l'ergonomie de l'application mobile ma MSA & moi, par exemple, une courte session est réalisée à la sortie du restaurant d'entreprise de la caisse centrale : « *Savez-vous envoyer un document ou modifier vos coordonnées téléphoniques ?* » font partie des questions soumises. D'autres sessions sont dédiées au chatbot. Autre initiative développée en faveur de l'écoute des utilisateurs : la campagne d'enquête téléphonique. Elle permet notamment d'identifier des besoins sur l'application mobile. À la question « *Quels nouveaux services aimeriez-vous avoir sur l'application par ordre de préférence ?* », les adhérents répondent en priorité : les possibilités de pouvoir se connecter via FranceConnect et de déposer des demandes de revenu de solidarité active (RSA) ou de prime d'activité.



Une année qui ne manque pas de SEL

- Déploiement de deux versions du service en ligne (SEL) parcours logement : salarié agricole vivant seul (35 % des allocataires) et non-salarié agricole vivant seul (25 % des allocataires).
- Déploiement de trois versions majeures de l'application ma MSA & moi : liens vers les SEL « droit à l'erreur » et « portail numérique des droits sociaux » depuis l'application ; création du service « envoyer un document », permettant de prendre et envoyer une photo directement depuis l'application ; enrichissement et structuration du contenu (créations de menus : accueil, paiements, services, documents, contacts ; lien vers l'application Mon compte retraite ; SEL « demande de rendez-vous »).
- Déploiement du dispositif d'écoute à chaud.
- Déploiement du SEL réclamation dans quatre MSA (généralisé début 2023).

La MSA au service des territoires

Le régime agricole promeut sa spécificité et son caractère essentiel pour la protection des non-salariés et des salariés, et la cohésion nationale des territoires en œuvrant avec ses élus et en proposant une offre de services dédiée.



977

ÉLUS PARTICIPENT À 77 SESSIONS DE FORMATION EN 2022, EN PRÉSENTIEL OU WEBINAIRE. DEUX NOUVEAUX MODULES, « PARLER DE LA MSA » ET « VIVRE SON MANDAT DE DÉLÉGUÉ », INTÈGRENT L'OUTIL EN LIGNE LES ATELIERS DE L'ÉLU.

13 000

HEURES D'ENGAGEMENT DES ÉLUS SUR L'ACTION COMMUNE.

Les élus en action

Pour les accompagner dans l'exercice de leur mission, animer les territoires, orienter les adhérents, les 13 760 délégués sont épaulés par les équipes de la MSA et bénéficient de formations et d'informations tout au long de leur mandat.

Objectif en 2022 : remobiliser les troupes dont le début de mandat est marqué par la crise sanitaire, et impliquer le réseau autour d'actions et d'outils communs. Ainsi, un nouveau souffle est donné avec le retour des formations en présentiel, tout en continuant à déployer de nouveaux modules d'apprentissage à distance. La newsletter trimestrielle est généralisée et la WebApp commence à être déployée. Grâce à cela, les élus disposent d'informations régulières et peuvent échanger entre eux. Enfin, une grande action nationale sur l'alimentation permet de redynamiser leur engagement et leur visibilité sur les territoires.

Une semaine spéciale alimentation

L'année est marquée par l'organisation d'une action nationale sur le thème de l'alimentation, dans le cadre du plan stratégique MSA 2025. Pour la première fois, les élus bénévoles des 35 caisses de MSA se mobilisent lors d'une semaine spéciale, du 1^{er} au 9 octobre : 2 570 délégués imaginent et participent, avec les animateurs d'échelons locaux, à l'organisation de près de 350 actions partout en France. De la sensibilisation à la consommation de produits locaux et de saison à la prévention santé, en passant par la solidarité alimentaire ou encore l'antigaspillage, les événements très divers permettent de toucher plus de 20 000 participants et d'aller au-devant de la population pour se faire connaître. Un site dédié, elusterritoires.msa.fr, et une campagne multimédias sont lancés pour valoriser l'événement auprès d'un large public. Un succès qui permet de mettre en avant la façon dont ces vigies des territoires ruraux agissent au quotidien pour les adhérents et les habitants, et sur lequel les équipes de la vie mutualiste comptent bien capitaliser.



Rencontre de producteurs à la CCMSA

Les délégués de la MSA Île-de-France invitent cinq producteurs locaux le 4 octobre à la caisse centrale afin de présenter leurs produits et parler de leur métier. L'idée est de sensibiliser leurs collègues aux activités agricoles de la région. Pari réussi puisque les 200 participants apprécient leur diversité et leur originalité. Ils peuvent tester de nouveaux goûts tels que les graines de chanvre ou le sirop de monarde, une plante mellifère comestible, et réviser leurs connaissances avec le jeu de la saisonnalité des fruits et légumes. L'occasion également de partager ses recettes faciles et antigaspi lors d'un concours avec tirage au sort de trois gagnants.



La MSA engagée dans l'habitat inclusif

Depuis de nombreuses années, la MSA est engagée dans le soutien à la création d'habitats partagés et inclusifs. Elle reconnaît en effet l'importance, pour chacun, de disposer d'un chez soi choisi, correspondant à ses attentes et à ses besoins, et connecté à la vie du bourg. L'appel à projets Sites habitat lancé en 2006 a, dès sa création, identifié « *le soutien à des initiatives originales ou à caractère expérimental de logement et d'habitat destinés à des personnes âgées et/ou des personnes handicapées* » comme l'un des cinq thèmes à accompagner. Via cette thématique au succès grandissant (plus de la moitié des projets soumis depuis quelques années), les MSA et la CCMSA soutiennent la création d'habitats inclusifs, sans contrainte sur les contours de ces derniers, pour respecter au mieux les attentes des habitants et les ressources locales, conformément au cahier des charges coconstruit par la CCMSA et des caisses locales. En 2022, une boîte à outils est mise à disposition

des MSA pour consolider leurs connaissances en matière de définition, réglementation, fonctionnement et financement de l'habitat inclusif.

Les Marpa fêtent leur 200^e résidence

La 200^e maison d'accueil et de résidence pour l'autonomie (Marpa) est inaugurée en août à Préfailles, commune de 1 200 habitants en Loire-Atlantique. C'est la première à ouvrir dans le département. Le concept à but non lucratif est créé par la MSA dans les années 1980 afin de permettre aux aînés de vieillir sur leur territoire. Une réponse innovante et humaine à l'accompagnement du bien vieillir qui fait ses preuves aujourd'hui : 4 700 personnes y sont accueillies, 1 500 professionnels les accompagnent, et 80 projets sont en cours.

Séjours intergénérationnels : ça repart

Après un arrêt forcé dû à la crise sanitaire, les séjours intergénérationnels « Part'âge », reprennent en 2022. Ils sont portés

par l'association de vacances de la mutualité agricole (AVMA), en partenariat avec Agrica, l'association nationale des chèques vacances et les maisons familiales rurales (MFR). Ils permettent à des seniors en situation de fragilité,

Noël solidaire

5 059 dons et 30 206 € récoltés

Pour la troisième année, le groupe MSA s'associe au Secours populaire français afin de mettre en place des collectes et relayer l'appel aux dons qui s'inscrit dans l'opération des Pères Noël verts. Les salariés, les délégués et les ressortissants de la MSA sont invités à effectuer un don financier, de jouets, livres, jeux neufs ou de denrées alimentaires non périssables. L'ambition reste la même : permettre aux enfants, aux jeunes, aux familles, aux personnes âgées ou isolées de fêter Noël et la nouvelle année dans la dignité.

79

FRANCE SERVICES
MSA EN 2022.

accompagnés par un groupe d'élèves en filière médico-sociale, de partir cinq jours dans l'un des villages vacances du réseau AVMA, dans le cadre d'un projet intergénérationnel favorisant les rencontres en amont et après le voyage. Seize séjours ont lieu au cours de l'année, réunissant 305 séniors et 230 jeunes de 10 établissements scolaires, dont neuf MFR et un lycée agricole.

Les France services poursuivent leur déploiement

La MSA est engagée à double titre dans le programme France services. En tant que partenaire national, elle permet à ses adhérents d'être accompagnés dans les 2 500 entités réparties sur l'ensemble du territoire, en complément des points d'accueil MSA. En tant que porteuse de structures labellisées, la MSA gère 79 France services et permet ainsi aux usagers, qu'ils soient ressortissants MSA ou non, d'être accompagnés sur le bouquet de services des neuf partenaires nationaux : la direction générale des finances publiques, le ministère de l'Intérieur (carte grise, permis de conduire, etc.), le ministère de la Justice, La Poste, Pôle emploi, l'assurance maladie, les allocations familiales, l'assurance retraite, le régime agricole.

Sur près de trois millions d'actes réalisés par les France services du territoire concernant les neuf partenaires du programme, près de 4 % des actes concernent la MSA. Les 79 France services portées et co-portées par la MSA réalisent plus de 250 000 actes en 2022.

