



Rapport  
d'activité

**MSA Gironde**

**2020**





# Sommaire

## **3** **Edito**

## **4** **La MSA, un guichet unique**

Carte d'identité

Mutualisme

Gouvernance : conseil d'administration et l'équipe de Direction

## **8** **FOCUS / COVID : les mesures d'accompagnement de la MSA**

## **11** **La MSA, la protection sociale agricole globale**

Point de repères : ressortissants et poids économique

Famille

Retraite

Santé

Contrôle médical

Relation client

L'accompagnement des entreprises et exploitants

## **25** **La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires**

Action Sanitaire et Sociale

Santé Sécurité au Travail

Prévention Santé

## **31** **Financement et Gestion**

Financement

Gestion

Une entreprise qui s'engage...

## **36** **MSA Services, une offre complémentaire de services sur les territoires**

MSA Services

Dom Eval'33

Chanodé

MSA Services Formation

Présence Verte

Brins d'Eveil

ASEPT 33



L'année 2020 a été, pour chacun d'entre nous, une période exceptionnelle et sans précédent combinant crise sanitaire, crise économique et crise climatique. A l'unisson, l'ensemble des services de la MSA Gironde a été plus que jamais mobile et mobilisé, conscient des enjeux et des missions de service public qui sont les siennes. Face à une situation inconnue et imprévisible, la MSA a dû s'adapter, s'organiser, innover pour répondre à deux enjeux immédiats : garantir la continuité de service auprès de ses populations et assurer la protection de ses collaborateurs.

Dès les prémices de la pandémie, la cellule de crise MSA Gironde s'est réunie et a construit divers scénarios au travers de son Plan de Continuité d'Activité (PCA). Cette démarche anticipatrice, a contribué à la garantie du maintien de ses activités auprès de ses adhérents, en conjuguant plusieurs facteurs clés :

- l'intelligence collective qui a permis de s'adapter aux situations,
- de nouveaux modes d'organisation et de communication qui ont conduit à maintenir le lien et à manager à distance en s'appuyant sur le déploiement du télétravail et sur des technologies innovantes de gestion,
- la mobilisation et l'implication des collaborateurs qui ont été un vecteur important dans la gestion des priorités et le maintien du service,
- la solidarité de l'ensemble des acteurs (médecins, infirmières, travailleurs sociaux, agents de prévention...) et plus généralement les femmes et les hommes qui au quotidien assurent la mission de la MSA, salariés et élus des territoires.

Durant cette période particulièrement difficile et anxiogène, la MSA a souhaité apporter une attention toute particulière aux plus fragiles ou fragilisés par la crise. De nombreuses initiatives ont été déployées et notamment des actions de communication et d'accompagnement : appels sortants, rendez-vous téléphoniques, accompagnement des publics fragiles et précaires, des exploitants agricoles et des entreprises, gestion des situations d'urgence parfois sur le terrain, reprise des rendez-vous et des visites en agence... Mais également dans le cadre de l'action « MSA solidaire, nos valeurs en action » où l'ensemble des acteurs se sont mobilisés, salariés et élus de l'échelon local. Ce sont ainsi plus de 7000 personnes qui ont été accompagnées, aidées ou soutenues sur les territoires en 2020.

Dans cette période si particulière, fort de son guichet unique, la MSA a été particulièrement attentive à ses délais de traitement afin d'assurer un niveau de qualité de service pour ses adhérents et une gestion humaine des situations.

Le modèle original de la MSA basé sur un ancrage professionnel et territorial lui a permis également de maintenir voire amplifier ces partenariats sur les territoires.

La MSA négocie actuellement sa Convention d'Objectifs et de Gestion avec l'état pour les 5 ans à venir. Force de proposition, elle s'appuie sur son plan stratégique autour principalement de 4 axes :

- un axe RH, organisationnel et communication,
- un axe nouveau siège,
- un axe pilotage de la performance,
- un axe relation et qualité de service.

Les valeurs de solidarité, de responsabilité et de proximité portées par la MSA sont plus que jamais d'actualité. Je tenais à renouveler tous mes remerciements auprès de toutes celles et ceux qui se sont mobilisés et continuent de se mobiliser pour assurer la mission de la MSA sur l'ensemble des territoires.

