

Rapport annuel d'activité 2011 MSA GIRONDE



L'essentiel & plus encore

Après deux années marquées par un contexte de préparation d'élections et de renouvellement des organes politiques des caisses, la MSA Gironde a pu mener à bien au cours de l'année 2011 des chantiers de contractualisation nécessaires pour garantir le bon fonctionnement de l'Institution dans les 5 prochaines années.

Après la signature de la Convention d'Objectifs et de Gestion le 1er mars 2011 entre la Caisse Centrale de la MSA et les services de l'Etat, la MSA Gironde construisait au cours de l'année avec son échelon national son Contrat pluriannuel de Gestion pour le quinquennat à venir.

Autre champ de cette contractualisation : la construction du Plan d'Action Sanitaire et Sociale qui définit les priorités fixées par la MSA Gironde en matière d'offre sanitaire et sociale.

Construit avec les élus locaux de la MSA, forts de leur expérience et de leurs connaissances des besoins du terrain, ce Plan d'Action Sanitaire et Sociale illustre l'une des valeurs phares qu'est la proximité qui caractérise notre Institution.



Le cadre ainsi posé et défini, la MSA a été confrontée à une actualité législative riche : mise en place des accords d'entreprise sur la pénibilité au travail, de la réforme des retraites, de l'aide au logement mais aussi réforme de l'AAH ou la lutte contre le travail illégal.

Cette actualité législative riche a permis une fois encore de mettre en avant le partenariat entre organismes de protection sociale, notamment à travers « le salon retraite » qui réunissait les 28 et 29 octobre 2011, la CARSAT, la MSA, le RSI et l'AGIRC-ARCCO représenté par le CICAS et permettait ainsi de répondre à un public nombreux, parfois perdu face aux nombreuses réformes.

De même, la coopération initiée en 2010 avec la toute nouvelle Agence Régionale de Santé d'Aquitaine a perduré en 2011 notamment autour des problématiques de prévention santé.

Enfin, l'actualité de la MSA Gironde est marquée par l'essor que prennent les structures associatives portées par la MSA dans le prolongement de son activité de service public. Citons ainsi l'ASEPT Gironde, Présence Verte, TRD33 qui constitueront demain les fondations d'une « MSA services ». En tant que Directeur de la MSA Gironde, j'ai été particulièrement attentive à la création et au développement de l'association Brins d'Eveil qui porte notre projet de crèche d'entreprise, expérience unique dans le réseau des MSA de France.

Cette année 2011 a été riche en événements, en projets, en engagements tenus auxquels le personnel de la MSA, son équipe de direction réorganisée et renouvelée et l'ensemble de son Conseil d'Administration ont contribué par leur investissement et leur mobilisation.

« Ensemble construisons la MSA de demain », tel était le message prôné en 2010 au sortir des élections de la MSA. LA MSA n'a pas à rougir du chemin parcouru et cette année 2011 en est clairement le reflet.

Le Directeur,
Madeleine TALAVERA

Sommaire

Edito	p 3
Nos spécificités	p 4
Nos valeurs	p 6
2011 : l'adhérent au coeur de nos préoccupations	p 7
Une offre complète de protection sociale aux assurés	
- Famille	p 8
- Retraite	p 9
- Santé - Contrôle médical - Prévention santé	p 10
- Action sanitaire et sociale	p 11
L'accompagnement des entreprises	
- Cotisations - Recouvrement et Contentieux - Contrôle	p 13
- Santé Sécurité au Travail	p 14
Nos atouts	
- Un accueil de proximité	p 15
- Un service immédiat et personnalisé	p 16
- Une innovation sociale permanente	p 17
- Des équipes pluridisciplinaires	p 18
- Une entreprise solidaire à dimension humaine	p 19
- Des processus maîtrisés et modernisés	p 20
- Un pilotage sécurisé	p 21
Perspectives 2012	p 22

Nos spécificités

Un interlocuteur unique pour la population agricole

La MSA gère l'ensemble de la protection sociale de la profession agricole (exploitants, employeurs, salariés, retraités, ainsi que leurs familles). Elle procède à l'affiliation des actifs agricoles, à l'appel des cotisations (personnelles et salariales) et à leur recouvrement. Elle assure le versement des prestations santé (maladie, maternité, accidents du travail), famille et retraite.

Par ailleurs, elle est le seul régime de protection sociale à proposer un suivi et des conseils en matière de Santé au Travail et de Prévention des Risques Professionnels.

L'Action Sanitaire et Sociale complète l'aide apportée à la population agricole, en agissant à la fois auprès des personnes et sur leur milieu de vie.

La MSA est enfin un acteur engagé sur les territoires ruraux qui accompagne ses adhérents lors des crises qu'ils subissent (plus de 4,3 millions d'euros mobilisés pour soutenir les entreprises en difficulté en 2011) et propose des services adaptés en milieu rural.

Le deuxième régime de protection sociale en France

La MSA est le deuxième régime de protection sociale en France avec près de 3,5 millions de personnes protégées en maladie en 2010, dont 89 000 en Gironde. Elle dispose d'un atout qui fait sa singularité dans le paysage de la protection sociale française : sa gouvernance mutualiste. Elle se traduit par une proximité unique avec les adhérents.

Un système démocratique original

La spécificité de la MSA est de reposer sur un système démocratique. En janvier 2010, les ressortissants agricoles girondins ont élu 674 délégués cantonaux MSA représentant les salariés, les exploitants et les employeurs agricoles.

Ces délégués cantonaux ont désigné parmi eux 27 administrateurs élus qui constituent le Conseil d'Administration de la MSA Gironde avec les 2 administrateurs représentant l'UDAF.

Son rôle est de déterminer la politique générale de la MSA : il s'appuie pour cela sur des Comités et Commissions constitués d'administrateurs.

A l'écoute permanente du monde rural, acteur du développement et de l'animation de la vie locale, l'élu fait vivre des projets locaux et a un rôle de médiateur, de relais d'informations et de veille sur le territoire.



Chiffres clés

301,8 M€

de cotisations légales émises et CSG

723 M€

de prestations versées (dont 162 M d'€ de dotation globale versée à l'hôpital de Libourne et aux établissements pour personnes âgées)

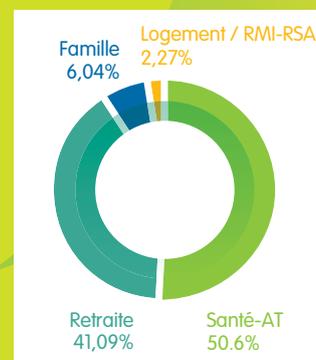
Pour 1€

de cotisations versées

2,40€

de prestations versées

Répartition des prestations versées



Le Conseil d'administration de la MSA Gironde

29 administrateurs représentant toutes les composantes de la population agricole et des familles

Exploitants agricoles

Pierre BARBÉ.....Cenon
 Marie-Christine BONDON.....Castelnau du Médoc
 Patrick FESTAL.....Sainte-Foy-la-Grande
 Jérôme FREVILLE.....Lesparre
 Alain JAUTARD.....La Réole
 Gilles JOACHIM.....Audenge
 Pierre Rolland PESTOURY.....Cenon
 Robert PUCHAUD.....Saint-Savin-de-Blaye
 Daniel SAINT-MARC.....Bazas

Salariés

Isabelle AUGEREAU.....Mérignac / Pessac
 Denis CADIX.....Mérignac / Pessac
 Philippe CHABANNES.....Audenge
 Yves CLAVIE.....Libourne
 Jean-Marie CORDOBA.....Bordeaux
 Frédéric FAUX.....Captieux
 Andrée JOLLET.....Cadillac
 Francis LARGEAUD.....Saint-André-de-Cubzac
 Jean-Michel LEMARIÉ.....Castillon-la-Bataille
 Jean-Michel LOPEZ (1^{er} Vice-président).....Bordeaux
 Michel RIMAUD.....Mérignac
 Katy SARGENTON.....Castillon-la-Bataille

Employeurs de main d'oeuvre

Thierry BERGEON.....Bordeaux
 Patricia BONNIN.....Lussac
 Bertrand BOUTEILLER (Président).....Castelnau du Médoc
 Alain DUC.....Branne
 Chantal MONCOMBLE.....Pellegrieu
 Marie-France PELLÉ.....Saint-Macaire

Représentants UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)

Didier GRAFFEUILLE - Représentant des non-salariés.....Naujan-et-Postiac
 Carol MAUGÉ - Représentante des salariés.....Ambarès

Nos spécificités

Des élus locaux actifs, proches du terrain

La MSA s'appuie sur son réseau d'élus pour mettre en œuvre une protection sociale dans un esprit mutualiste fondé sur des valeurs fortes que sont la solidarité, la démocratie et la responsabilité.

Afin d'accompagner les élus et de leur donner les moyens de mener à bien leur mission, la MSA a mis en place au cours de l'année 2011, un certain nombre d'actions d'information et de formation à destination des présidents, des élus titulaires voire aussi des suppléants.