Parcours d'insertion par l'activité économique : nouvelle formation

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'arrêté du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion attribue une nouvelle compétence à la MSA : celle de pouvoir prescrire un parcours d'insertion par l'activité économique (IAE). Ainsi, au-delà d'orienter vers des structures d'IAE, les travailleurs sociaux peuvent à présent délivrer le pass IAE aux personnes qui répondent aux critères d'éligibilité. Pour accompagner les équipes, une nouvelle formation est proposée. Intitulée « Savoir comment prescrire un parcours d'insertion par l'activité économique », elle est structurée pendant deux journées discontinues (l'une en distanciel et l'autre en présentiel) composées d'apports, de mises en situation, d'échanges d'informations et de retours d'expériences. Elles sont précédées d'une phase d'autoformation basée sur un webinaire.

Pour l'inclusion numérique des travailleurs en situation de handicap.

Après une première expérimentation concluante, le réseau pour l'inclusion de personnes en situation de handicap Solidel est lauréat de l'appel à projets « Handinnov » de l'Agefiph pour son dispositif « Sol'e-inclusion ». Objectif de ce cycle de formation : permettre aux personnes en situation de handicap psychique et/ou mental, et notamment à celles exerçant en Esat et établissements adaptés, d'acquérir les compétences numériques essentielles à leur autonomie, leur accès aux droits et à la diversification de leurs parcours professionnels. Il vise également à aider les professionnels les accompagnant à acquérir les bonnes pratiques en matière de médiation numérique, en tenant compte de leurs besoins spécifiques.

Responsabilité sociale des entreprises





S'inscrire dans la dynamique du projet « service public écoresponsable » lancé en 2020 par le Gouvernement.

Lancement de la feuille de route RSE 2022-2025

Placée sous le signe de la lutte contre le changement climatique, la MSA s'inscrit dans la dynamique du projet « service public écoresponsable » lancé en 2020 par le Gouvernement. Il a pour but d'agir sur la mobilité durable, la suppression du plastique à usage unique, une politique d'achat zéro-déforestation, une alimentation plus respectueuse de l'environnement, la réduction de la consommation d'énergie dans les bâtiments, la suppression des produits phytopharmaceutiques, l'économie circulaire et la maîtrise de l'empreinte carbone du numérique.

Développement des mobilités douces

Deuxième secteur de réduction de consommation des énergies fossiles, les déplacements professionnels constituent un enjeu fort. Engagé depuis plusieurs années, le réseau MSA met progressivement en application les mesures portées par des plans de mobilité visant notamment à optimiser les déplacements et à favoriser l'évolution des comportements. Entre 2019 et 2021, la flotte automobile a baissé de 4 %, l'achat de véhicules électriques s'est accru de 31 % et le covoiturage est fortement encouragé. Les déplacements en

avion diminuent également de 86 %. Les évolutions des pratiques liées à la crise sanitaire (télétravail, recours aux outils numériques...) entraînent une importante diminution des kilomètres parcourus. En complément, depuis 2014, 2 052 salariés se déplaçant régulièrement sur le terrain sont formés à l'écoconduite et à la sécurité routière, et de nombreux parkings vélos sont installés.

À la CCMSA notamment, plusieurs mesures participent au développement des mobilités douces : aide à l'achat d'un vélo ou trottinette électriques, indemnités kilométriques, financement de l'abonnement Vélib' pour les détenteurs d'un Passe Navigo... L'animation d'une communauté permet également des échanges de bonnes pratiques et conseils, et des ateliers participatifs d'entretien des vélos sont organisés lors de la semaine du développement durable et de la mobilité.

Sobriété numérique

Côté sobriété numérique, iMSA signe le 20 décembre une charte numérique responsable déposée sur le site de l'Institut du numérique responsable. L'entreprise informatique de la MSA affirme ainsi ses engagements. Un groupe de travail transverse est créé afin d'identifier et mettre en œuvre les axes de réduction des

2052 salariés sont formés à l'écoconduite.

L'outil de diagnostic territorial GéoMSA s'enrichit d'un nouveau module sur la RSE.

impacts environnementaux de l'activité numérique. Parallèlement, un groupe de salariés travaille sur ces enjeux (aspects matériels, logiciels et humains). Plusieurs actions sont mises en place à destination des salariés tout au long de l'année, comme un challenge cyber *clean up* de nettoyage des messageries et des espaces de stockages ou encore une campagne d'idées visant à réduire l'impact environnemental de notre entreprise numérique multisites. Le 6 décembre, une conférence sur la sobriété numérique réunit 88 participants.

Sobriété énergétique

À la fin de l'année, un plan de sobriété énergétique est lancé à la CCMSA après un recueil de propositions auprès de l'ensemble des salariés. Objectifs : diminuer l'utilisation des ressources, optimiser la consommation électrique et limiter la hausse des frais de fonctionnement face à l'inflation des coûts de l'énergie. La température des espaces de travail est notamment fixée et réduite (19°C en semaine, 16°C la nuit et le week-end), une temporisation et une extinction automatique de l'éclairage sont

mises en place, l'eau sanitaire est à température ambiante, la climatisation des serveurs informatiques est réduite. Une campagne de sensibilisation est par ailleurs lancée pour encourager les bonnes pratiques individuelles. Des actions qui permettent de diminuer de 28 % en moyenne la consommation électrique du bâtiment.

Stockage du carbone : initiative 4 pour 1 000

Dans cette dynamique, la MSA adhère à l'initiative « 4 pour 1 000 » en mars. Initiée par la France lors de la COP21 en 2015, elle fédère les acteurs volontaires du public et du privé pour lancer des actions concrètes sur le stockage du carbone dans les sols. Il s'agit notam-

ment de favoriser le couvert végétal sous toute ses formes, au-delà des forêts : moins travailler le sol, introduire davantage de cultures intermédiaires, de bandes enherbées, développer les haies en bordure de parcelle, restaurer les terres dégradées... Afin de la faire connaître au réseau, y compris aux délégués MSA, deux webinaires sont organisés fin novembre. Ils réunissent 130 participants.

Écoresponsabilité

La MSA poursuit ses efforts écologiques. Entre 2019 et 2021, le réseau réduit de 48,6 % la consommation de papier ; 71 % des organismes MSA utilisent du papier recyclé. Des actions de sensibilisation sur la réduction des déchets sont menées. La caisse centrale installe notamment cinq cendriers TchaoMégot, qui permettent de collecter, dépolluer puis recycler les mégots de cigarettes en isolant pour le textile et le bâtiment. Elle utilise par ailleurs des produits de nettoyage écoresponsables pour l'entretien du bâtiment.

Challenge « Bouge pour ta planète »

Du 17 au 31 janvier, plus de 1 100 salariés du réseau MSA se lancent dans l'aventure du challenge connecté « Bouge pour ta planète », en partenariat avec *MyTree*. Le principe : un maximum de pas pour

un maximum d'arbres plantés. Résultat : plus de 118 millions de pas effectués, soit deux tours du Monde, pour 6 801 arbres. Au-delà de l'objectif de pas, l'application *Humanoo* propose sur un mois plus de 3 000 sessions de formation sur l'activité physique, l'alimentation, la pleine conscience ainsi que plus de 500 idées recettes.

8 %

C'est le taux d'emploi de **SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP** à la MSA, contre 7,94 en 2021.

Travailler avec un cancer ou une maladie chronique

Comment répondre au besoin exprimé par les salariés de continuer à travailler avec la maladie ? En 2020, la MSA rejoint le groupe des entreprises engagées dans ce questionnaire piloté par le Nouvel institut, startup de l'institut national du cancer (Inca). Elle s'engage dans le projet d'innovation « travail et cancer du sein dans les entreprises et les organisations » soutenu par l'association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph), l'Inca et la direction générale du travail (DGT). Dans ce cadre, des expérimentations sont menées dans de nombreuses entreprises, dont la MSA, afin d'explorer de nouvelles voies dans le maintien au travail et plus largement dans la mise en évidence et l'opérationnalisation d'un cadre de référence pour « travailler en santé ». En complément, deux séminaires sont organisés avec l'association pour la gestion des retraites pour le compte des institutions complémentaires agricoles (Agrica) en juin et en octobre.

Vers l'égalité homme/femme

La négociation obligatoire portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est

engagée à la CCMSA. La mise en place d'un plan d'actions unilatéral, en cours d'agrément, est prévu. Parmi les différentes mesures du plan d'actions : la rédaction d'offres d'emploi sans distinction de sexe, l'équilibre dans les recrutements, l'accès aux postes d'encadrement dans les mêmes conditions, l'identification des éventuels écarts de rémunération, la prise en compte de la parentalité dans le cadre professionnel, l'articulation des temps de vie (professionnelle/privée) ou encore le besoin de fonder les éléments d'évaluation professionnelle sur la reconnaissance des compétences, de l'expérience, de la performance et de la qualité professionnelle.