# La MSA, un guichet unique

## O LA MSA : CARTE D'IDENTITE

La MSA est le régime de protection sociale de la population agricole. A la fois guichet unique et organisme mutualiste, les valeurs de solidarité et de responsabilité sont au cœur de notre gouvernance et de nos activités. C'est ainsi que la MSA affirme son originalité dans le paysage de la protection sociale.

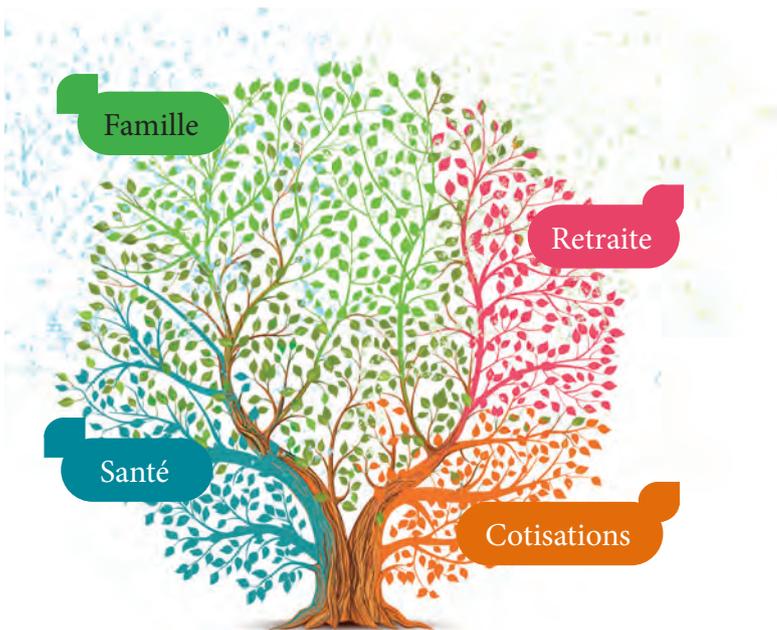
La MSA, deuxième régime de protection sociale en France, couvre ainsi tous les âges de la vie des adhérents et de leurs ayants-droits, qu'ils soient salariés, exploitants, chefs d'entreprises ou retraités agricoles. Cette caractéristique nous confère une connaissance affinée de nos publics.

La MSA, guichet unique de la protection sociale agricole

Notre régime professionnel nous permet de regrouper en un lieu unique la gestion des cinq branches de la Sécurité sociale qui, dans le régime général, relèvent chacune d'un organisme différent. Nous gérons ainsi pour nos assurés les prestations familiales, la retraite, l'assurance maladie et accidents du travail/maladies professionnelles, ainsi que le recouvrement des cotisations sociales. En plus de ces cinq branches, nous prenons en charge pour les publics agricoles la santé au travail, la prévention des risques professionnels, la prévention santé, le contrôle médical et dentaire, l'action sociale et l'animation sur les territoires.

**Le guichet unique, quatre branches de la sécurité sociale...**

**et plus encore...**



Action Sanitaire et Sociale

Santé Sécurité au Travail

Prévention Santé

Contrôle médical

# La MSA, un guichet unique

## O LE MUTUALISME

### Un système démocratique unique

La spécificité de la MSA est de reposer sur un système démocratique. Tous les cinq ans les adhérents de la MSA participent à des élections pour élire leurs représentants locaux. Les élus de la MSA sont des agriculteurs, salariés de l'agriculture, employeurs, actifs ou retraités, qui forment un réseau en France de près de 15 000 hommes et femmes de terrain bénévoles. En Gironde, 311 délégués cantonaux MSA dont 231 titulaires ont été élus lors des dernières élections du 20 au 31 janvier 2020.

### Des élus engagés et acteur de terrain

A l'initiative d'actions, les élus MSA répondent de façon concrète et adaptée aux besoins des assurés. Ils apportent une dimension humaine sans équivalent dans la mise en œuvre de la protection sociale. Ce mutualisme se matérialise par des expérimentations sociales et sanitaires, par des actions concertées à travers des réalisations concrètes tant sur les territoires ruraux et vers les populations qu'auprès des partenaires et des pouvoirs publics. Vous découvrirez dans ce rapport d'activité des illustrations de ces actions menées par les services et élus de la MSA Gironde.