Citons ainsi :

- la réunion des Présidents cantonaux en début d'année qui conduit à relayer auprès des responsables, la politique définie par le Conseil d'Administration,
- la présentation de la MSA au cours de réunions inter-cantoniales,
- les journées portes ouvertes à la MSA (8 avril, 27 mai et 23 novembre),
- la formation des référents « sociaux » et « prévention des risques professionnels » au sein des sections cantonales.

Légitimés par une élection en 2010, structurés au sein de sections cantonales proches du terrain et enfin accompagnés par la MSA, les élus de la MSA peuvent ainsi intervenir sur le terrain et défendre les intérêts des adhérents qu'ils soient salariés, exploitants ou employeurs agricoles.



Témoignage

Bertrand Bouteiller

Président du Conseil d'Administration de la MSA Gironde

Alors que 2010 marquait pour la MSA, une nouvelle étape avec des élections et la constitution d'un nouveau Conseil d'Administration, 2011 a conduit l'Institution à fortifier ses acquis afin de pouvoir agir au plus près du terrain.

Pour les élus de la MSA, l'année était placée sous l'égide de l'information, de la formation et de la découverte de la MSA. Elle fut aussi marquée par la volonté des élus cantonaux de faire ressortir les besoins des populations sur le terrain : maintenir le bien vivre à domicile, répondre aux nouveaux besoins des actifs agricoles, promouvoir les hébergements de proximité pour personnes âgées...

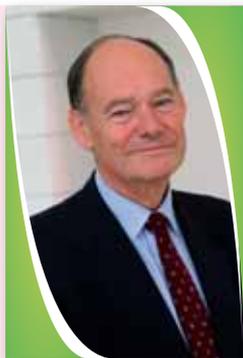
Cette démarche locale et démultipliée sur le territoire a permis de structurer le Plan d'Action Sanitaire et Sociale et d'en préciser les priorités pour les 5 ans à venir.

Cette prise en compte des besoins de nos ressortissants apparaît d'autant plus importante que 2011 reste marquée par des crises sociales, économiques et climatiques.

La sécheresse a touché de plein fouet la filière élevage, les scolytes la forêt girondine ; la mévente du vin, malgré un début d'expansion vers les pays émergents a déstabilisé une filière déjà fragilisée. Les aides aux entreprises et exploitants en difficulté n'ont cessé d'augmenter.

Le contexte vacillant qu'a connu la Gironde, donne à la MSA et à ses élus de terrain un rôle encore plus déterminant et prioritaire : celui d'accompagner l'adhérent au plus près de ses difficultés. Cette mission, chacun la fait avec la vision transversale du guichet unique de la MSA.

Ainsi, soyons ensemble conscients et acteurs de cette solidarité sur le terrain qui contribue au maintien d'une agriculture forte sur le territoire de la Gironde, agriculture responsable et humaine.



Chiffres clés

7

séances de Conseil d'administration

22

séances de Comités pléniers et restreints (protection sociale des non-salariés, protection sociale des salariés, action sanitaire et sociale, famexa)

37

séances de Commissions (recours amiable, rentes des salariés, rentes Atexa, échelon local, santé et assurance maladie)

7

réunions inter-cantoniales,

10

réunions formation référents « sociaux »

5

réunions formation « Prévention des risques professionnels »

Nos valeurs

LA SOLIDARITÉ : une entraide entre individus

La MSA est née de la volonté d'agriculteurs de développer une véritable solidarité entre tous les membres du milieu agricole (actifs et retraités, bien portants et malades ou handicapés, exploitants et salariés).

La solidarité (principe fondateur de la protection sociale française) permet, grâce à une contribution de chacun selon ses moyens, de disposer :

- d'une prise en charge en cas de maladie ou d'accident,
- d'un soutien pour les charges liées à la famille,
- d'une retraite.

Elle constitue une **alternative essentielle dans nos sociétés**, pour maintenir l'entraide, créer un lien entre individus.



LA DÉMOCRATIE : un homme = une voix

Au travers du système électif, **l'ensemble des adhérents participe au fonctionnement de l'Institution.**

En 2009, sur tout le territoire, 981 administrateurs (non compris les représentants familiaux, au nombre de 90) et 25 820 délégués cantonaux ont été élus.

L'engagement quotidien de ces bénévoles permet de développer le dialogue entre la caisse et les adhérents, d'exercer une veille sur les besoins du milieu rural et de proposer des solutions innovantes pour y répondre.



L'adhérent au cœur de nos priorités

La MSA dispose de **compétences et de savoir-faire reconnus** par les pouvoirs publics et nécessaires pour favoriser le maintien de l'activité agricole dans les territoires et accompagner les populations qui y vivent. Sur la période **2011-2015**, la MSA souhaite **développer une politique ambitieuse** pour les populations tout en donnant des garanties aux pouvoirs publics d'une gestion respectueuse des finances publiques.

Notre cadre d'actions

La stratégie de la MSA s'articule autour des orientations fixées à travers le **projet stratégique « Ambitions 2015 »** et la **Convention d'Objectifs et de Gestion (COG)**. Elle se décline également à travers un Schéma Directeur Informatique (SDI). La nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG), conclue entre l'État et la MSA pour la période 2011-2015, s'inscrit dans le contexte nouveau de la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) et définit les engagements dans les domaines suivants :

- la relation de service, l'information et le conseil,
- le déploiement des politiques publiques sur le champ de la protection sociale,
- les actions de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude,
- la performance de gestion et le développement durable.

Le projet stratégique « Ambitions 2015 » exprime cette politique dans 3 directions :

- une ambition de développement,
- une ambition de service,
- une ambition de performance collective.



2011 : l'adhérent au coeur de nos préoccupations

La demande de protection sociale est aujourd'hui modifiée par de nouveaux risques sociaux qui apparaissent, des populations plus fragilisées et des territoires en difficulté. Face à ces facteurs la MSA en s'appuyant sur les atouts de son guichet unique (connaissance globale de la situation de l'adhérent sur tous les champs de la protection sociale : relations entreprise, santé, famille, retraite, action sociale...) se doit de :

- personnaliser et diversifier ses services et son offre,
- d'anticiper et de s'adapter aux besoins de ses adhérents sur le territoire,
- de simplifier les démarches des particuliers et des entreprises (accompagnement personnalisé, information sur les évolutions réglementaires, ...).

Les faits marquants

La mise en place de « Rendez-vous Prestations »

Au travers des **rendez-vous personnalisés proposés aux adhérents** depuis 2009, la MSA affiche sa volonté de placer l'adhérent au coeur de sa préoccupation et de son guichet unique. Ce dispositif permet d'établir un bilan de **la situation globale d'un adhérent** au regard de l'ensemble des prestations santé, famille et retraite. La finalité est que chacun bénéficie de l'intégralité de ses droits et prestations.

En 2011, 100 rencontres ont ainsi pu être proposées par les services accueil et action sociale. Le service accueil téléphonique, a pris en charge le contact avec les adhérents. Les délégués cantonaux, par leur action de terrain, ont pu alerter la MSA sur la situation parfois précaire de certains assurés et faciliter la détection des besoins.

Accompagner les entreprises humainement comme financièrement

En 2011, la MSA Gironde a accordé 611 échéanciers pour un montant avoisinant 3,5 millions d'euros.

Un dispositif d'accompagnement personnalisé aux entreprises sur le terrain a été développé sous la forme de rendez-vous individualisés. En 2011, ce sont plus de 1 700 rencontres qui ont eu lieu chez l'adhérent.

Celles-ci sont destinées à proposer et examiner des solutions de paiement, à envisager avec l'entreprise ou l'exploitant toutes les solutions afin de résorber des difficultés passagères voire parfois plus importantes.

En 2011, face aux crises, ce sont plus de 850 000 euros qui ont été accordés aux entreprises girondines, autant de cotisations qui ont été prises en charge par la MSA dans ce contexte difficile.



Chiffres clés

100

Rendez-vous Prestations proposés aux adhérents

851 k€

de prises en charge de cotisations accordées aux entreprises en difficulté

979

Entreprises girondines ont bénéficié d'un soutien financier de la MSA pour leurs charges sociales



Zoom

Une communication fondée sur le service rendu

La MSA Gironde a organisé son plan de communication autour de plusieurs axes :

• la mise en œuvre d'une politique de communication orientée sur la protection sociale :

- prévention santé avec les campagnes du cancer colorectal, de la grippe, de la semaine de la vaccination...
- lutte contre la fraude et la maîtrise des risques,
- l'information des droits et démarches aviser les nouveaux parents, aider à la souscription complémentaire santé et à la CMU-C...

• le développement d'une communication claire et personnalisée selon l'adhérent, les événements de sa vie pour répondre à ses besoins d'information.

Réalisation de publications ciblées par type de public : Terres d'Echanges (destinés aux élus MSA), Plein Feu pour les assurés et les entreprises, la page sociale du journal agricole « L'Avenir Agricole Aquitain » ...

• la promotion et l'information sur les services en ligne pour les particuliers, les entreprises et les exploitants via l'espace internet privé.