Aidants : Bulle d'air, récompensé, continue d'essaimer

Service de répit à domicile qui permet aux aidants de personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap de souffler pendant quelques heures ou quelques jours, Bulle d'Air est lancé et expérimenté avec succès en Savoie depuis 2011. Depuis 2017, la CCMSA essaime le dispositif à travers plusieurs vagues de déploiement : « Objectif Bulles 2 » entre 2017 et 2019 et « Objectif Bulles 3 » entre 2019 et 2021. Le réseau est constitué de quatorze structures couvrant 24 départements. Une étude d'impact réalisée en 2021 permet de démontrer qu'il

répond de manière qualitative et adaptée à la pluralité des besoins des aidants et de leurs proches en proposant des interventions sur mesure, et qu'il impulse une dynamique partenariale. Inscrit dans la stratégie MSA 2025, l'essaimage de Bulle d'air répond à l'ambition partagée avec les partenaires de l'Alliance professionnelle de couvrir l'ensemble du territoire. Ainsi, dans la continuité du projet, la CCMSA et Laser emploi, qui accompagnent son développement, proposent de poursuivre l'essaimage de nouveaux services avec « Objectif Bulles 4 », lancé sur la période 2023-2025.



Deux prix

Début février, un jury de 10 proches aidants constitué par la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'observatoire national de l'action sociale (Odas), présidé par Gwénaëlle Thual de l'Association française des aidants, récompense Bulle d'air pour son innovation. En mars, il reçoit également le grand prix des trophées du répit organisés par la fondation France répit, à l'occasion du 3^e congrès francophone sur le répit et l'accompagnement des aidants.

L'offre de soins

Une approche globale de la santé

La MSA réalise une actualisation de sa stratégie santé. En effet, l'évolution des enjeux au cours des dernières années, notamment à la suite de la crise Covid, rend nécessaire une nouvelle réflexion dans le champ des politiques publiques afférentes. La déclinaison de cette stratégie santé ancre la position de la MSA comme actrice des politiques de santé territoriale. Dans la façon de répondre aux enjeux, la MSA identifie l'intérêt d'aborder une approche globale, dite *One health*. Avec son guichet unique et sa transversalité d'action dans les environnements sociaux, économiques et physiques, la MSA peut agir sur les trois piliers de cette initiative : l'amélioration de la santé humaine, environnementale, et du lien entre santé animale et humaine.

Pour l'installation en structures d'exercice coordonné en milieu rural

Le régime agricole développe depuis quelques années à titre expérimental, en partenariat avec les unités de formation et de recherche (UFR) de médecine, de pharmacie et d'ontologie, ainsi qu'avec les instituts de formation en soins infirmiers et de kinésithérapie, un programme de promotion à l'installation en structures d'exercice coordonné : les maisons de santé pluridisciplinaires (MSP) et les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) en milieu rural. Ce programme intitulé Educ'tour se compose de deux phases : une formation théorique en ateliers pluridisciplinaires répondant à trois objectifs principaux – se connaître pour se reconnaître, développer une culture commune du soin et construire un projet de santé adapté à un territoire – et une journée sur le

Les quatre axes de la stratégie santé de la MSA

- 1** L'amélioration de l'espérance de vie en bonne santé par la promotion de la santé et la prévention, tout au long de la vie et dans tous les environnements.
- 2** La lutte contre les inégalités sociales et territoriales d'accès à la santé dans les territoires ruraux.
- 3** La garantie de la qualité et de la pertinence de la prise en charge, à chaque étape du parcours de santé.
- 4** Le développement de l'autonomie des populations agricoles et rurales, âgées et en situation de handicap et le soutien des aidants.

EDUCTOUR 2022 - MSA Côtes Normandes



► terrain auprès d'une structure. Le déploiement de ce programme par toutes les MSA d'ici 2025 est inscrit dans la convention d'objectifs et de gestion. La CCMSA organise deux séminaires auprès des caisses pour rappeler son principe et ses modalités de mise en œuvre. En 2022, un certain nombre de MSA déploient l'Éduc'tour en partenariat avec les instituts de formation en santé.

Un accompagnement et des actions clé en main

L'accompagnement local au développement des structures d'exercice coordonné se poursuit. Dans le cadre d'un comité de pilotage avec des représentants de caisses, la CCMSA continue de fournir son appui par des réunions en visioconférence, des vidéos de partage d'expérience et des formations, entre autres. Elle développe également les partenariats avec les acteurs de terrain. La signature d'une convention avec la fédération nationale des maisons de santé pluridisciplinaires (AVECsanté) est en cours. Mais l'accompagnement de la MSA ne s'arrête pas à l'appui à la création des structures. Il se

poursuit au-delà de leurs mises en place par la proposition d'actions clés en main, avec notamment un programme d'éducation thérapeutique pour les personnes porteuses de polyopathologies. Ce dernier a fait l'objet d'une présentation au congrès 2022 du collège national des généralistes enseignants.

Médecine de ville et hôpital : favoriser les relations

L'expérimentation développée avec l'agence nationale d'appui à la performance (Anap) et quatre MSA (Bourgogne, Grand Sud, Limousin et Midi-Pyrénées Sud), pour favoriser les relations et les actions entre une ou plusieurs CPTS et un hôpital de proximité, se poursuit et s'étend à d'autres caisses. Un séminaire organisé conjointement par la CCMSA, l'Anap et les quatre MSA expérimentatrices se tient en juin, ainsi que des webinaires concernant l'utilisation des bases de données hospitalières. En décembre, l'école nationale supérieure de la sécurité sociale (EN3S) sollicite la CCMSA et la MSA du Limousin pour présenter cette expérimentation dans le cadre d'un séminaire de formation

sur les CPTS. Ce séminaire remporte un vif succès : deux nouvelles sessions sont programmées en mars et juin 2023.

Alerte sanitaire sur l'utilisation de Dépakine®

Les organismes d'assurance maladie, dont la MSA, et l'agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) mettent en œuvre une opération de communication sur les risques de malformations congénitales et de troubles du neurodéveloppement chez l'enfant à naître associés à la prise des médicaments à base de valproate (Dépakine® et ses génériques, Dépakote®, Dépamide® et Micropakine®) en cours de grossesse. L'objectif de cette action est d'identifier les médecins libéraux qui prescrivent des médicaments à base de valproate à des femmes en âge de procréer, afin de les alerter et de leur rappeler les conditions de prescription. La MSA participe à cette action d'alerte sanitaire interrégimes, pour des envois de courriers réalisés fin novembre. Au total, 517 courriers sont adressés aux prescripteurs libéraux, pour des ordonnances de valproate à 545 assurées MSA en âge de procréer.

La prévention santé



L'entretien motivationnel à l'arrêt au tabac obtient une note de satisfaction de 8,1/10.

Grippe : un entretien personnalisé par téléphone

Afin de sensibiliser à la vaccination contre la grippe et d'augmenter le taux de couverture vaccinale d'une population ciblée, la MSA réalise des entretiens personnalisés par téléphone (EPT). L'évaluation menée entre le 15 octobre et le 10 décembre 2021 auprès de femmes de 65 ans primo-vaccinantes assurées au régime agricole permet d'évaluer l'efficacité du dispositif sur leur couverture vaccinale. Si elle met en évidence que les femmes ciblées en 2021 présentent un profil similaire à la cible de 2020 et que leur taux de couverture vaccinale est en baisse de 10 %, elle révèle également une meilleure productivité sur la campagne 2021-2022.

La motivation pour arrêter de fumer au rendez-vous

La CCMSA réalise pour la première fois une évaluation de l'entretien motivationnel à l'arrêt du tabac (Emat) et de son impact sur la perception et la consommation de cette substance. Proposé dans le cadre des Instants santé aux adhérents souhaitant arrêter de fumer, il se déroule en présentiel avec un(e) infirmier(e) formé(e) à la conduite de ce type d'entretien : 1 196 adhérents, majoritairement des fumeurs

« confirmés » ayant déjà essayé d'arrêter à une ou plusieurs reprises, ont souhaité en bénéficier en 2021.

L'évaluation montre que près de sept adhérents sur 10 estiment que l'Emat – qui obtient une note de satisfaction de 8,1/10 – a eu un impact allant de modéré à important sur leur volonté d'arrêter de fumer ou de diminuer leur consommation. Ils apprécient particulièrement l'attention et l'écoute de l'infirmier(e) ainsi que les conseils et recommandations apportés.

51%

DES FEMMES CIBLÉES DANS LA CAMPAGNE DE SENSIBILISATION CONTRE LA GRIPPE BÉNÉFICIENT D'UN ENTRETIEN PERSONNALISÉ PAR TÉLÉPHONE (39 % EN 2020-2021), LA PART DES FEMMES VACCINÉES RESTE AU-DESSUS DE CELLE DES HOMMES, PLUS PARTICULIÈREMENT AU RÉGIME AGRICOLE.

Ainsi, les gains estimés du dispositif global EPT grippe sont de trois à 9,6 points de pourcentage de vaccinées supplémentaires chez les 65 ans primo-vaccinants, soit entre 403 et 1 207 personnes vaccinées en plus lors de la campagne 2021/2022 (ce qui représente 0,12 % de la population à risque).