**Août 2019** : Fête de la ruralité à Captieux avec le relais ELECTIONS MSA 2020



**6 février 2020** : les 84 salariés mobilisés dépouillent les 9106 votes reçus par correspondance sur les 13021 suffrages exprimés.

## Elections 2020

Le 8 septembre 2020, les nouveaux délégués de la MSA Gironde ont été invités à élire les membres du Conseil d'administration. Puis, à l'occasion de leur première réunion en Conseil d'administration, les 29 administrateurs ont élu le président Alain DUC et le 1<sup>er</sup> Vice-président, Francis Largeaud ainsi que les délégués qui les représentent à l'assemblée générale de la Caisse centrale. Depuis, et selon ce que permet le contexte sanitaire actuel, s'effectue progressivement : la mise en place des différentes instances mutualistes, la constitution des échelons locaux, la formation des élus, les réunions territoriales, la construction d'un nouveau plan d'action mutualiste pour la durée du mandat...

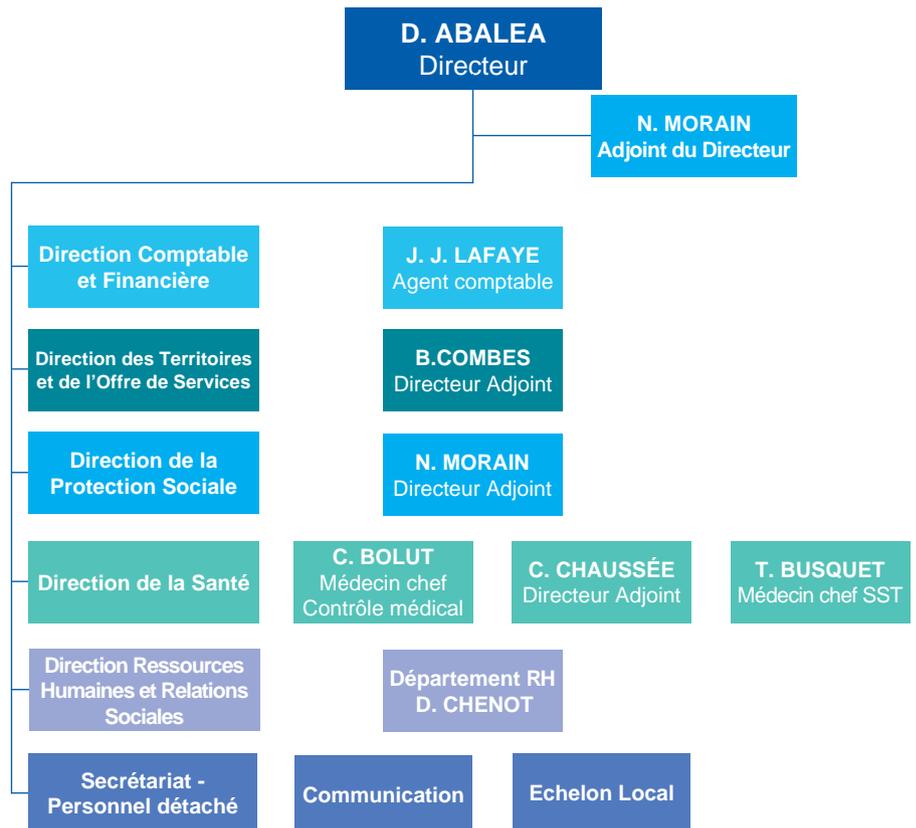
# La MSA, un guichet unique

## O L'EQUIPE DE DIRECTION

Autour du Directeur une équipe d'agents de direction déploie la stratégie de l'entreprise. Pour proposer des services de qualité et une offre globale de protection sociale l'équipe de direction s'appuie sur des équipes pluridisciplinaires, soit 412 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 au 31/12/2020



# La MSA, un guichet unique

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la MSA Gironde a pour rôle de déterminer la politique générale de la caisse girondine et à ce titre :

- il définit les politiques en matière d'action sanitaire et sociale, de prévention de la santé et des risques professionnels, d'offre de services sur les territoires, d'aide aux agriculteurs et aux salariés agricoles en difficulté,
- il vote le budget.