• la garantie de l'accès à l'information sur les droits selon l'actualité et l'évolution des législations

Ainsi, pour faciliter la compréhension des impacts de la réforme des retraites 2010, organisation du Salon « Préparer et bien vivre sa retraite » les 28 et 29 octobre 2011 au Hangar 14.

Une offre complète de protection sociale aux assurés

Famille

Le service Famille gère et verse plus de 20 prestations différentes aux salariés et non-salariés : rentrée scolaire, jeune enfant, handicap, RSA, aides au logement...

Les faits marquants

Au 1er janvier 2011 :

- Mise en place de la réforme « de l'Allocation aux Adultes Handicapés » :
 - étude désormais **trimestrielle des ressources**, pour les bénéficiaires d'AAH exerçant une activité professionnelle, en milieu ordinaire (hors ESAT).
 - dispositif d'intéressement à la reprise d'activité, avec la possibilité de cumuler intégralement ou partiellement l'AAH et les revenus issus d'une activité professionnelle.

Les allocataires inactifs et ceux exerçant une activité professionnelle en milieu protégé (ESAT) ne sont pas concernés par cette réforme et restent soumis à un examen annuel de leurs ressources.

► Mise en place de la réforme des aides au logement

Cette réforme a conduit à la **suppression des 3 mois de rétroactivité** précédant la demande d'aide au logement. Ainsi l'aide est attribuée à compter du 1er jour du mois du dépôt de la demande si toutes les conditions sont remplies, sans rétroactivité possible.

► Allocations Familiales : report de 18 à 20 ans de la limite d'âge

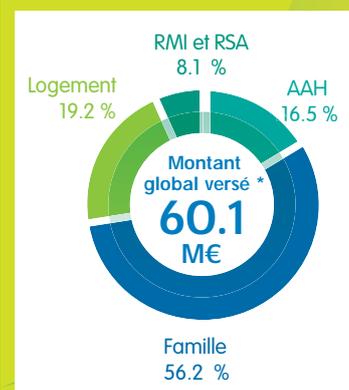
Depuis, le 1er juillet 2011, report de 18 à 20 ans de la limite d'âge pour le partage des allocations familiales en cas de résidence alternée. Ainsi le partage des allocations familiales est possible pour l'enfant mineur ou majeur jusqu'au mois précédant ses 20 ans, dès lors qu'il réside de façon alternée chez chacun des deux parents.

Chiffres clés

Nombre de familles bénéficiaires

17 527

Répartition des prestations famille versées



* dont 16,4 M€ versés au titre des allocations logement et du RMI-RSA

Zoom

Etre jeune parent à la MSA...

C'est avoir l'assurance de bénéficier d'une offre globale au moment de l'arrivée de son enfant (prestations familiales, accueil dans des structures ...) mais aussi d'être accompagné à chaque étape importante de sa vie de famille.

Depuis 2011, dans le cadre du plan de communication « petite enfance », une brochure « Etre jeune parent à la MSA » est systématiquement adressée à chaque bénéficiaire potentiel de la prime à la naissance. Ce guide informe les jeunes parents sur l'offre de services spécialement créée par la MSA pour ses adhérents. A titre d'exemple, la MSA participe au financement des structures d'accueil du jeune enfant en milieu rural et se mobilise pour la santé des enfants par la mise en place d'actions de prévention santé.

La MSA accompagne également les jeunes parents dans leurs choix et démarches au travers de ce guide, par une communication sur les prestations liées à l'enfant, les différents modes d'accueil et le suivi médical du jeune enfant.



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Retraite

Afin de faciliter l'étude des dossiers au moment du départ à la retraite, le service Retraite assure la reconstitution des carrières, dans le cadre de la pré-instruction. Il est également chargé **d'instruire les demandes de retraite personnelle, de réversion, d'allocation veuvage des salariés et des non-salariés**. Il met en paiement les nouveaux dossiers et assure le suivi des dossiers en cours (ex : mesures de revalorisation).

Les faits marquants

De nouvelles mesures ont été mises en place et ont impacté le système de retraite

- L'allongement de la durée d'activité pour bénéficier de la retraite :
 - relèvement de l'âge d'ouverture du droit à la retraite,
 - relèvement de l'âge pour la retraite à taux plein.
- La possibilité de départ anticipé à la retraite au titre de la pénibilité.
- Le rétablissement des dispositions relatives à l'Assurance Veuvage.
- L'affiliation des aides familiaux et des collaborateurs d'exploitation ou d'entreprise agricole au régime complémentaire obligatoire (RCO).

Le **Salon Retraite**, la 3ème édition du Salon Retraite s'est déroulée les 28 et 29 octobre 2011 au hangar 14 à Bordeaux.

Coopération internationale entre la France et l'Espagne

Dans le cadre d'un accord de coopération internationale entre la France et l'Espagne, la MSA Gironde est caisse de référence pour l'institution MSA. A ce titre elle participe, en partenariat avec les autres régimes, **aux Journées d'Information Retraite en Espagne** qui ont pour objectif d'informer les assurés espagnols ayant travaillé en France sur leur droit retraite en France. En 2011, ces Journées d'Information Retraite ont eu lieu du 20 au 24 juin 2011 à Vigo. La MSA Gironde y a reçu plus de 160 visiteurs.

Chiffres clés

Prestations retraite versées

297.1 M€

Nombre de nouveaux dossiers retraite

6 356

Répartition des bénéficiaires retraités



Zoom

3ème édition du Salon «Préparer et bien vivre sa retraite »

Parce que la retraite est souvent source d'interrogations la MSA Gironde en partenariat avec la CARSAT Aquitaine, le RSI Aquitaine et l'AGIRC-ARRCO représenté par le CICAS, organisent tous les 2 ans le « Salon préparer et bien vivre sa retraite ». Pour cette édition 2011, **plus de 3500 visiteurs** ont fait escale sur les bords de la Garonne pour rencontrer leurs caisses de retraite. Durant ces deux journées, **les conseillers de la MSA Gironde ont reçu plus de 225 personnes pour les renseigner sur leur future retraite** (relevé de carrière, estimation de leur retraite, conséquences de la réforme...).

L'offre s'est enrichie en 2011 avec 2 nouveaux espaces :

- un **espace européen** avec l'Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) pour l'Espagne, la Deutsche Rentenversicherung pour l'Allemagne et le Centro Nacional de Pensões pour le Portugal ;
- un **espace « Bien vivre »**, car il est important à tout âge et plus encore après 55 ans de connaître les « clés du bien vieillir ». Limiter la dépendance ou la retarder par des actions de prévention et d'éducation à la santé afin d'améliorer l'espérance de vie sans incapacité est actuellement possible.

Enfin, de nombreuses mini-conférences et des animations variées et ludiques étaient proposées au public.

Une escale de 2 jours qu'il ne fallait pas manquer pour s'informer, prévoir et vivre pleinement sa retraite ! Rendez-vous en 2013 pour la 4ème édition.



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Santé - Contrôle médical - Prévention santé

Pour assurer une meilleure cohérence et donner du lien à toutes les actions de santé à mettre en œuvre, la « Direction de la Santé », depuis septembre 2011, regroupe le service santé, le contrôle médical et le pôle « Prévention ». Le service Santé assure la gestion **des droits à l'assurance maladie et le versement des prestations**. En coordination avec le service du **Contrôle médical, le pôle « GDR »** mène des actions afin d'améliorer la qualité des soins dans le cadre de la maîtrise des dépenses de santé. Le Contrôle médical s'assure également de **la bonne utilisation du système de santé** auprès des adhérents (accords de prise en charge, contrôle des arrêts de travail,...), mais également des professionnels de santé.



Les faits marquants

Le Plan de Maîtrise Médicalisée des Dépenses de Santé (PMMDS)

La MSA, comme l'ensemble des régimes d'assurance maladie, mène un **plan spécifique** qui s'intéresse particulièrement en Gironde, **aux arrêts de travail et aux indemnités journalières** : 32 192 arrêts de travail suivis plus précocement sous des formes diverses (arrêts supérieurs ou égaux à 45 jours, arrêts répétitifs...).

Dans le secteur hospitalier :

- examen de 200 dossiers de contrôle de tarification à l'activité (T2A) par les médecins conseils ;
- en 2011, notification de 14 906 euros d'indus au titre de la campagne 2010,
- 43 477 euros d'indus, pour la MSA, ont été décelés dans l'activité des SSIAD du département.

La lutte contre la fraude

Une évaluation statistique de la fraude aux indemnités journalières a été initiée en 2011. Les premiers résultats laissent à penser que le taux obtenu est comparable à celui des autres régimes d'assurance maladie (soit 0.3 %).

La coopération avec l'ARS (Agence Régionale de Santé)

La MSA Gironde, coordonnateur régional du domaine santé pour l'ARAMSA, a valorisé l'ensemble des actions de GDR et de prévention, auprès de l'ARS, à l'aide d'un document de communication porteur.