Les changements induits par les P'tits ateliers nutritifs

L'évaluation menée afin de mesurer l'impact des P'tits ateliers nutritifs sur les connaissances et le comportement des parents et des futurs parents confirme que leur valeur ajoutée repose sur la possibilité qu'ils offrent d'approfondir les contenus, de partager des savoirs expérientiels et d'acquérir des connaissances pratiques à travers l'intervention de la diététicienne-nutritionniste et les interactions entre parents. Animés par des professionnels de santé dont le domaine d'expertise est la nutrition, ce qui suscite la confiance des parents, les ateliers induisent trois types de changements. Il y a, tout d'abord, un impact psychologique : les parents se sentent rassurés et confiants. Ensuite, il y a des changements de comportements vis-à-vis de l'alimentation de l'enfant – diversification,

équilibre, introduction de nouveaux produits – et l'incorporation de nouvelles habitudes – achat de produits locaux, parents expérimentant la diversification menée par l'enfant. En plus d'un niveau de confiance comparable à celui des professionnels de santé, les P'tits ateliers nutritifs bénéficient d'un excellent niveau de satisfaction et jouent un rôle de repère dans un contexte d'infobésité.

Première édition de Coup de pouce prévention

Coup de pouce prévention est un dispositif d'appel à projets pour accompagner des porteurs de projets dans le domaine de la prévention et de l'éducation à la santé. Il s'ancre dans le cadre du plan national de santé publique et des plans régionaux de santé intégrant notamment les structures d'exercice coordonné.

Suite à son lancement national en novembre 2021, 32 projets, sur les 36 dossiers de candidature présentés en commission, ont reçu une participation de financement par la CCMSA. Vingt-sept MSA ont répondu au questionnaire sur les 35 pilotes et dix accompagnent les porteurs autrement que financièrement.

« Prévention de la santé mentale et de la souffrance psychique chez les jeunes » par l'association Isis ou « Réflexion des jeunes sur leurs pratiques addictives » par Addictions France (département du Tarn-et-Garonne) sont deux exemples de projets subventionnés suite aux commissions. « Améliorer le bien-être des personnes âgées à domicile par l'intervention de clowns d'accompagnement » ou « Femmes et santé, éducation à la santé féminine » porté par le pôle de santé libéral du Pays de Tarascon font partie de ceux financés via les caisses.

En chiffres

128 porteurs de projets accompagnés

128 sessions d'initialisation réalisées

37 webinaires réalisés

32 projets accompagnés éligibles aux financements

La prévention santé

Des Ateliers vitalité pour le compte de la caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF.

Les Ateliers vitalité pour la SNCF

La caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF et la CCMSA signent un mandat de mise en œuvre des Ateliers vitalité pour le compte de la SNCF. Ils s'adressent aux personnes d'environ 65 ans et visent à leur faire adopter des comportements favorables à leur santé pour préserver leur autonomie. La nutrition, l'activité physique, le bien-être, la santé ou encore les idées reçues face à l'âge sont autant de thématiques abordées lors de six ateliers. Sept sessions ont lieu en présentiel dans les villes de Meaux, Étampes et Nancy et trois sessions se tiennent en distanciel. Sur les 81 personnes inscrites, 67 participent réellement, soit un taux de présence de 82,7 %.

Les Instants santé pour la Cavimac

Après une phase expérimentale concluante menée en 2020/2021 sur 10 départements, la caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (Cavimac) poursuit avec la CCMSA la mise en place de l'action de prévention, les Instants santé. La caisse d'assurance vieil-



lesse souhaite étendre le dispositif en 2022 et 2023 à 52 départements. Il s'adresse aux assurés de 25 à 74 ans sous-consommateurs de soins. Son objectif est d'intégrer les adhérents dans un parcours de santé à partir d'une consultation de prévention réalisée chez un médecin généraliste.

En 2022, 7 166 assurés Cavimac de 34 départements sont invités à participer aux Instants santé : 1 201 assurés bénéficient d'un entretien

motivationnel en présentiel ou par téléphone soit un taux de participation au premier entretien de 16,8 %. En outre, 334 personnes souhaitent accéder directement à la consultation médicale de prévention, soit 4,7 % des assurés invités. Enfin, parmi les 1 201 assurés ayant réalisé l'entretien motivationnel en présentiel ou par téléphone, 367 se rendent ensuite à la consultation médicale de prévention soit 30,6 % d'entre eux et 5,1 % de la totalité des assurés invités.

658 000

C'EST LE NOMBRE
DE VUES DE LA VIDÉO
PROMOTIONNELLE
« LA CEINTURE EST
VOTRE MEILLEUR
BOUCLIER » MISE EN
LIGNE SUR LA CHAÎNE
YOUTUBE DE LA MSA.



La santé sécurité au travail

« Je m'attache, je me protège »

Une animation de réalité virtuelle « Une expérience renversante » – prêtée par le service de prévention des accidents dans l'agriculture (SPAA) Suisse – des affiches, des autocollants, des flyers et une conférence de presse sur le stand du ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire, avec intervention d'un conseiller national référent sur le risque machine, marquent le lancement de la campagne nationale MSA « Je m'attache, je me protège » lors du salon international des solutions et technologies pour une agriculture performante et durable (Sima). Son objectif est de sensibiliser à l'importance du port de la ceinture.

Programme de prévention du mal-être

Suite au lancement, en janvier 2021, du programme de prévention et d'accompagnement du mal-être des populations agricoles initié par la CCMSA, 35 responsables prévention mal-être prennent leurs fonctions de coordination dans chaque caisse, accompagnés par une équipe de pilotage dédiée à la CCMSA : deux réunions nationales, des échanges de pratiques, des groupes de travail, une conception d'outils tels que la méthodologie de diagnostic territorial. La constitution d'un comité de pilotage du programme et d'un comité tech-

nique national permet d'appuyer le réseau des caisses dans la mise en place progressive des cellules pluridisciplinaires de prévention du mal-être, des formations sentinelles et des comités départementaux du plan interministériel – dans lequel la MSA occupe une place majeure au local et au national.

Plaidoyer pour le bien-être animal

Pour répondre à l'interrogation que posait son séminaire de novembre 2020 : « *En quoi la question du bien-être animal interpelle-t-elle la MSA ?* », l'institution présente un plaidoyer dont l'élément central consiste à œuvrer pour la prise en compte de la qualité du travail des professionnels dans le débat sur le bien-être animal.

Le travail sur le plaidoyer a, en effet, fait apparaître qu'il était essentiel de formuler un positionnement qui soit en adéquation avec l'ADN de la MSA. Le champ de la santé, notamment de la santé au travail, est apparu comme celui dans lequel la MSA pouvait porter une position légitime sur le bien-être animal ; un sujet crucial – pour tous les professionnels de l'élevage, du transport et de l'abattage – sur lequel ils manquent d'outils, de réflexes, de formations mais aussi d'espaces de dialogue, d'échanges et de progression. Des préoccupations qui sont au cœur des quatre chantiers de travail ouverts pour :

porter dans les discussions le point de vue « santé au travail » ; continuer de structurer les données et d'accompagner la recherche sur le sujet, de mieux comprendre comment le bien-être animal et l'activité humaine s'épaulent, les bénéfices de la prise en compte du travail humain sur la santé des professionnels et le bien-être animal ; permettre la discussion entre professionnels en développant les espaces d'échanges ; créer des solutions pour les élevages ou abattoirs en difficulté.

En chiffres

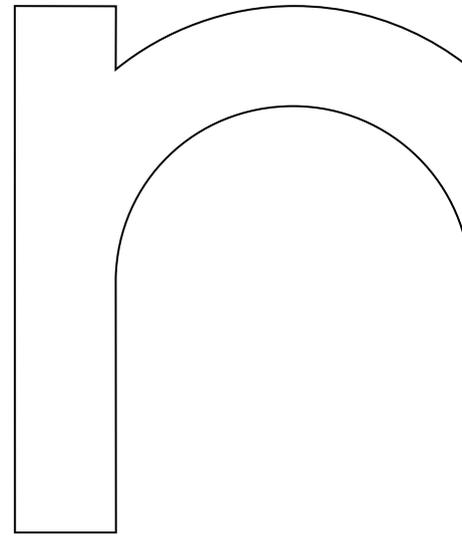
1 500 sentinelles
actives environ, dont
500 élus MSA

80 % des MSA
intégrées au déploiement
d'un réseau sentinelles

21 formateurs MSA,
formés et reconnus
en tant que formateurs
régionaux

4 MSA sur cinq sont
en lien avec l'ARS
pour l'organisation
des formations.

La gestion déléguée



11

PARTENAIRES EN SANTÉ ET PRÉVOYANCE.

tenariats dans le domaine informatique, gestion de plateformes de service, accompagnement social pour le compte d'une collectivité territoriale... Cette vision large est, principalement, celle des ministères de tutelle.

taire déléguée ». D'une manière globale, cette gestion s'inscrit dans la stratégie institutionnelle MSA 2025 et dans l'un des enjeux qui a pour objectif de « garantir l'accès à la protection sociale et aux services des populations et entreprises agricoles et rurales ».

La GPCD en MSA, késako ?