### Les membres du Conseil d'administration MSA Gironde Mandat 2020-2025

#### Président

**Alain Duc**

Viticulteur  
Coteaux de Dordogne



Collège 3

Collège 1

**Pierre Barbé**  
Viticulteur  
Cenon - Lormont



**Gilles Joachim**  
Sylviculteur  
Gujan-Mestras



**Thérèse Charlassier**  
Éleveuse bovin  
et céréalière  
Estuaire



**Claude Laffargue**  
Éleveur bovin  
Sud Gironde



Collège 2

**Isabelle Augereau**  
Conseiller aux particuliers  
Mérignac 2



**Frédéric Faux**  
Tractoriste  
Sud Gironde



**Maxime Moulinier**  
Retraité  
Pessac 1



**Alexandre Béra**  
Responsable vignoble  
Libournais Fronsadais



**Frédéric Garbay**  
Ouvrier de chai  
Nord Médoc



#### 1<sup>er</sup> Vice-président

**Francis Largeaud**

Retraité  
Nord Gironde



Collège 2

Collège 3

**Patricia Bonnin**  
Vice-présidente  
Viticultrice  
Nord Libournais



**Lucien Guillemet**  
Viticulteur  
Sud Médoc



**Pascal Turani-I-Belloto**  
Apiculteur  
FNSEA33  
Bordeaux - Le Bouscat



**Christian Letierce**  
Cultures légumières de  
plein champ  
Mérignac - Pessac



# La MSA, un guichet unique

## O LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- il représente la caisse auprès des pouvoirs publics, organismes agricoles et de protection sociale, professions de santé...
- il contribue à l'évolution de la protection sociale agricole par les propositions qu'il transmet aux pouvoirs publics, les avis qu'il donne sur les textes, les engagements qu'il prend au travers de la convention d'objectifs et de gestion.

**Julien Couderc**  
Viticulteur  
Coteaux de Dordogne



**Patrick Festal**  
Vice-président  
Viticulteur  
Réolais et Bastides



**Jérôme Freville**  
Viticulteur  
Nord Médoc



**Thierry Migné**  
Viticulteur  
Nord Gironde



**Danielle Moncla**  
Viticultrice  
Entre-Deux-Mers



**Denis Cadix**  
Retraité  
Mérignac 1



**Jean-Marie Cordoba**  
Conseiller commercial  
Bordeaux 3



**Jean-Jacques Eloi**  
Ouvrier d'entretien  
Sud Médoc



**Michel Lalemant**  
Retraité  
Portes du Médoc



**Nicole Lanau**  
Retraîtée  
Lormont



**Alain Lartigue**  
Ouvrier viticole  
Entre-Deux-Mers



**Thierry Bergeon**  
Éleveur laitier et viticulteur  
Service de  
Remplacement Gironde  
Bordeaux - Le Bouscat



*Représentant les  
familles, désignés  
par l'UDAF*

**Carol Maugé**  
Vice-présidente  
Retraîtée  
Déléguée UDAF au titre  
des salariés  
Bordeaux



**Didier Graffeuille**  
Retraité  
Délégué UDAF au titre  
des non-salariés  
Coteaux de Dordogne



Siègent également au conseil d'administration, avec voix consultatives, 3 représentants du personnel désignés par le Comité Social et Economique (CSE) de la caisse MSA Gironde : Laure Oppe, Romuald Hammouche et Fazia Haddadi



# COVID : les mesures d'accompagnement de la MSA

C'est le 16 mars 2020 que la France s'est retrouvée confinée. Dès ce 1<sup>er</sup> jour de confinement, la MSA Gironde a réagi extrêmement rapidement en mettant près de 100 % de son personnel en télétravail avec un leitmotiv commun à tous : assurer la continuité de service aux assurés.

Chacun chez soi s'est vu encore plus investi de la mission de service public confiée à la MSA qui se traduisait par de nombreux challenges et notamment :

- la capacité de s'adapter et de trouver des solutions pour faire autrement,
- la nécessité de garder le lien avec les assurés,
- le maintien du paiement des prestations,
- l'accompagnement social de tous et des nouvelles situations émergentes en lien avec cette crise,
- l'accompagnement des personnes en situation de détresse,
- la capacité à agir et réagir face aux situations d'urgence...