- Sur les actions de gestion du risque : mise sous accord préalable des établissements en chirurgie ambulatoire et mise en place de contrats d'amélioration de la qualité et de la coordination des soins avec les établissements (transports et prescriptions hospitalières exécutées en ville).
- Sur l'organisation des soins : le contrôle médical a accompagné la construction de la future maison de santé du Blayais (projet labellisé par l'ARS) et la réflexion sur le sujet dans les secteurs de Pellegrue et de Hostens.
- Dans le cadre des différentes commissions de coordination de l'ARS, la MSA a participé à la mise en place des schémas d'organisation des soins et au fonctionnement de la commission de contrôle T2A.

Une **politique de prévention** organisée transversalement et pilotée par la Direction Santé : 1219 bilans de santé gratuits, 4 cycles d'ateliers d'éducation thérapeutique du patient, des campagnes de prévention et de dépistage (cancer du sein, cancer colorectal, grippe...).

- Prévention des effets iatrogènes des médicaments : étude des associations formellement contre indiquées chez les personnes âgées.
- Troubles spécifiques du développement chez l'enfant : un nouveau projet est initié en partenariat avec le Régime Général et le RSI.

Chiffres clés

Nombre de personnes protégées en maladie

89 000

Remboursement moyen par assuré

2 266 €

2 792

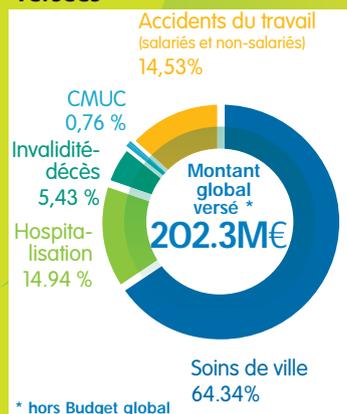
Dossiers de personnes en arrêt de travail prolongé ont été étudiés.

1556 personnes ont fait l'objet d'une convocation auprès du service de Contrôle médical

37%

des enfants de 3 ans ont réalisé un examen gratuit chez un dentiste dans le cadre du Plan Dentaire Institutionnel MSA (sur 800 enfants convoqués)

Répartition des prestations versées



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Action sanitaire et sociale

La politique d'Action Sanitaire et Sociale 2011/2015 a été définie par le Conseil d'Administration en fonction de l'environnement départemental, des besoins des adhérents et en cohérence totale avec les ambitions de notre Plan d'Action Stratégique et des enjeux de notre Convention d'Objectifs et de Gestion.

L'ensemble des services du département Action Sociale et offre de Services sur les Territoires participe à sa mise en oeuvre.

Les faits marquants

↳ L'élaboration du Plan d'Action Sociale 2011/2015

L'année 2011 a permis de capitaliser les préalables nécessaires à l'élaboration d'un projet d'action sociale pour la période 2011/2015, issu de la consultation des territoires, de l'expression de nos élus, de nos professionnels et de nos partenaires.

Ce projet s'organisera autour de quatre engagements recouvrant les champs de compétence de l'Action Sociale :

- développer une politique Enfance/Jeunesse responsable, solidaire, et adaptée aux besoins des actifs agricoles,
- prévenir la précarité des actifs agricoles et conforter leur accompagnement,
- maintenir le Bien Vivre à domicile et lutter contre l'isolement des personnes âgées,
- promouvoir un hébergement de proximité pour les personnes âgées pour maintenir l'autonomie et le lien social.

Notre politique d'Action sociale développera deux idées « force » : mobilisation citoyenne et territorialisation des actions. Elle sera porteuse des valeurs de prévention, proximité, solidarité, partage et développement .

↳ Offre d'accompagnement pour les exploitants agricoles

Le Service Social de la MSA Gironde met en oeuvre, dans le cadre d'une convention de partenariat avec le Conseil Général signée le 20 juillet 2010, un projet d'accompagnement socioprofessionnel des Non Salariés bénéficiaires du RSA socle. L'accompagnement proposé mobilisant des compétences en travail social et de développement agricole.

Le premier bilan de cette action menée en partenariat étroit avec la Chambre d'Agriculture et l'Association solidarité Paysans a été transmis au Conseil Général. Au 1er septembre 2011, 69 bénéficiaires étaient inscrits dans le dispositif, viticulteurs pour la majorité d'entre eux. La MSA au travers de cette action valorise les atouts de son Guichet Unique, sa volonté et sa compétence à aider et à accompagner les actifs agricoles en difficulté.

Chiffres clés

12 156

Interventions individuelles effectuées par les travailleurs sociaux (assistants sociaux et conseillers)

5 038 K€

de dépenses techniques dont

57 % pour les familles

34 % pour les personnes âgées

9 % pour la santé



Zoom

Appels à Projets Jeunes

Création d'un portail Internet inter institutionnel et d'un formulaire unique, en partenariat avec le Conseil Général, la CAF, la Direction de la Cohésion Sociale et l'Inspection Académique, pour faciliter le dépôt des projets par les jeunes.

Traditionnellement, la MSA Gironde organise l'appel à projet de la Caisse Centrale de la MSA « Mieux Vivre en Milieu Rural ». En 2011, un nouvel appel à projet a été créé : l'APJ 2 « Schéma Départemental Jeunesses », pour soutenir davantage d'initiatives de jeunes du milieu rural.

Le montage de projet est une bonne école d'apprentissage pour l'insertion dans la vie active et le développement de jeunes responsables. 24 projets ont été financés sur l'ensemble du milieu rural.

Une offre complète de protection sociale aux assurés

Action sanitaire et sociale

Les faits marquants

Les Ateliers Nutrition Santé Seniors

Créés par le Service Développement Social, ils sont venus enrichir l'offre de l'ASEPT Gironde.

En 2011, la CCMSA les a promus dans l'offre nationale qu'elle porte en matière de prévention santé. Ces ateliers sont maintenant développés sur tout le territoire national et sont également portés par l'inter régime au niveau de la région Aquitaine. L'ASEPT est devenue le promoteur de cette offre en tant qu'organisme de formation des animateurs au niveau régional et de formation des formateurs d'animateurs au niveau national. Deux sessions de formation ont été réalisées en 2011.

Ateliers Cuisine Mobile en Médoc

En partenariat avec le Pays Médoc et la Banque Alimentaire, les travailleurs sociaux de la MSA ont animé une dizaine d'ateliers auprès des ressortissants MSA.

Les objectifs étaient de :

- favoriser une nourriture saine, équilibrée, à moindre coût en valorisant les fruits et légumes frais de saison,
- permettre aux personnes d'apprendre à réaliser de bons plats avec des produits simples.

Sur le plan social, ces ateliers sont conçus comme des lieux d'échange, de partage et de convivialité, de lutte contre l'isolement. Les bénéficiaires reprennent confiance en leurs capacités, retrouvent le goût à préparer des repas.

Programme de « Soutien aux Aidants familiaux » sur leur territoire de vie

Cette action lancée sur le territoire de la Haute Gironde en 2010 a pour objectif de permettre aux aidants d'assumer leur rôle dans la durée, tout en préservant leurs choix et leur qualité de vie. La MSA a délimité son champ d'intervention en cinq groupes de réflexion sur trois ans. Dans le cadre du groupe de réflexion «**Créer du Lien**», la MSA Gironde a organisé, le 23 juin 2011 à Reignac, un forum des professionnels sanitaires et sociaux de Haute Gironde «*Apprenons à mieux nous connaître*». L'objectif de ce forum était de permettre à ces professionnels de mieux se connaître pour améliorer l'information et l'orientation des Aidants familiaux. Ce forum a permis de :

- réunir 56 acteurs de l'Aide aux Aidants qui ont participé à ce forum,
- d'organiser des stands avec l'ensemble des intervenants et une conférence débat sur les services existant en Haute Gironde, la coordination entre acteurs, la mobilisation et l'information des Aidants pour qu'ils aient accès à tous ces services.

Ouvertures de « Micro Crèches »

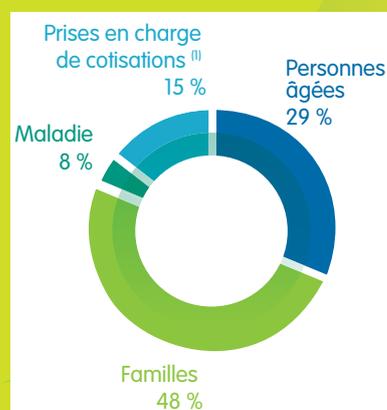
Le Conseil d'Administration de la CCMSA soutient depuis novembre 2010, l'accompagnement par les MSA de la création de « Micro Crèches ». Petite structure d'accueil de 10 places, la « Micro Crèche » concilie accueil collectif et dimension familiale. En 2010 et 2011 se sont ouvertes les premières « Micro Crèches » en milieu rural Girondin: Cantenac (CDC Médoc Estuaire) et Peujard (CDC du Cubzaguais). En 2011, deux nouveaux projets ont été validés dans le cadre de l'appel à projet national : Lamarque (CDC Médoc Estuaire), et Aubie Espessas (CDC du Cubzaguais). Le service Développement Social s'est activement impliqué dans l'élaboration de ces projets dont l'évaluation montre la satisfaction de tous : élus, familles et professionnels.