La gestion pour compte de tiers (GPCD) fait partie de l'identité de la MSA qui se caractérise par son organisation en guichet unique. Celui-ci permet une approche globale et élargie qui facilite les démarches des exploitants, des employeurs et de leurs salariés. Au sens large, il s'agit de l'ensemble des activités gérées, en dehors des missions de service public, dans un cadre conventionnel : paiement de prestations ou encaissement de cotisations complémentaires, par-

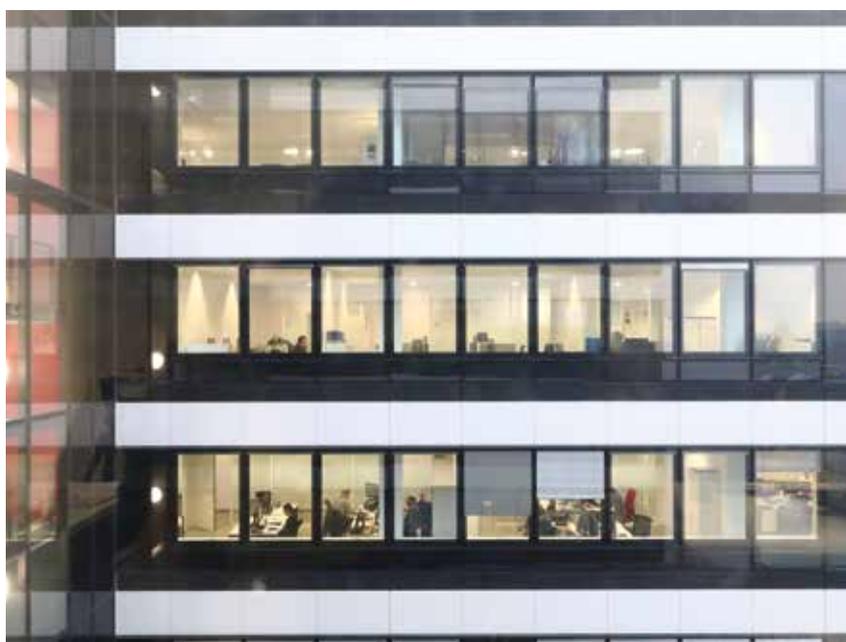
Au sein du réseau MSA, la GPCD désigne les activités de santé et de prévoyance complémentaires réalisées par les MSA : gestion de contrats individuels ou collectifs ; appel et recouvrement des cotisations ; paiement des prestations complémentaires seules.

Dans l'organisation de la CCMSA, une direction dédiée gère l'ensemble des activités de gestion déléguée, réalisées dans le prolongement du service public. L'acronyme est adapté et signifie donc « gestion de la part complémen-

13

PARTENAIRES HORS SANTÉ ET PRÉVOYANCE.

Le lancement du programme Confluence



Professionaliser l'activité sous toutes ses dimensions.

Qu'est-ce que Confluence ?

Le programme Confluence vise à construire une offre unique sur le marché des complémentaires santé et de la prévoyance. Il s'appuie sur des systèmes d'information et des processus métier qui répondent aux exigences spécifiques de service et de sécurité, tout en étant intégrés dans une offre globale singulière, adossée au guichet unique de la MSA.

Quels sont ses atouts ?

Cette solution équilibrée doit permettre de dépasser les dépendances informatiques et organisationnelles liées à la construction historique de la délégation de

gestion de la MSA en complémentaire santé et prévoyance. Il s'agit de s'aligner sur les standards particuliers à ce domaine, tout en affirmant une identité MSA, caractérisée par son approche globale, sa proximité et son ancrage territorial. Cela se traduit donc, dans le système d'information, par une solution logicielle infogérée qui s'intègre avec l'écosystème MSA, un regroupement des compétences et des services dédiés, une organisation commune et un pilotage renforcé.

Quel est l'objectif visé ?

L'objectif de la MSA est de renouveler son modèle de délégation de gestion, en construisant une

nouvelle offre, adaptée aux exigences du marché avec un double enjeu : professionnaliser l'activité sous toutes ses dimensions (outil, organisation, gestion), tout en conservant une identité MSA porteuse de sens pour les adhérents comme les partenaires, et veiller à son équilibre économique et son caractère concurrentiel.

Que s'est-il passé en 2022 ?

L'année est marquée par le lancement de la phase de pré-cadrage, visant à définir les grands principes pour le cadrage du programme et par la réalisation de travaux budgétaires : les simulations sur la trajectoire budgétaire cible ; et à partir d'un benchmark, la réalisation de simulations de frais de gestion sur la base de notre diversité de portefeuilles en global et par partenaire.

Les statistiques

Outils et méthodes de la data science : le grand déploiement

Dans le cadre du déploiement des outils et méthodes de la *data science* (science des données), plusieurs projets sont initiés ou menés à terme. Celui consacré à l'optimisation de la détection des irrégularités en matière de prestations familiales permet de construire des modèles prédictifs des risques en tenant compte des caractéristiques des allocataires. Il entre dans sa phase opérationnelle et des listes d'allocataires ciblés sur la base de ces travaux sont communiquées à deux reprises en 2022.

Concernant la détection de la fraude aux cotisations sociales, le cas d'usage généralisé à l'ensemble des MSA depuis 2021 monte en charge puisque les contrôles programmés à partir des ciblage *data mining* (exploration de données) concernent désormais plus d'une entreprise sur 10 (contrôle comptable d'assiette). Une expérimentation sur l'identification précoce des risques de désinsertion professionnelle est initiée avec certaines directions de la CCMSA. Elle vise à outiller le réseau dans la prévention des risques de perte ou d'éloignement à l'emploi en lien avec l'altération de la santé.

Enfin, la MSA mène des travaux avec l'Université de Paris Dauphine et l'Université d'Orléans. Ils permettent de proposer un cadre théorique d'analyse comparée des méthodes d'évaluation du manque à gagner en termes de cotisations sociales à partir des contrôles ciblés ou aléatoires. Ces travaux ont fait l'objet d'une présentation en séance plénière du haut conseil au financement de la protection sociale (HCFIPS).

Contribuer aux travaux de valorisation des données dans GéoMSA

GéoMSA, l'outil institutionnel de cartographie dynamique des données statistiques locales de la MSA, comporte plus de 700 indicateurs. Il est maintenu et amélioré de manière continue et s'enrichit de deux nouveaux modules de diagnostics territoriaux. Le premier, sur la responsabilité sociale, sociétale et environnementale (RSSE), a pour objectif d'apporter une plus-value aux territoires ruraux en termes de cohésion. Les indicateurs de ce module portent sur de multiples thématiques (autonomie, précarité, environnement, accessibilité aux services publics/à la personne, etc.).

Pour le second module, sur l'emploi agricole, le but est d'accompagner les acteurs des secteurs

de la production agricole, de manière proactive, vers des comportements et des pratiques rendant plus attractifs les emplois agricoles. Les indicateurs de ce module portent principalement sur la démographie, les installations et l'emploi agricoles.

Enrichir la connaissance par la fourniture d'analyse et de données mensuelles

Une nouvelle publication est lancée : un tableau de bord trimestriel présentant les caractéristiques de la population agricole bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire (CSS) ainsi que leurs dépenses prises en charge à ce titre.

Afin d'apporter des éclairages sur les disparités entre les femmes et les hommes exploitants agricoles, un tableau de bord comparatif des caractéristiques économiques et sociales par genre sur la période 2011 à 2021 est développé et partagé avec la haute fonctionnaire chargée de l'égalité des droits entre les femmes et les hommes.

Le montant moyen de redressement notifié par entreprise contrôlée est supérieur de près de **50 %** au montant notifié lors des contrôles hors *data mining*.

Les assurés atteints d'une maladie psychiatrique ou consommant des médicaments psychotropes ont un risque accru de suicide.

Pour la première fois, afin de tenir compte du développement des formes sociétaires en agriculture, dirigées par plusieurs associés, il est procédé à des comparaisons en fonction de la mixité ou non des équipes dirigeantes : entreprises dirigées uniquement par un ou plusieurs hommes, uniquement par une ou plusieurs femmes, par une équipe mixte. Et dans les équipes mixtes, la comparaison est faite entre les niveaux de revenus des hommes et des femmes.

Des fichiers d'exploitations viticoles intégrant des données d'emplois et d'accidents du travail sont créés et envoyés à l'Université Clermont-Auvergne (années 2013-2019). Celles-ci doivent permettre la réalisation du projet «TraSad», lauréat d'un appel à projets du conseil scientifique de la MSA, dont le sujet est : « Du travail soutenable en agriculture durable. Quelles transformations des conditions de travail dans les exploitations entamant une transition agroécologique ? Études de cas en vitiviniculture et comparaison entre trois régions ».

La cartographie des pathologies du régime agricole

La cartographie des pathologies des assurés agricoles est enrichie à partir des données 2020 avec notamment les hospitalisations

ponctuelles et pour Covid-19. L'objectif est de mettre en évidence les principaux risques en termes de santé des populations agricoles. Leurs pathologies chroniques et leurs principaux événements de santé y sont décrits dans leur intégralité : risque de chaque maladie chez les patients MSA comparé à celui de l'ensemble de la population, profil des patients, autres maladies dont ils sont atteints, répartition géographique et coût de prise en charge par le régime agricole.