## Accueil : maintien et adaptabilité

La MSA a mis en place des rendez-vous par téléphone pour assurer la continuité du service et remplacer les rendez-vous physiques pour les questions relatives à la protection sociale globale (santé, famille, retraite) et avec les assistantes sociales pour répondre aux demandes des assurés de façon plus réactive mais également pour les cas d'urgence. Afin d'être plus à l'écoute et d'offrir plus de disponibilité aux assurés l'amplitude horaire de l'accueil social a été augmentée. Pour ce qui est de l'accueil téléphonique, même s'il a été un temps maintenu en service réduit, très rapidement un système de rappel a permis aux adhérents et aux entreprises de laisser leur numéro de téléphone pour être rappelés.

## Prestations : assouplissements et mesures d'allègement

Pour faire face aux impacts de la crise sanitaire Covid-19 sur les prestations, des mesures dérogatoires sur certaines prestations et des allègements sur le processus de gestion des dossiers ont été mis en place. Ces dispositions exceptionnelles ont permis de garantir le paiement des prestations et de pallier aux difficultés et/ou délais plus élevés de transmission des pièces nécessaires au traitement des dossiers par les assurés. Cela s'est traduit par exemple pour les prestations familiales avec le maintien du paiement des droits à la Prime d'activité, à l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et au RSA sur les mois de mars, avril, mai et juin 2020 même si la déclaration trimestrielle de référence n'avait pas été reçue avec des régularisations a posteriori. Ou encore pour la liquidation des dossiers « retraite » par le traitement des dossiers en l'état avec une révision a posteriori après envoi des éléments par l'assuré (absence d'attestations, de données obligatoires...).

Globalement, sur toutes les procédures, un assouplissement des délais de réponse a été opéré pendant toute la période de confinement puis jusqu'à fin août 2020.

# COVID : les mesures d'accompagnement de la MSA

## **Accompagner les entreprises et les exploitants**

La MSA s'est également mobilisée pour accompagner les employeurs de main d'œuvre, les exploitants et chefs d'entreprise agricoles. Sur le plan économique, cela s'est traduit par la mise en place d'un dispositif exceptionnel pour le paiement des cotisations salariales et patronales avec des reports de tout ou partie.

Sur le plan de la Santé Sécurité au Travail, les services ont accompagné les entreprises pour la mise en place des mesures et recommandations sanitaires par le biais d'une campagne d'appels vers 567 entreprises, la création de fiches pratiques réalisées par les médecins du travail et les conseillers en prévention pour travailler en sécurité ou encore par l'accompagnement des équipes SST pour les campagnes de dépistage de cas Covid-19 en lien avec l'ARS Nouvelle-Aquitaine. 31 Aides prévention COVID (APCovid) ont également été attribuées.

La MSA Gironde a également mis en place une action spécifique d'appels téléphoniques vers les exploitants en difficulté, une liste de 730 exploitants a été établie. Concrètement, les équipes de la MSA grâce à une prise de contact direct ont pu établir un lien et selon les échanges ont pu identifier un besoin. Selon ce besoin un relais a été fait auprès des services compétents, sur l'ensemble des champs d'action de la MSA (santé, famille, retraite, ASS, cotisations, SST), pour y répondre et apporter un soutien.

## **Développer un accompagnement spécifique**

Pour les actifs agricoles fragiles, cet accompagnement s'est traduit par la mise en œuvre de démarches pro-actives par téléphone pour favoriser le lien social, évaluer les besoins et repérer des situations fragiles. Pour les cas d'urgence, l'ASS (Action Sanitaire et Sociale) a, durant le 1<sup>er</sup> confinement, mis en place des visites à domicile pour de l'aide alimentaire notamment ou dans le cadre de violences intra familiales ou d'enfance en danger. En complément les aides exceptionnelles individuelles d'urgence ont été majorées.