Chiffres clés

Montant global versé

5,9 M€

Répartition des aides financières individuelles et collectives d'action sociale



(1) Participation de la MSA Gironde à l'enveloppe nationale de prise en charge de cotisations

Zoom

Une étude sur la fréquentation par les enfants agricoles des structures enfance – jeunesse

En 2011, a été réalisée une étude sur la fréquentation des structures d'accueil et de loisirs par les enfants de nos ressortissants allocataires de la MSA Gironde. La MSA a recherché par type de structure et par territoire, à partir des paiements versés, combien d'enfants avaient fréquenté les structures, et quels savoirs nous pouvions en dégager :

- 3 191 enfants allocataires agricoles sont accueillis sur les structures que nous finançons,
- 387 structures sont financées au titre du CEJ,
- 232 au titre des prestations individuelles.

Rappel sur le milieu rural girondin :

2 297 enfants de 0 à 3 ans révolus, 5 421 enfants de 4 à 12 ans, soit 7 718 enfants de 0 à 12 ans.

Ces indicateurs fiables démontrent l'opportunité de l'engagement de la MSA Gironde dans cette politique.

L'accompagnement des entreprises

Cotisations - Recouvrement et Contentieux - Contrôle

La MSA Gironde est l'**interlocuteur unique des entreprises**, à toutes les étapes de leur vie : création, déclarations sociales, appel et paiement des cotisations, embauche de salariés, visite médicale, prévention des risques professionnels, sécurité au travail.

La MSA est ainsi chargée d'affilier les exploitants, les employeurs de main d'œuvre et les salariés agricoles. Elle **appelle les cotisations** des non salariés et des salariés (cotisations légales et complémentaires, y compris Pôle Emploi) et gère les dispositifs d'exonération ou d'allègement des cotisations. Elle met en oeuvre **des mesures pour prévenir les difficultés** de paiement des entreprises et assure le recouvrement. Elle participe à la **lutte contre le travail illégal** afin d'éviter des fuites de recettes sociales et afin de garantir une concurrence équitable entre les entreprises.

Les faits marquants

▶ **Extension du régime de retraite complémentaire obligatoire aux collaborateurs d'exploitation ou d'entreprise agricole et aux aides familiaux.**

▶ **Mise en place de l'annualisation de la réduction dégressive Fillon (RDF)**
La réduction dégressive Fillon est calculée depuis le 1er janvier 2011 par référence à la rémunération annuelle du salarié (primes comprises) et non plus sur la base du salaire mensuel. Cette réforme rétablit une égalité de traitement entre les employeurs versant ponctuellement certains éléments de salaire (primes, 13ème mois, etc.) et ceux qui intègrent ces sommes au salaire mensuel, de façon lissée sur l'année.

▶ **Entrée en vigueur d'un nouveau formulaire de Déclaration Préalable A l'Embauche (DPAE)**
Un employeur doit déclarer à la MSA chacun de ses salariés préalablement à leur embauche. Depuis, le 1er août 2011, la Déclaration Préalable à l'Embauche (DPAE) se substitue à la Déclaration Unique d'Embauche (DUE).

▶ **Mise en place du suivi des accords d'entreprise portant sur la pénibilité au travail**
Les entreprises occupant un certain seuil de salariés exposés à des facteurs de pénibilité devront être couvertes au 1er janvier 2012 par un accord ou un plan d'action en faveur de la prévention de la pénibilité, sous peine de sanction. La MSA sera chargée du recouvrement des pénalités de sanction notifiées par la DIRECCTE.

▶ **Accompagnements des entreprises en difficulté**
Au travers d'enveloppes d'aides destinées à la prise en charge des cotisations sociales et d'échéanciers de paiement accordés aux entreprises en difficulté, ce sont plus de 851 000 € d'aides directes et 3 463 135 € d'échéanciers qui ont été accordés.

▶ **Actions de contrôle en matière de lutte contre la fraude et le travail illégal :**
les contrôles ont été ciblés sur les donneurs d'ordres ne respectant pas leur obligation de vigilance et mise en oeuvre de la solidarité financière. Les zones et filières de contrôle ont été diversifiées. Un partage d'informations entre les organismes de protection sociale a été mis en oeuvre.



Chiffres clés

Répartition des actifs agricoles selon leur statut

8 774

non-salariés, dont :

8 082 Chefs d'exploitation

615 Conjoints

77 Aides familiaux

6 691

Employeurs

47 594

Emplois salariés

dont **19 926** CDI

1 640

Contrôles de l'application de la législation et de lutte contre le travail illégal ont conduit à des redressements à hauteur de

1 368 k€

611

Echéanciers de paiement, pour un montant de

3,4 M€



* dont 81,4 M€ de CSG

L'accompagnement des entreprises

Santé Sécurité au Travail

Au travers de son **service Prévention des Risques Professionnels (PRP)**, la MSA conseille et sensibilise sur les risques liés aux situations de travail. De même la mission principale du **service Santé au Travail** reste d'assurer la surveillance médicale des salariés (examens d'embauche, visites périodiques, à la demande ...). Les Médecins du Travail interviennent dans les entreprises dans le cadre de leur tiers temps notamment pour l'accompagnement à l'élaboration des fiches d'entreprise et récupèrent les fiches d'exposition complétées par les employeurs et réclamées par l'Inspection du Travail. Les Médecins du Travail en appui avec les SAMETH et l'AGEPHIP contribuent au maintien dans l'emploi des salariés.

Ensemble, **conseillers en prévention et médecins du travail** accompagnent les employeurs pour développer des **actions de «santé sécurité au travail»** adaptées à leurs besoins.

Depuis septembre 2011, et afin d'assurer une meilleure cohérence dans les actions à mener, ces deux services ont été regroupés au sein d'une Direction Santé, au même titre que le service santé et le contrôle médical.

Les faits marquants

▶ Certiphyto

Ce dispositif réglementaire a été mis en place pour la formation à l'utilisation des produits phytosanitaires. Le service Prévention des Risques Professionnels a participé et animé 47 sessions sur le thème « Santé Sécurité au Travail », ce qui a permis de former 565 viticulteurs employeurs ou exploitants en Gironde.

▶ Privilégier la sécurité, prévenir les maladies ou les accidents dans l'entreprise

C'est le rôle du service Prévention au quotidien : les conseillers en prévention ont pu assurer 1274 rendez-vous et former 10 108 salariés ou exploitants. Avec des outils simples, des formations, des visites/conseils, des visites/diagnostics : filière par filière, les salariés et entreprises ont pu bénéficier de cet appui gracieux et désormais indispensable à la bonne gestion des risques, comme des ressources humaines.

▶ Intégration de la «Santé Sécurité au Travail» à l'enseignement agricole

- Organisation du concours régional « Savoir-faire et savoir-être avec les bovins » du 26 mars 2011 au Lycée de Bazas. 7 établissements d'enseignement agricole de la région Aquitaine ont participé avec leurs élèves.
- Organisation d'un forum prévention avec les élèves de BTS « Viticulture-oenologie » des lycées agricoles de Blanquefort, Montagne et Bommès : 50 participants.

▶ Journée Troubles musculo-squelettiques (TMS) dans le Médoc :

Action conjointe animée sous forme d'ateliers, par les Conseillers en Prévention et les Médecins du Travail avec pour thèmes : la physiologie, l'hygiène de vie, l'analyse des causes et la prévention des troubles musculo-squelettiques.

Le service Santé au Travail participe toujours activement à de nombreuses études et réseaux de veille sanitaire notamment sur l'émergence de nouvelles pathologies professionnelles (RNV3P : Réseau National de Vigilance et de Prévention des Pathologies Professionnelles).

Zoom

Etude «AGRICAN»

Finalisation de l'étude AGRICAN : les premiers résultats ont été publiés et envoyés aux 25 000 personnes en Gironde qui ont participé à cette enquête. Il est à noter un très bon taux de participation.

L'Etude AGRICAN essaie de déterminer de façon objective les liens qui peuvent exister entre l'exposition aux risques professionnels notamment aux produits chimiques tels que les pesticides et l'apparition de certains cancers chez les agriculteurs.

Chiffres clés

Montant des prestations
accident du travail salariés
et non-salariés (Atexa) versées

29,4 M€

4 874

Visites réalisées par le service
Santé au Travail à la demande des
employeurs ou des salariés

+16,52% par rapport à 2010



Nos atouts

La MSA a développé ses modes d'accès à l'information et aux services à partir de plusieurs canaux (site internet, accueil téléphonique, messagerie électronique, accueil de proximité en agences et permanences...). Ces services et modes de contacts répondent à des demandes de disponibilité, de personnalisation, d'accessibilité et d'immédiateté du service.

Un accueil de proximité

L'accueil des adhérents est assuré par 2 services :

- le **service accueil administratif** est chargé de recevoir les assurés dans les **agences et les permanences** réparties sur le département. Présence sur l'ensemble du territoire grâce aux 4 agences qui sont situées à Langon, Libourne, Blaye et Lesparre (à venir) offrant les mêmes services et la même qualité d'accueil que le siège à Bordeaux.
- le service d'**accueil téléphonique au 05 56 01 83 83** répond aux questions des adhérents dans les **domaines santé, famille, retraite, cotisations** et assure le traitement des courriels.