Le risque de suicide au régime agricole

Dans le cadre des engagements de la MSA sur la prévention du mal être, les travaux d'étude et d'analyse du risque de mortalité par suicide se poursuivent. Il ressort notamment que les assurés relevant du régime agricole atteints d'une maladie psychiatrique ou consommant des médicaments psychotropes ont un risque accru de suicide, comme cela est observé dans l'ensemble de la population. Une typologie des assurés décédés par suicide s'appuyant sur des informations démographiques, socio-économiques et médicales fait ressortir un profil spécifique au régime agricole. C'est un groupe constitué d'hommes âgés de plus de 80 ans, résidant dans des communes rurales peu favorisées, non pris en

charge pour troubles psychologiques ou psychiatriques et composé en majorité d'anciens exploitants agricoles.

Chiffre

123 fiches présentant, pour chaque pathologie, traitement ou épisode de soins, les données du régime agricole en France métropolitaine, leur comparaison à l'ensemble de la population, leur évolution et leur répartition spatiale sont mises à disposition.



La gestion du régime

150

COLLABORATEURS ENVIRON OEUVRENT
SUR UNE MISSION PIVOT ET Y CONSACRENT
PLUS DE 16 500 JOURNÉES DE TRAVAIL.

Les caisses pivots jouent collectif

Les caisses dites « pivots » sont des MSA à qui sont confiées des missions institutionnelles réalisées pour le compte de l'ensemble du réseau. Chacune d'entre elles exerce ses missions autour d'un métier, parfois plusieurs, et du système d'information le servant.

Véritables courroies de transmission entre tous les acteurs institutionnels, elles participent ainsi à l'efficacité collective, à l'amélioration de la qualité de service et à la qualité des produits informatiques.

Pour continuer d'améliorer le service aux usagers, le collectif Pivots est lancé en 2022. Composé de trois collaboratrices de la CCMSA et d'iMSA, il a pour objectifs de consolider une vision commune des caisses pivots, de faciliter la réalisation de leurs activités et de fédérer le collectif autour de l'échange de bonnes pratiques.

L'offre de formation certifiée

L'Asfosar, la formation professionnelle continue du personnel de la MSA qui fête ses 40 ans d'existence en 2022, bénéficie de la certification Qualiopi depuis le 4 août. Cette évaluation des organismes de formation est obligatoire depuis le 1^{er} janvier

afin d'être éligible aux financements publics ou aux fonds et assurer un niveau de qualité à maintenir au long cours. Le prochain audit de surveillance aura lieu en février 2024.

Une veille documentaire enrichie

Après une enquête de lectorat à laquelle 1425 collaborateurs ont répondu, les rubriques « Quoi de neuf ? » et « À la une » sont créées afin d'enrichir la veille documentaire de l'institution. Elles permettent d'identifier au plus vite les évolutions marquantes d'une réforme et de mettre en exergue le(s) document(s) le(s) plus important(s) de la sélection.

La revue de presse hebdomadaire évolue également avec une mise en avant de la rubrique « La MSA à travers la presse » intégrant des informations plus concises avec davantage de liens vers les articles complets.

Galaxie MSA : le nouvel intranet de l'institution

Après plus d'un an de travail, Galaxie MSA, le nouvel intranet de l'institution, est lancé le 3 octobre via l'outil SharePoint. Le site a été pensé avec des points d'entrées par domaine, nature de contenu, profil utilisateur,

Les marchés publics en chiffres

76 marchés en cours
d'exécution.

13 marchés notifiés.

134 études juridiques
à destination des MSA
ou des services de la
CCMSA (beaucoup de
questions sur la flambée
des prix et sur l'inflation).

4 chats trimestriels
afin d'accompagner
juridiquement les MSA
dans la passation
de leurs marchés publics.

76

MARCHÉS PUBLICS EN COURS D'EXÉCUTION.



ressources et cartographie pour répondre aux différents usages, et de nouveaux espaces dédiés aux directions métiers de la MSA se sont ajoutés. Une évolution importante qui permet une recherche transverse, une harmonisation de la navigation, et ainsi de rendre l'information institutionnelle plus lisible.

Les Essentiels, portails documentaires

Afin d'accompagner au mieux les gestionnaires, agents et collaborateurs dans l'appropriation des portails Essentiels, espaces réunissant l'ensemble de la documentation utile pour accomplir leurs missions, trois capsules vidéo sont mises à leur disposition présentant les principaux documents de référence. Un webinar qui réunit plus de 1 200 collaborateurs est également organisé le 13 octobre. Objectif : s'assurer de l'homogénéité des pratiques au sein du réseau et ainsi de l'égalité de traitement des assurés.

La protection des données personnelles publiées sur msa.fr

En janvier, la CCMSA publie sur le site internet msa.fr ses politiques de confidentialité en matière de pro-

tection des données personnelles et de traitement des cookies. En effet, dans le cadre de ses activités, la MSA met en œuvre des programmes, des applications et des outils, durant lesquels elle collecte et traite des données personnelles. Elle attache une grande importance au respect de la vie privée et à la protection de ces données. Parmi les droits des adhérents figurent notamment les droits d'information, d'accès, de rectification et d'effacement.

20

MSA SONT INVESTIES DANS UNE MISSION PIVOT.



Les grandes conventions de l'année

Parmi la centaine de conventions expertisées signées par la CCMSA en 2022 :

- Une convention de mutualisation avec la caisse des Français de l'étranger (CFE)
- Une convention de délégation de gestion avec Groupama
- Une convention avec la Cnav relative à la mutualisation du portail des partenaires de l'action sociale (PPAS) de l'assurance retraite
- Une convention avec le ministère de la Transition

écologique et de la Cohésion des territoires, sur le versement à la CCMSA des dotations de fonctionnement des France services portées et co-portées par la MSA

- Une convention de recherche avec l'institut Pasteur et santé publique France (SPF) relative à l'étude de séroprévalence du virus Puumala chez des professionnels forestiers
- Une convention avec la Cnaf et l'office français de l'immigration et de l'intégration (Ofii) relative à l'accès au service d'information du dispositif national d'accueil de l'Ofii par les caisses de sécurité sociale de la branche famille.

Les ressources humaines

Des ateliers pour les managers

Le programme « Ateliers managers » permet à plus de 150 encadrants de participer à une ou plusieurs des 15 sessions thématiques proposées dans l'année. Il consiste à créer un espace d'échange qui réunit les managers de l'institution autour de trois thèmes de leur choix posant question dans l'exercice de leur métier au quotidien. Ce programme permet de faire évoluer les pratiques managériales individuelles en partageant les retours d'expérience, d'ouvrir des pistes de réflexion et de rechercher des solutions concrètes entre pairs.

Ce dispositif d'accompagnement illustre deux des cinq ambitions en ressources humaines inscrites dans le projet stratégique MSA 2025 : mettre en œuvre une politique « d'attention » tant auprès des salariés que des adhérents et accompagner la transformation managériale.

L'intelligence collective au service de la pratique managériale

Un dispositif de co-développement, le « Codev », est proposé aux encadrants. Cette puissante méthode d'entraide a pour objectif d'utiliser l'intelligence collective d'un groupe de pairs au profit d'une problématique professionnelle individuelle. Les participants du groupe s'encouragent, se soutiennent mutuellement et trouvent ensemble des solutions et des éclairages. Trois groupes se

sont constitués, réunissant au total une vingtaine de cadres. Appréciée par les participants pour son caractère efficace, concret et convivial, cette approche du développement professionnel a vocation à se développer.

Le portail ADéquation

En janvier, la mission cadres dirigeants lance le portail ADéquation. Entièrement dédié aux agents de direction, il leur permet de retrouver dans un seul et même endroit toutes les informations utiles au développement de leur carrière et de leurs compétences : actualités de la communauté, offres de postes, documents et carrières, informations relatives à l'inscription sur la liste d'aptitude, programme de l'Université des cadres dirigeants, etc. Depuis sa création, il a été complété d'un espace « Votre métier, vos documents », qui regroupe toute la documentation utile à leurs fonctions : organisation de la gouvernance, dossiers d'actualité, indicateurs COG, entre autres.

Réfléchir sa carrière : différents outils et un même souci d'accompagner chaque parcours

Les entretiens carrière sont un échange, d'une heure environ, réalisé en visioconférence ou à l'occasion d'une visite en caisse. Ils peuvent avoir plusieurs objectifs : réfléchir au prochain poste, se renouveler sans changer de poste

à court terme, se projeter sur le long terme, développer ses compétences et sa posture d'agent de direction, etc. La mission cadres dirigeants en mène plus de 50 auprès de l'ensemble du réseau, lui permettant de recenser les aspirations des agents de direction. Les entretiens professionnels, eux, constituent un moment privilégié pour chaque col-

Chiffre

727 salariés de la caisse centrale bénéficient du télétravail, au 31 décembre 2022, dont 86 % (628) jusqu'à trois jours hebdomadaires et 10 % (74) jusqu'à deux jours.

La possibilité offerte par un système de télétravail occasionnel de faire face à un imprévu est mobilisée à hauteur de 603 jours.

En complément, pour faire face aux difficultés de transports des collaborateurs de la CCMSA notamment, un dispositif de télétravail exceptionnel est déclenché 10 fois.