## **Participer à la stratégie nationale « Tester Alerter Protéger »**

En mai 2020, des brigades sanitaires ont été mises en place partout en France. Face au besoin croissant, la MSA 33 s'est engagée, courant novembre dans ce « Contact Tracing » (12 téléconseillers dédiés). En 2020, cette équipe MSA Gironde a participé aux appels sortants vers les "cas contact" pour rappeler les recommandations sanitaires de prévention (4300 appels passés en novembre/décembre). Les médecins et infirmières Santé au Travail ont également contribué à cette action « Contact Tracing » pour l'analyse et le repérage d'éventuels clusters de pandémie.

# COVID : les mesures d'accompagnement de la MSA

## Bienveillance & solidarité

Suite à l'appel de l'ARS pour répondre aux tensions en approvisionnement des hôpitaux de Bordeaux :

- Don de masques : la MSA Gironde a tout de suite répondu positivement et a remis un stock de 12 000 masques FFP2 (stock grippe H1N1) ainsi qu'un stock de 1 400 masques chirurgicaux neufs utilisables.
- Don d'équipements stockés par le service PRP pour le personnel hospitalier du CHU de Bordeaux : 105 paires de lunettes de protection, 40 combinaisons, des gants en nitrile et une trentaine de masques FFP2 (stock grippe H1N1).

« MSA solidaire, nos valeurs en action » : toutes les caisses de MSA se sont engagées dans ce dispositif qui visait à soutenir et accompagner les populations les plus fragiles sur tous les territoires (personnes âgées, seules, à la santé fragile, en situation de handicap ou rencontrant des difficultés financières, etc). En Gironde, près de 7000 personnes ont été accompagnées ou contactées par les équipes de la MSA Gironde en 2020. Les salariés, agents du front office, travailleurs sociaux et délégués du groupe MSA se sont mobilisés dans tout le département et ont contacté dans leur entourage les personnes pouvant être fragilisées par la crise sanitaire. Chacun rend des services simples mais indispensables aux personnes vulnérables : prendre des nouvelles de la personne, de sa situation, de sa façon de vivre le confinement... et ainsi d'identifier si besoin un accompagnement particulier ou simplement d'offrir un moment d'échange et d'écoute.

## Etre proche et informer en temps réel

Afin de maintenir le lien avec les assurés et de les informer de manière réactive et exhaustive quasiment en temps réel une communication régulière a été mise en œuvre avec l'ensemble des publics en utilisant différents canaux de communication : mails, sms, presse agricole, salariés en contact avec les assurés (rdv téléphonique, appels...) et bien sûr le site Internet [gironde.msa.fr](http://gironde.msa.fr). En complément de nouveaux outils ont été déployés comme la Newsletter « MSA & Vous » destinée aux particuliers.

## Développer les outils numériques et à distance

Le confinement a contraint notre organisation à s'adapter et à accentuer l'usage et le développement d'outils numériques et à distance. L'intensification de la dématérialisation des relations avec les allocataires et partenaires combinée avec un accompagnement par les services de la MSA à l'usage des services en ligne comme le « dépôt de document », « Mes Messages Mes Réponses »... ont permis de réduire les délais de réception et de sécuriser le traitement des demandes. Du côté des services médicaux, afin de maintenir leur activité les services SST ont mis en place la téléconsultation et le service Contrôle médical la téléconvocation.

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O POINTS DE REPERES : poids économique et ressortissants

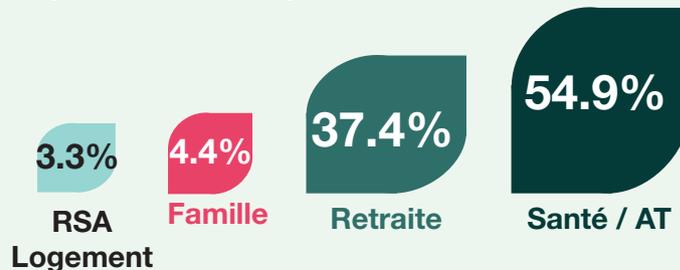
### Les prestations 2020

**825 M€** \* + 5 %

c'est le montant des prestations sociales versées en 2020 au bénéfice des populations. Les prestations servies par la MSA ont augmenté sur un an de 5%. Augmentation notamment due à la reprise de la gestion du SASPA (service d'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées) par la MSA.