Ce dispositif d'accueil est complété par des services complémentaires comme les Points Visio-Guichets déjà présents à Captieux et Sauveterre-de-Guyenne et par 20 permanences sociales.

Les faits marquants

▶ La MSA en quelques clics depuis Sauveterre

Un nouveau visio-guichet a été inauguré, à Sauveterre de Guyenne le 11 mars, suite à la signature d'une Convention entre la MSA Gironde et la Communauté de Communes du Sauveterrois. Cette nouvelle borne interactive est installée au sein du «Relais de services publics» de Sauveterre-de-Guyenne. Désormais, sans se déplacer à Langon ou à Bordeaux tout assuré au régime agricole peut obtenir des réponses rapides, précises et personnalisées ou encore effectuer une demande d'allocation.

▶ Accompagnement des adhérents en difficulté

Au-delà de la mission pérenne d'accueil des adhérents, le service Accueil propose de recevoir sur rendez-vous les assurés en difficulté afin de les accompagner dans leurs démarches.

▶ Services d'accueil téléphonique et conseil

Le **service accueil a reçu 66 096 adhérents** (dont 600 rendez-vous personnalisés) au sein des agences et permanences. Les demandes des assurés sont très diverses : instructions des demandes de Revenu de Solidarité Active (RSA), demandes d'informations, aide à la constitution de dossiers...

Le **Service d'Accueil Téléphonique (SAT) a reçu 318 000 appels** en 2011 et a reçu 17 500 courriels. Le nombre de courriels reçus est en constante augmentation depuis 2007 et a enregistré une hausse significative de près de 30% par rapport à 2010. Cette progression des courriels est significative des nouveaux modes de contact entre la MSA et ses adhérents.



Chiffres clés

66 096

Adhérents reçus dans les accueils administratifs

5 895

Adhérents reçus dans les permanences sociales

318 000

Appels reçus au service d'accueil téléphonique

-10% par rapport à 2010

17 500

Courriels traités

+30% par rapport à 2010



Nos atouts

Un service immédiat et personnalisé

Au-delà des accueils physique et téléphonique, essentiels en matière de proximité pour la MSA, Internet s'inscrit dans la continuité de la relation de service. Il permet de répondre aux besoins de souplesse et d'accès à l'information des adhérents. L'accueil par le « web » est destiné à offrir à l'adhérent l'information de base de la protection sociale, les actualités, les évolutions mais aussi une offre sur-mesure grâce à un accès à un espace privé où il gère son compte. Cet espace sécurisé permet, après inscription, d'accéder à des informations personnalisées sur son dossier et d'effectuer des démarches 24h sur 24, 7 jours sur 7 grâce aux téléservices proposés sur le site www.msa33.fr

Les faits marquants

Des outils de simplification des démarches pour les particuliers, les entreprises et les exploitants :

- sur le site internet www.msa33.fr : 29 services s'adressent aux particuliers (suivi des remboursements maladie, demande de la Carte européenne d'assurance maladie ou d'un relevé de carrière, déclaration d'un changement de situation,...), 16 services ont été spécialement développés pour les entreprises et 6 pour les exploitants (dont 1/3 dans le cadre professionnel),
- **Télétrans**, logiciel gratuit, développé par la MSA Gironde, permet aux entreprises d'effectuer des déclarations sociales,
- **Net-entreprises.fr** propose un bouquet de services en ligne destiné aux entreprises agricoles via le portail inter-régimes de déclarations sociales (URSSAF, RSI, AGIRC/ARRCO, Pôle Emploi ...). Les tiers déclarants (centres de gestion, experts comptables,...) peuvent aussi gérer, sur ce portail, des entreprises rattachées à différents régimes de protection sociale.

Deux nouveaux services venus enrichir l'offre en ligne en 2011

- La « Consultation des décomptes maladie » : il permet aux particuliers de consulter et d'imprimer leurs décomptes maladie dès la réception d'une notification par mail.
- La « Simulation de calcul de la réduction dégressive Fillon (RDF) annualisée ». Cet outil de simulation permet aux employeurs de main d'oeuvre agricole de calculer le montant total de RDF pour leur entreprise en fonction des types de rémunérations de leurs salariés.

Des services + :

Le site Internet de la MSA Gironde permet aussi de réaliser des simulations qui donnent une indication sur le montant des prestations : aide au logement, relevé de carrière pour préparer sa retraite, allocation de rentrée scolaire, allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant...

Zoom

Un nouveau service la « Gestion des préférences »

Ce service propose de remplacer le papier par des courriels. Tous les courriers jadis envoyés par la poste sont ainsi stockés sur l'espace sécurisé et accessible sur le site www.msa33.fr, muni du matricule et du code secret de l'adhérent. L'adhérent peut accéder 24h/24h à toutes ses archives sur 18 mois. A chaque remboursement un courrier électronique l'incite à consulter son espace privé MSA

Les avantages de ce service :

- suivre en temps réel les informations concernant son dossier MSA,
- plus de classement de papiers et accès à un historique en ligne en cas de besoins.

C'est plus rapide, plus pratique et plus écologique.

Cependant chaque extranaute est libre de choisir le mode de réception « papier » ou « électronique » de ses courriers.

Chiffres clés

60,95 %

Déclarations d'embauche effectuées de manière dématérialisée, plaçant ainsi la MSA Gironde au 1^{er} rang national

41,16 %

Déclarations de salaires effectuées de manière dématérialisée, plaçant ainsi la MSA Gironde au 3^e rang national

504 729

Consultations sur le site internet

+ 78 % par rapport 2010



Nos atouts

Une innovation sociale permanente

La MSA a pour mission de rechercher des solutions innovantes pour répondre aux besoins des populations soit :

- dans le cadre du service public de protection sociale agricole,
- dans le prolongement du service public.

Ainsi, les services qui rentrent dans le champ concurrentiel sont déployés au sein d'une structure associative distincte, « MSA Services », expression de la volonté de la MSA Gironde de développer l'offre de Services sur les territoires ruraux. A ce titre, « MSA Services » regroupe aujourd'hui, l'association Présence Verte (télé assistance), l'ASEPT (Association de Santé, d'Education et de Prévention sur les Territoires de la Gironde), l'association TRD33 (Transport Rural à la Demande). En 2011, elle a créé l'association gestionnaire du multi-accueil MSA « Brins d'Eveil » dont l'objet est de gérer l'activité de structures collectives à vocation de multi-accueil. Elle propose depuis 2011 un certain nombre de services supports tels que la comptabilité ou encore la gestion des Ressources Humaines à ses adhérents. Cette organisation permet également un véritable travail d'échange de pratique et d'ingénierie partagé entre les associations pour un maillage optimal des territoires.

Les faits marquants

L'ASEPT : un acteur de la prévention des seniors

La MSA, en partenariat avec les autres régimes de retraite (CARSAT, RSI), propose un Programme Régional Interinstitutionnel de Prévention à l'attention des seniors, dont la mise en oeuvre est confiée à l'ASEPT Gironde. Le rôle de l'ASEPT est de promouvoir, développer et coordonner les actions de prévention santé à l'attention des seniors. En 2011 elle a organisé :

- 15 conférences débats « Seniors Soyez acteurs de votre santé » et 16 réunions de sensibilisation,
- 68 cycles d'ateliers sur les thèmes du Bien Vieillir, de la mémoire et de la nutrition et de la prévention des chutes.

Présence Verte -Charente, Charente Maritime et Gironde- en 2011 c'est :

- Une croissance moyenne de 8% du nombre d'abonnés sur les 3 départements couverts par l'association.
- Une croissance de la part de marché qui représente 7,2% du parc national des abonnés Présence Verte.
- Le recrutement de 2 conseillers qui porte à 13 le nombre de salariés de l'association.
- Un renouvellement de 25% du parc de transmetteurs téléphoniques pour une qualité de service optimum.
- Au plan national Présence Verte reste le 1er service de téléassistance en France avec près de 94 000 abonnés.

TRD33 invente en permanence de nouveaux modes de fonctionnement afin de s'adapter aux besoins des territoires et de ses habitants.

2011 aura été une année charnière pour l'association puisqu'elle a vu naître deux nouvelles activités, toutes deux en zone rurale isolée (St Laurent-Médoc et Sauveterre-de-Guyenne) et en lien avec le handicap.

A chaque nouvelle implantation TRD33 conforte son modèle en recrutant localement des personnes en parcours d'insertion et en les formant pour leur permettre d'évoluer.

Zoom

Multi-Accueil «Brins d'Eveil »

L'année 2011 a consacré la finalisation du Projet d'entreprise transversal visant à la création du Multi-Accueil « Brins d'Eveil ». Initiative innovante au niveau national, la MSA Gironde est en effet la première caisse du réseau à avoir créé sa crèche d'entreprise qui a ouvert ses portes le 2 janvier 2012. A l'origine du projet, le comité d'entreprise et la Direction de la MSA Gironde souhaitaient permettre aux salariés parents de jeunes enfants de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale. Projet mené avec des partenaires essentiels à la création de ce multi accueil : la ville de Bordeaux qui dans le même temps cherchait à élargir l'offre d'accueil jeunes enfants dans ce quartier, la CAF de la Gironde et le Conseil Général de la Gironde qui ont versé une aide à l'investissement. Le multi-accueil qui emploie 11 personnes, met à disposition 30 berceaux : 10 réservés à la MSA pour ses salariés et 20 pour la Ville de Bordeaux et les habitants du quartier.