68 %

DES SALARIÉS DE LA MSA EXERCENT
EN PARTIE LEURS ACTIVITÉS
EN TÉLÉTRAVAIL, AU 31 AOÛT 2022.

laborateur pour s'interroger, anticiper et se projeter. Aider le salarié à identifier ses besoins et à formaliser son projet ; l'aider à prendre du recul sur son parcours professionnel, et en particulier sur les formations qu'il a suivies, les expériences qu'il a acquises ; l'aider à faire le bilan de ses réalisations et de ses attentes, tels sont les objectifs déployés lors de la vingtaine d'entretiens organisés au sein de la CCMSA en 2022.

Qualité de vie au travail : un troisième plan

Le troisième plan d'actions triennal sur la qualité de vie au travail (QVT) se base sur plusieurs constats émanant du bilan du plan d'actions précédent, des résultats du baromètre social institutionnel pour la CCMSA et des retours d'expérience sur le télétravail généralisé pendant le confinement.

Partagé et enrichi lors des commissions QVT, des comités de direction restreints et élargis mais également en comité social et économique (CSE) et en commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT), il s'articule autour de cinq axes – le parcours et l'évolution, le management et les relations de travail, la charge de travail, la collaboration au quotidien, l'environnement et la communication – à partir desquels sont développées les animations.

Parmi celles déjà menées figurent : le déploiement du dispositif de revue des carrières auprès des respon-

sables de département, la diffusion du guide des bonnes pratiques sur la déconnexion, la campagne sur le savoir-vivre ensemble ou la mise en place d'une communication RH après chaque CSE.

Télétravail, un nouvel accord pour la CCMSA

À la suite des mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire, le nouveau dispositif de télétravail débute le 28 février.

Cet accord prévoit que tous les salariés relevant de la convention collective des employés et cadres de la MSA, quel que soit leur contrat (à durée déterminée ou indéterminée) peuvent, au terme de leur période d'essai ou probatoire, en fonction des missions, du fonctionnement et de l'organisation de leur secteur, accéder au télétravail.

Les jours de télétravail, déterminés en concertation avec le responsable et en tenant compte de l'obligation d'être physiquement présent sur site au moins deux journées entières par semaine, peuvent s'effectuer au domicile du collaborateur et/ou depuis un second lieu dès lors qu'il est dûment déclaré et assuré. Pour plus de souplesse encore, des changements ponctuels de lieu de télétravail peuvent intervenir. Par ailleurs, le nouvel accord prévoit un forfait annuel complémentaire de cinq jours à la disposition des salariés (télétravailleurs et non télétravailleurs réguliers) pour permettre le

télétravail dans le cadre de situations particulières et imprévisibles, qui empêchent la venue sur site.

Au terme d'une première année d'implémentation, un constat : le télétravail est plébiscité par les collaborateurs.

La CCMSA se réorganise

Dans la perspective d'optimiser les fonctions de préparation, de pilotage et de contrôle budgétaire d'une part, de renforcer les liens entre les fonctions RH institutionnelles et centrales d'autre part, ainsi que de consolider les fonctions support et de services généraux auprès du réseau et de la CCMSA, un projet de réorganisation au sein de la CCMSA est proposé, co-construit et, après consultation du CSE, officiellement mis en œuvre au 1^{er} janvier 2023. Ce projet comporte des réorganisations impactant plusieurs directions dans l'optique de capitaliser sur les synergies des secteurs dont les missions sont proches.

Les entreprises agricoles



Accompagner les crises agricoles

En lien étroit avec le ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire, la MSA poursuit la gestion des dispositifs d'accompagnement des crises agricoles. Que ce soit pour les exploitants et employeurs agricoles les plus touchés par l'épisode de gel d'avril 2021, pour ceux qui subissent l'épidémie d'influenza aviaire depuis novembre 2021, ceux de la filière porcine, dans le cadre du plan gouvernemental de relance et de résilience pour faire face à l'inflation liée à la

crise ukrainienne ou encore ceux qui sont confrontés aux conséquences de l'important épisode de sécheresse 2022, des mesures de report, ou de prise en charge des cotisations et des contributions sociales sont mises en place.

Pour la bonne mise en œuvre des activités inhérentes à la gestion des schémas de fonctionnement de ces mesures, le « point crises/prises en charge » mensuel avec les MSA est reconduit en 2022.

Des mesures en faveur du pouvoir d'achat déployées

Les mesures visant à valoriser le travail – en abaissant notamment certaines cotisations pour les travailleurs indépendants – se traduisent pour les agriculteurs par l'adoption d'une amplification de la réduction dégressive du taux de la cotisation maladie Amexa, proposée comme option aux jeunes agriculteurs (JA). Elles sont mises en œuvre par la MSA dès le calcul définitif des cotisations 2022 malgré la proximité avec la date de parution de la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat. Pour faciliter leur appropriation, un dispositif d'accompagnement est déployé : mise en ligne sur msa.fr d'informations dédiées

ainsi que d'un formulaire de renonciation aux exonérations JA, instructions techniques sur le portail Essentiel cotisations non salariées, concertation avec le ministère de l'Agriculture autour d'une tolérance autorisant les JA qui ne peuvent pas se préparer à réaliser en 2023 une renonciation rétroactive au titre de 2022.

Réflexion sur l'avenir du Tesa simplifié

Par lettre du 7 mars 2022, les ministères de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire et de la Santé (Direction de la sécurité sociale) confirment la prolongation du Tesa sous sa forme actuelle jusqu'à fin 2023. Ce délai permet ainsi l'aboutissement des travaux engagés en vue de sa pérennisation : bascule des salariés occasionnels du Tesa simplifié dans la déclaration sociale nominative (DSN) pour faciliter les échanges avec les organismes sociaux et fiscaux, et garantir l'accélération des droits sociaux pour les travailleurs concernés ; ajustement du cadre réglementaire pour sécuriser juridiquement la pérennisation de l'offre ; sur la base de l'association étroite des utilisateurs, amélioration et modernisation de l'ergonomie du service actuel.

L'international

Souligner le rôle clé de la sécurité sociale pour la résilience et les sociétés inclusives.

L'Europe, enjeu majeur

Une conférence « Accompagner les générations : un enjeu pour la sécurité sociale en France et en Europe », sous le patronage de la présidence française de l'Union européenne, se tient au conseil économique, social et environnemental le 25 mars. Organisée par la représentation des institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'UE, dont la MSA est membre actif, elle rassemble plus de 150 participants. Les débats portent sur les défis à venir, à l'heure de la mise en œuvre du socle européen des droits sociaux. François-Emmanuel Blanc participe à la table ronde consacrée aux enjeux du vieillissement. Il rappelle notamment le défi de la relève en agriculture et insiste sur la nécessité de renforcer les services de proximité en milieu rural, comparant le rôle joué par la MSA à celui d'un « médecin généraliste des territoires ruraux ».

Pour continuer d'informer sur les enjeux de la sécurité sociale en Europe, un séminaire est organisé le 28 septembre pour les administrateurs de la caisse centrale. Il vise à expliciter le fonctionnement des institutions européennes, la stratégie d'influence des organismes

de sécurité sociale et revient également sur le rôle, l'organisation et les actions des réseaux européens dont la MSA est membre : les associations internationales de la mutualité et de la sécurité sociale (AISS) et le réseau européen des régimes agricoles.

Lancement du point focal francophone

Le 24 mars, l'AISS lance le « point focal francophone » dont l'ambition est de renforcer la collaboration entre les institutions membres de l'association utilisant le français comme langue de travail (une trentaine de pays). Objectifs : consolider les échanges sur les priorités transrégionales en matière de sécurité sociale, développer la formation et le soutien technique entre les membres, accroître la collaboration avec l'organisation internationale de la francophonie.

Forum mondial de la sécurité sociale

Organisé tous les trois ans par l'AISS, le forum mondial se déroule à Marrakech du 24 au 28 octobre, rassemblant 1300 participants venus de 150 pays. Il permet de souligner le rôle clé de la sécurité sociale pour la résilience et les sociétés inclusives et examine les stratégies de réforme et les innovations institutionnelles permettant des

systemes durables, adéquats, bien gouvernés et accessibles. Thierry Manten, 1^{er} vice-président de la CCMSA, partage l'expertise de la MSA, les atouts de son guichet unique et ses ambitions lors de son intervention à la table ronde intitulée « Mutualité et stratégies de protection intégrées ».

Coopérations

Dans le cadre de la convention de partenariat en faveur des directeurs, experts et inspecteurs des organismes membres de la conférence interafricaine de prévoyance sociale, la CCMSA anime une formation sur la thématique du recouvrement des cotisations et le contentieux du 22 au 24 novembre auprès d'environ 120 participants.

Le 7 décembre, le comité de pilotage de la coopération entre la MSA et la caisse nationale de sécurité sociale de Tunisie (CNSST) se réunit afin de clôturer l'année au siège de la caisse centrale de MSA. Objectif : dresser un bilan des activités portant sur les ressources humaines et la responsabilité sociale des entreprises (RSE) avant de préparer 2023.

En mai, une mission d'appui de la MSA en Tunisie permet aux experts français de visiter des bureaux régionaux, d'échanger avec des directeurs et de réaliser des entretiens. C'est l'occasion de proposer un travail sur l'optimisation du fonctionnement. À l'automne, une visite d'étude des experts de la CNSST à la CCMSA permet des échanges de pratiques sur la conduite du changement et l'importance de la formation dans l'évaluation de compétences.