\*Dont budget global

### Répartition des prestations en M€



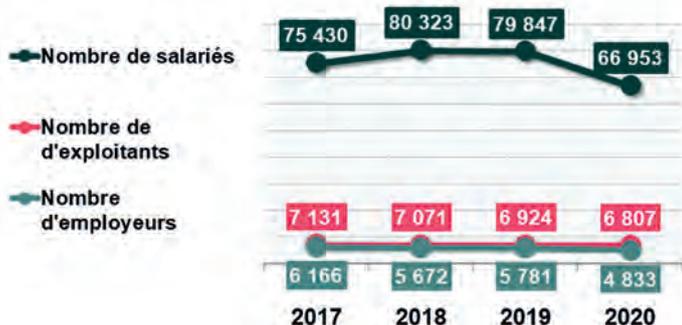
### La population active

**78 493 actifs** en Gironde dont

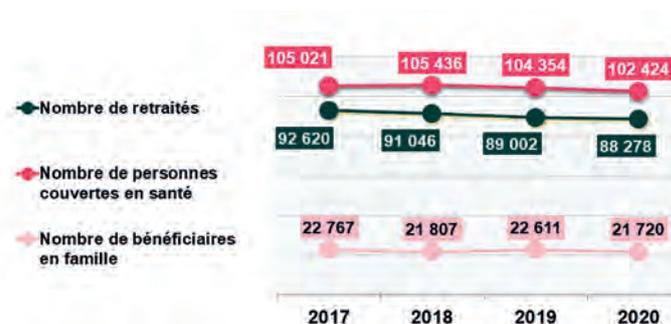
**11 640 non-salariés** et

**66 853 salariés agricoles (CDD / CDI)**

### Evolution de la population active



### Les ressortissants agricoles



### Les ressortissants agricoles

**169 157 assurés protégés** soit une diminution de 0,6 % par rapport à 2019



# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA FAMILLE

Le service Famille gère et verse plus de 20 prestations différentes aux salariés et non-salariés agricoles : rentrée scolaire, prime d'activité, handicap, RSA, aides au logement... Une famille peut toucher une ou plusieurs prestations dans ces différentes catégories, le service Famille gère et verse ces prestations.

- **La garantie contre les impayés de pension alimentaire (GIPA).** La MSA a pour mission de récupérer la pension alimentaire auprès du parent débiteur pour la reverser au parent créancier et ainsi jouer un rôle d'intermédiaire entre les parents. Cette mesure vise à réduire les impayés de pensions alimentaires dont le taux est estimé entre 30 et 40 % en France.

- **Instauration du Droit à l'erreur.** Afin de faciliter les relations des usagers avec leur administration, la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC) offre la possibilité à l'assuré de rectifier une erreur si elle est commise de bonne foi et pour la première fois. C'est la possibilité de se tromper dans une déclaration sans risquer une sanction dès le premier manquement.



**64 M€** de prestations familiales versées en 2020 <sup>-1.2%</sup>

Nombre de bénéficiaires **21 720**

### Répartition des prestations familiales en en M€

7.2%

RSA

17%

AAH  
Allocation Adulte  
Handicapée

17%

Prime d'activité

18.5%

Logement

40.3%

Famille

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA FAMILLE



### *Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »*

- **Mai** : une aide exceptionnelle de solidarité aux bénéficiaires de l'Allocation de Logement Familial (ALF), de l'Aide personnalisée au logement (APL) ou à défaut du Revenu de Solidarité Active (RSA).
- **Juin** : une aide exceptionnelle aux jeunes de moins de 25 ans "précaires ou modestes" résidant en métropole
- **Septembre** : revalorisation exceptionnelle de l'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS 2020)
- **Novembre** : une aide exceptionnelle de solidarité pour les ménages les plus précaires bénéficiaires de certaines prestations.

**Mise en place de mesures dérogatoires sur certaines prestations.** Le paiement des droits à la Prime d'activité, à l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) et au RSA a été maintenu sur les mois de mars, avril, mai et juin 2020 même si la déclaration trimestrielle de référence n'avait pas été reçue avec des régularisations a posteriori.

Le paiement des droits a été maintenu pour les mois de décembre, janvier et février 2020 pour deux prestations même si la déclaration trimestrielle de référence n'avait pas été reçue... (RSA : maintien à 75 % et AAH : maintien à 50 %). Des régularisations seront effectuées a posteriori.