Nos atouts

Des équipes pluridisciplinaires

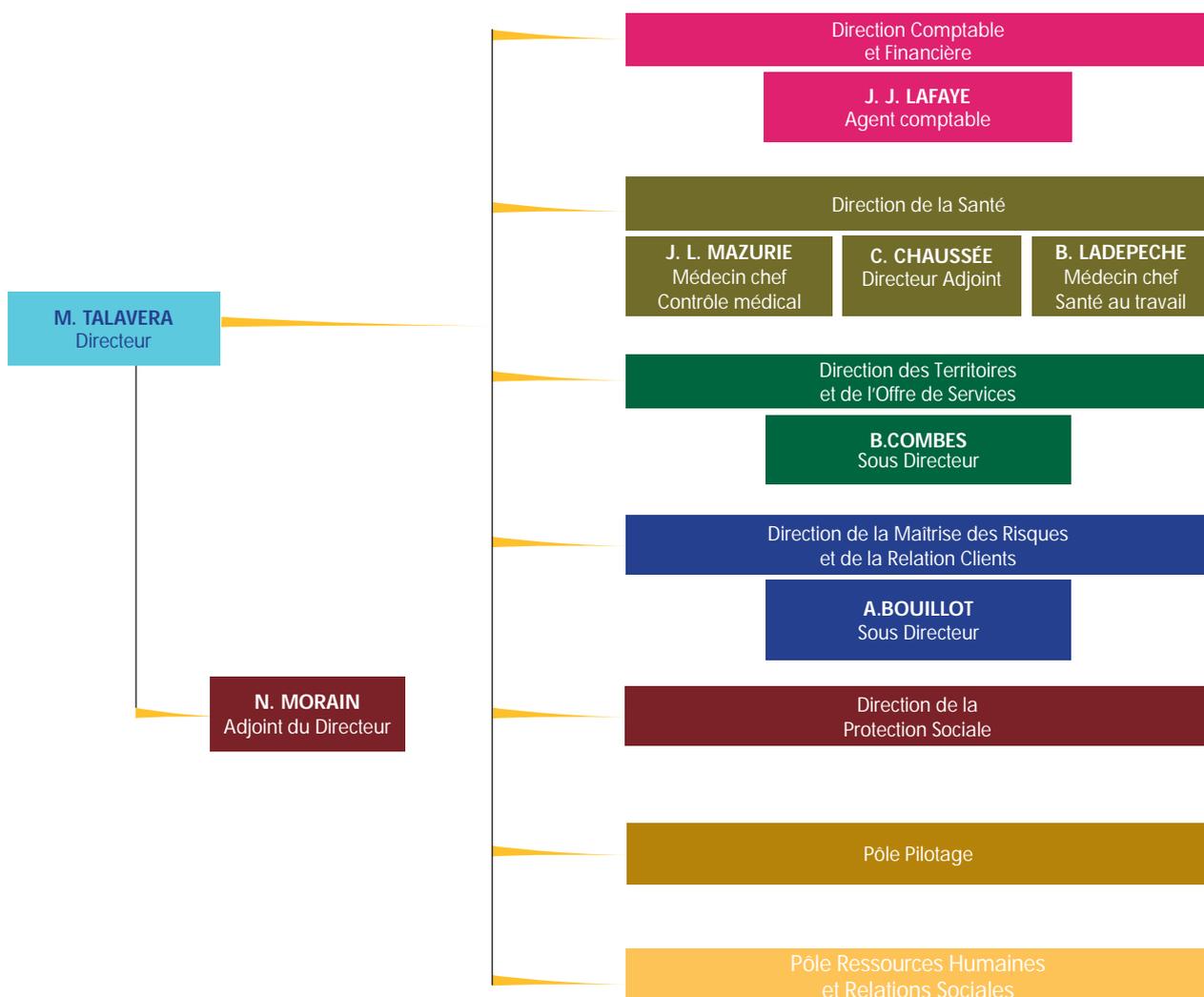
Pour proposer des services de qualité et une offre globale de protection sociale à l'ensemble de ses adhérents, la MSA Gironde s'appuie sur une équipe de direction et des équipes pluridisciplinaires, soit 500 personnes.

Son activité s'organise autour :

- d'un cœur de métier : assurés (prestations), entreprises, relations clients, action sanitaire et sociale et offre de services sur les territoires, santé au travail, contrôle médical, prévention des risques professionnels.

- de services d'appui et de pilotage : ressources humaines, agence comptable, communication, échelon local, informatique, moyens généraux et de différents pôles de contrôle et d'expertise.

Organigramme simplifié de la MSA Gironde au 31 décembre 2011



Effectif physique
au 31/12/2011 : **500**

Nos atouts

Une entreprise solidaire à dimension humaine

La MSA s'affirme en tant qu'entreprise solidaire et se préoccupe d'améliorer la prise en compte de la dimension humaine dans sa gestion :

En favorisant l'embauche des salariés handicapés, le maintien dans l'emploi et le recours à la sous-traitance.

A l'initiative de la commission handicap pluridisciplinaire, des actions ont été engagées pour accompagner nos objectifs de progrès en matière de handicap :

- informations dans le journal interne et rôle pivot du médecin du travail pour favoriser la démarche de reconnaissance ;
- développement du recours à la sous-traitance grâce à l'organisation de visites d'entreprises adaptées et à la conclusion d'un partenariat avec un GIE « confluence » qui nous met en relation en fonction de notre besoin de prestation avec l'interlocuteur adéquat dans son réseau d'entreprises adaptées (entretien – repas – sous-traitance administrative).

Cette mobilisation collective s'est traduite par des résultats tangibles et encourageants.

Fin 2011 les objectifs chiffrés qui nous étaient notifiés sont dépassés, pour fin 2012 (4,9% pour 4,7% notifié) en jouant sur plusieurs registres : emploi direct et alternatives.

Plusieurs salariés déjà dans l'entreprise et éligibles au dispositif ont fait la démarche de demander la reconnaissance du statut de travailleur handicapé, 2 salariés en CDI ont été embauchés et le recours à la sous-traitance a été accru.

Enfin, la signature en décembre 2011 d'un accord local avec les syndicats matérialise nos engagements.

En permettant aux salariés de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale.

Implanté dans les locaux de la MSA Gironde un multi accueil « Brins d'Eveil » met à disposition depuis janvier 2012, 30 places permettant d'accueillir des enfants de 10 semaines à 4 ans.

10 places sont réservées aux salariés de la MSA dans le cadre d'une crèche d'entreprise.

Alors qu'aujourd'hui la garde des jeunes enfants est le problème numéro 1 des jeunes parents actifs, la MSA et son comité d'entreprise se sont lancés dans cette aventure pour offrir aux salariés de l'entreprise une solution de garde sur leur lieu de travail. L'objectif est ainsi de permettre aux parents-salariés de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle.

Chiffres clés

Effectif physique titulaire (au 31/11/2011)

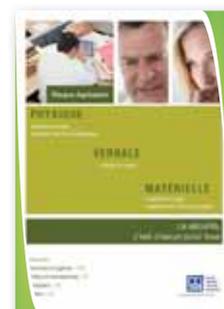
500

76 % de femmes

Moyenne d'âge **43 ans**

Taux de temps partiels **23%**

Embauches	Mobilités internes	Départs
13	15	16



Zoom

Risque agression : la sécurité c'est chacun pour tous

Pour une prise en charge plus réactive et plus complète du risque « agression » au sein de l'entreprise, un Registre d'Incivilités et d'Aggressions a été mis en place. Il permet de signaler et de répertorier les situations d'agressions auxquelles peut être confronté le personnel. L'objectif est de pouvoir apporter un soutien rapide et efficace aux « victimes » sur le plan médico psychologique et éventuellement juridique.

Nos atouts

Des processus maîtrisés et modernisés

La lutte contre la fraude

La détection des fraudes aux prestations sociales reste une priorité car elle assure un égal accès aux droits et contribue à une bonne utilisation des fonds publics. Cette action repose sur la détection, la prévention et la communication :

- La détection s'appuie sur des requêtes, des actions ciblées au niveau national et local et des échanges d'informations avec les partenaires.
- La prévention bénéficie des atouts du guichet unique qui permet de croiser les données des adhérents et des entreprises ainsi que du contrôle interne. Elle s'appuie également sur la qualité de l'identification des adhérents et des entreprises.
- Les actions de communication sont externes (rédaction d'articles de presse, réunions cantonales, site internet) et internes (encadrement et agents),

Des outils et une coopération renforcée

Une coopération avec les services de la préfecture nous permet également d'être alertés sur certains cas de mesures d'éloignement du territoire français permettant d'éviter de prolonger à tort des droits à prestations.