Les chiffres-clés de 2022

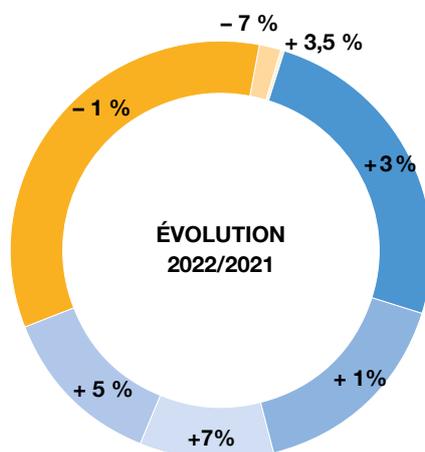
+ de 5,2 millions

DE RESSORTISSANTS AU RÉGIME AGRICOLE
AU 1^{ER} JANVIER 2022 (-1,8 % EN UN AN)

LA POPULATION AGRICOLE ACTIVE

Près de **1,3 million d'actifs** au régime agricole au 1^{er} janvier 2022 (+ 1,8% en un an), dont **448 721 non-salariés** agricoles (chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, collaborateurs d'exploitation et aides familiaux), en baisse de 1,4%, et **811 670 salariés** (+3,7%).

LES ACTIFS AGRICOLES



SALARIÉS* : 811 670 (64,4%)

- Exploitation culture-élevage **317 043 (25,2 %)**
- Organismes de services **204 239 (16,2 %)**
- Secteur coopération **126 577 (10,0 %)**
- Autres activités **163 811 (13,0 %)**

NON-SALARIÉS* : 448 721 (35,6%)

- Chefs d'exploitation ou d'entreprise **425 857 (33,8 %)**
- Collaborateurs d'exploitation **20 060 (1,6 %)**
- Aides familiaux **2 804 (0,2 %)**

* Nombre de salariés en situation d'emploi au 1^{er} janvier 2022

LES PRESTATIONS SOCIALES

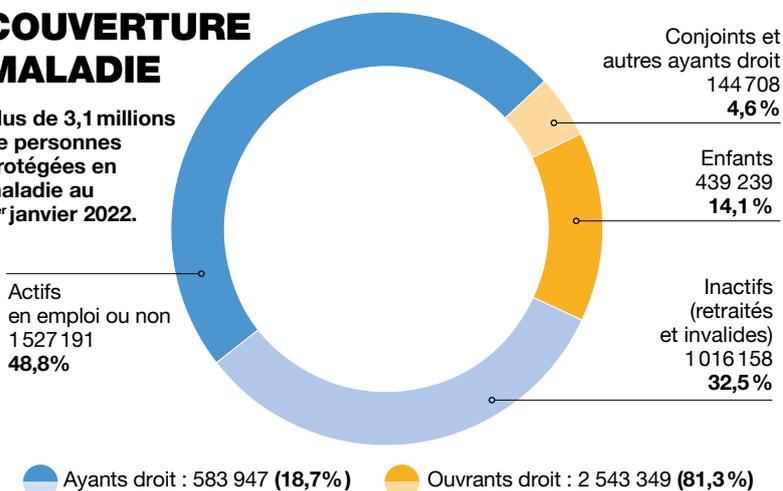
28,1 Md€

C'est le montant des prestations sociales versées en 2022, en **hausse de 4,4 % en un an**.

Celles liées à la maladie, la maternité, l'invalidité, le décès, les indemnités journalières et le congé de paternité augmentent de 3,1 % (11,2 milliards d'euros). Les dépenses de retraite complémentaire obligatoire sont en très forte hausse (+ 32,2 %).

LA COUVERTURE MALADIE

Plus de **3,1 millions de personnes protégées en maladie** au 1^{er} janvier 2022.



LA RÉPARTITION TERRITORIALE

4,7% de la population française protégée en maladie au 1^{er} janvier 2022.

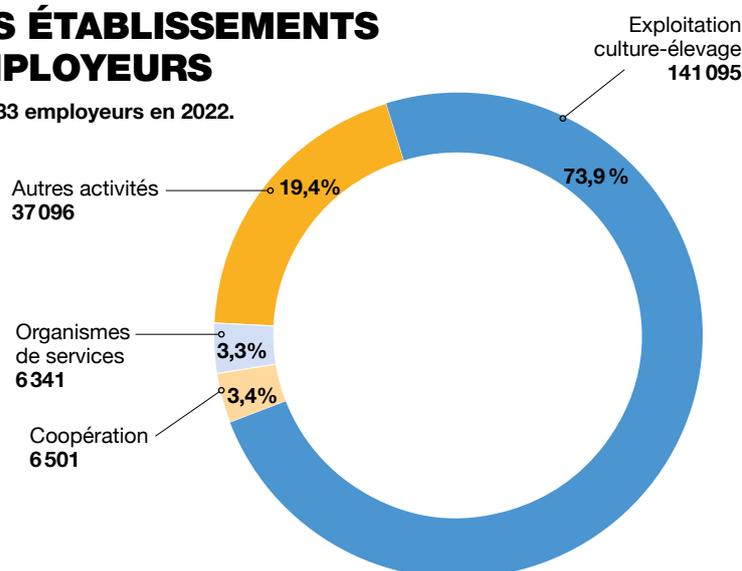


L'ACTIVITÉ SALARIÉE

+ de **1,3 milliard** d'heures de travail réalisées dans les entreprises agricoles en 2021.

LES ÉTABLISSEMENTS EMPLOYEURS

191 033 employeurs en 2022.



LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

2,2 millions

de personnes couvertes en 2022.

Plus de **1,7 million de salariés**, d'apprentis et d'élèves des établissements d'enseignement agricole (en baisse de 0,2 % sur un an) ; plus de 500 000 non-salariés.

54 185 accidents et maladies professionnelles déclarés pour les salariés (- 13 %) et 17 023 pour les non-salariés (- 6,5 %), en 2022 (- 11,5 % au total).

LES AVANTAGES DE LA RETRAITE

3,4 millions

d'avantages de retraite, droits propres et réversion, sont versés au régime agricole fin 2022, en métropole, à trois millions de personnes (-2,5 % par rapport à 2021). Parmi ces retraités, près de 440 000 sont polypensionnés au sein du régime agricole. Près de **635 500 bénéficiaires** non-salariés de la retraite complémentaire obligatoire (-1,4 % en un an).

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Près de 3,2 millions

de personnes couvertes en action sanitaire et sociale à la MSA au 1^{er} janvier 2022, soit 1,9 million au régime des salariés agricoles, en progression de 1,3 %, et 1,3 million à celui des non-salariés, en recul de 3,8 %.

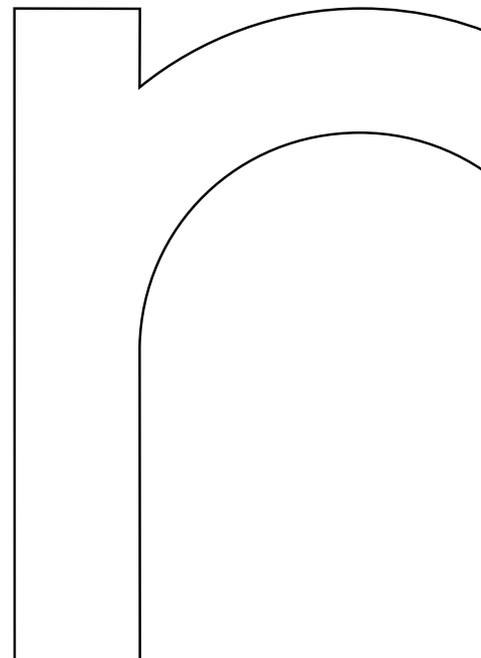


La Mutualité sociale agricole (MSA) assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre. Avec 28,1 milliards d'euros de prestations versées à 5,2 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

La MSA

opératrice sociale

du monde agricole



Un guichet unique qui permet de mieux connaître les assurés pour une prise en charge personnalisée et une approche plus attentionnée en cas de difficultés.

Le guichet unique

La MSA verse toutes les prestations auxquelles ses ressortissants 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, elle prend en charge la médecine du travail ainsi que la prévention des risques professionnels. Une organisation en guichet unique qui simplifie les démarches des assurés.

La 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 sont organisées depuis 1949. 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.

La proximité

Le groupe MSA, ce sont aussi quelque 15 500 salariés, 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 ainsi une force de frappe de près de 40 000 per-

sonnes, sur tout le territoire, protectrice des intérêts de la population rurale et toujours à ses côtés pour l'aider à surmonter les aléas de la vie.

L'offre de services

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 : des services à la personne (téléassistance, aide à domicile, portage de repas, garde d'enfants, résidences retraite...) à ceux proposés aux entreprises, en passant par la formation professionnelle, l'ingénierie sociale, l'insertion par l'activité économique... Avec la MSA, les pouvoirs publics s'adressent à l'opératrice sociale de référence du monde agricole.

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