Enfin, le Comité Départemental d'Action contre la Fraude (CODAF) permet de réaliser des actions conjointes avec l'ensemble des corps de contrôle, notamment en matière de travail dissimulé, mais aussi de fraude aux prestations sociales.

La Gestion Electronique des Informations et de la Documentation de l'Entreprise (GEIDE)

Cet outil, dont le déploiement a débuté en 2007, a permis de moderniser les processus de travail : rendre accessible sur les postes des agents – sous forme électronique – l'ensemble des documents « sortants » destinés aux adhérents, et de courriers « entrants » adressés par des adhérents. En 2011, la cellule GEIDE a numérisé 510 971 documents pour un total de 1 144 575 pages.

Une sécurisation de l'information entrante

Le service de Gestion des Informations Entrantes (GIE) de la MSA Gironde traite en un lieu unique toutes les données personnelles des adhérents pour sécuriser la base de données et faciliter le traitement des dossiers par les différents services de la MSA. Ce service permet également une gestion centralisée de la GEIDE. A titre d'exemple, en 2011, le service GIE a traité l'enregistrement des 36 200 déclarations d'embauche adressées à la MSA pour les vendanges.



Chiffres clés

196

Cas de fraudes détectés pour un montant de

1 632 620 €

+17,6% par rapport à 2010

1 144 575

Pages numérisées par la cellule GEIDE pour l'ensemble des services

Coûts de gestion

Coût unitaire national

XXX,XX €

Coût unitaire en Gironde

XXX,XX €

Le résultat de l'exercice 2011 à l'équilibre

Dépenses 2011

44,192 M€

Recettes 2011

44,202 M€

Résultat 2011 ⁽¹⁾

+10 k€

(1) dont Opérations d'administration et Contrôle Médical et Action Sanitaire et Sociale.

Nos atouts

Un pilotage sécurisé

Afin de garantir la bonne utilisation des fonds publics, mais également l'efficacité et la pérennité du système de protection sociale agricole, la MSA Gironde déploie, dans le respect des engagements de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG), plusieurs dispositifs pour assurer la sécurisation des processus :

La validation des comptes

L'exercice 2011 est le quatrième soumis à la procédure de validation des comptes par l'Agent Comptable de la Caisse Centrale de MSA. Cette procédure s'inscrit dans le processus de certification des comptes du régime agricole, démarche mise en oeuvre par les Commissaires aux comptes et supervisée par la Cour des Comptes. La validation doit permettre d'attester le caractère régulier et sincère des comptes, et de donner une image fidèle du résultat, de la situation financière et du patrimoine. Avec le concours des services de la caisse, l'Agence Comptable et la sous-direction de la maîtrise des risques ont alimenté le dossier de clôture qui s'articule autour de quatre axes :

- la justification des évolutions des charges et des produits,
- la mesure du déploiement du contrôle interne et de la vérification de l'Agent Comptable,
- les indicateurs de qualité comparés à des références nationales et la mesure de leur progression dans le temps,
- les programmes de travail : contrôles de l'Agent Comptable.

Les audits

- **Deux audits de la Caisse Centrale de la MSA (CCMSA) se sont déroulés du 14 au 18 novembre 2011.**

Le premier concernait les cotisations des non salariés, le recouvrement et l'encaissement des cotisations légales et des prestations indues et le contentieux sur ces mêmes créances. Le second s'attachait à vérifier la prise en compte des recommandations formulées lors d'un précédent audit mené en 2010 et sur le contrôle de la mise en oeuvre de deux Processus Métiers Socle (cotisations sur salaires et retraite droits propres).

- **Un audit croisé s'inscrivant dans le cadre de la Coopération inter Caisses (CIC) du sud ouest s'est déroulé du 5 au 9 décembre 2011.**

Il a porté sur les aides au logement, l'immatriculation des entreprises, les cartes « VITALE », le recouvrement amiable, les droits maladie et la CMU-C.

Les résultats de ces audits ont été globalement satisfaisants et ont permis de travailler sur de nouvelles pistes de progrès.

Notre caisse a également été en situation d'auditeur à trois reprises : en mai et décembre pour la caisse MSA Dordogne, Lot et Garonne et en juin pour la caisse MSA Midi-Pyrénées Nord (MPN).

Chiffres clés

8

processus Métier Socle mis en place en 2011 en complément des 12 mis en place en 2010

88

actions de contrôle interne (ACI) mises en place en 2011 en complément des 79 mises en place en 2010. (Les 9 restantes seront mises en place en 2012)



Zoom

Contrôle Interne

L'Institution a finalisé en 2011 la démarche du contrôle interne orientée vers une approche axée sur l'analyse des risques en hiérarchisant sur des critères de gravité (impact financier en priorité) et probabilité de survenance du risque.

Cela a conduit à concentrer les efforts sur un nombre limité de Processus Métier Socle (déroulement de tâches permettant d'atteindre un objectif). Des actions pour prévenir ou supprimer un risque ont été bâties : ce sont les actions de contrôle interne (ACI).

Au final ce sont 20 Processus Métier Socle (PMs) recouvrant 131 ACI qui ont été déployés. Afin de vérifier la mise en place des PMs au sein des caisses de la grande région informatique (Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées), des audits croisés de conformité ont été réalisés. Les auditeurs CCMSA sont également intervenus pour s'assurer de l'existence et de l'efficacité opérationnelle de 2 de ces PMs (traiter une demande de retraite et les cotisations des salariés).



Perspectives 2012

Le nouveau plan stratégique « Ambitions 2015 » s'applique à toutes les MSA, charge à chacune d'entre elles de le décliner sur le terrain. Il s'organise autour des 4 axes suivants :

Une ambition de développement

Développer et renforcer la politique d'affiliation de la MSA

- Affirmer la vocation de guichet unique de la protection sociale de la MSA pour fidéliser les entreprises.
- Mettre en place des rendez-vous prestations pour les nouveaux installés dans le cadre d'un plan d'action.
- Faciliter les règles d'affiliation par le truchement d'une évolution du statut d'entrée.
- Mettre en place un protocole d'accueil des nouveaux salariés.

Se positionner comme un opérateur de services sur les territoires

- Avec MSA Services et les associations qu'elle regroupe dynamiser et valoriser l'offre de services sur le territoire notamment sur des thèmes comme l'offre de services à la personne ou encore l'accompagnement du vieillissement.

Promouvoir les compétences et les savoir-faire

- La MSA doit amplifier sa politique partenariale avec tous les partenaires de la protection sociale intéressés par ses compétences.

Une ambition de service

Garantir une qualité et une expertise de relation de service homogène sur tout le territoire girondin.

Déployer une proximité MSA en ligne assurant l'accueil, organisée autour :

- des services Internet,
- de la relation téléphonique.

Développer et améliorer la présence de la MSA sur les territoires au travers des agences qui assurent l'accueil, le conseil administratif, social et médical en

- s'inscrivant dans la démarche « Charte d'accueil » nationale garante de la qualité de service ,
- mutualisant l'offre d'accueil avec les autres régimes de protection sociale par le biais de l'action « Plus de service public »,
- valorisant l'Offre de Services sur les Territoires dans les points d'accueil.

Apporter une relation de service privilégiée et notamment à certaines cibles les 18-25ans, les personnes isolées ou seules, en s'appuyant sur son réseau d'élus.

- L'ambition de service de la MSA s'adresse à l'ensemble de la population qu'elle protège. Toutefois, la MSA concrétisera sa proximité de manière différenciée auprès de certains publics.

Accompagner et soutenir la démarche en faveur de la parité des droits sociaux pour les populations agricoles, salariés et non salariés agricoles.

Promouvoir et développer les offres combinées, adaptées aux différents publics et plus particulièrement pour les :

- petites entreprises selon leurs besoins,
- moins de 50 ans : accueil du jeune enfant, parentalité, temps libre et vacances,
- 50 à 70 ans : offres d'accompagnement collectif, passage à la retraite, action d'aide aux aidants et panier de services (téléassistance, l'ASEPT...).

Garantir une offre cohérente et lisible qui englobe :

- la protection sociale de base,
- une protection sociale « sur mesure » pour des activités, des populations ou des territoires,
- des créations, initiatives locales, pour répondre aux besoins émergents.

Une ambition de performance collective

La MSA est engagée dans une démarche d'efficacité et de performance collective et à ce titre

- développe la mutualisation au sein du réseau des 35 caisses de MSA,
- s'engage à une solidarité collective au travers de dispositifs d'entraide entre organismes.

Réussir Ensemble

Des ambitions et des engagements qui s'appuient sur les valeurs sociales et humanistes de la MSA et ne sont possibles que grâce à l'engagement des personnes, élus et salariés de l'Institution.



Les principales dates

27 juin 2012

Assemblée Générale de la Caisse Centrale de la MSA.

21 juin 2012

Assemblée Générale MSA Gironde

27 au 29 novembre 2012
Vinitech

MSA Gironde

13 rue Ferrère

CS 51585

33052 BORDEAUX CEDEX

tél : 05 56 01 83 83

fax : 05 56 79 35 98

www.msa33.fr