**Allègements sur le processus de gestion des dossiers.** Afin de garantir le paiement des prestations familiales aux allocataires : prolongation de certains droits ou situation liés aux droits au séjour, à la non décence logement, au surpeuplement, aux impayés de loyer, à la Prepara, à l'AAH, à l'Allocation d'Education pour l'Enfant Handicapé (AEEH).

**Réduction des délais de réception.** Grâce à l'usage des services en ligne et à la dématérialisation des relations avec les allocataires et les partenaires, les délais de réception ont été réduits tout en sécurisant le traitement des demandes.

## ZOOM « AJPA : Allocation Journalière du Proche Aidant »

La mise en place de cette nouvelle prestation permet aux personnes qui diminuent ou cessent leur activité, pour s'occuper d'un proche en situation de perte d'autonomie ou de handicap, d'avoir un revenu de remplacement.



# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA RETRAITE

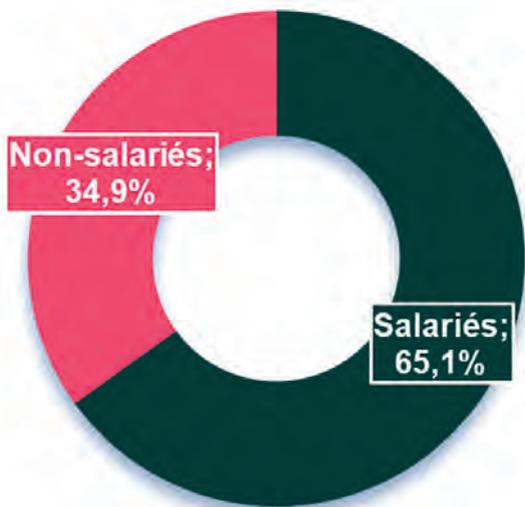
Afin de faciliter l'étude des dossiers au moment du départ à la retraite, le service Retraite assure la reconstitution des carrières, dans le cadre de la pré-instruction.

Il est également chargé d'instruire les demandes de retraite personnelle, de réversion, d'allocation veuvage, d'ASPA (allocation de soutien aux personnes âgées) des salariés et des non-salariés. Il étudie et paie la retraite complémentaire obligatoire pour les non-salariés agricoles.

Il met en paiement les nouveaux dossiers et assure le suivi des dossiers en cours (ex : mesures de revalorisation, suivi des paiements, certificat d'existence pour les résidents à l'étranger, révision de prestations). Il procède à l'étude des recours sur succession pour les assurés décédés bénéficiaires de l'ASPA.

**308 M€** de prestations retraites versées en 2020 + 6 %

Nombre de bénéficiaires **88 278** dont 1197 bénéficiaires du SASPA



Répartition des prestations retraite en M€

## O LA RETRAITE

### ***Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »***

Durant la période de confinement pour maintenir, faciliter et simplifier la gestion des dossiers, le service retraite a assoupli l'ensemble des délais de réponse. Il a également mis en place des mesures d'allègement de certaines procédures destinées à assurer la continuité de service aux assurés :

- **Pour la liquidation des retraites** : traitement des dossiers en l'état et révision a posteriori après envoi des éléments par l'assuré (absence d'attestations, de données obligatoires...).
- **Pour l'étude des droits ASPA** : liquidation des droits avec les éléments déclarés par l'assuré sans blocage de mise en paiement et régularisation a posteriori.
- **Pour le cumul emploi retraite** : aménagement du cumul emploi-retraite des salariés jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2020.

L'ensemble de ces mesures exceptionnelles ont permis d'assurer un maintien et un non-blocage des paiements pour une continuité du versement des prestations aux assurés. En complément, afin de réduire les délais mais également de rassurer les assurés, les agents du service retraite ont pris contact directement par téléphone avec eux. Ils ont pu ainsi récupérer les informations manquantes aux dossiers ou les pièces manquantes que l'assuré pouvait leur transmettre grâce au service en ligne "dépôt de pièces".



### **ZOOM « Prise en charge du SASPA par la MSA au 1<sup>er</sup> janvier 2020 »**

Le service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (SASPA) verse le minimum vieillesse aux personnes ne relevant pas du système d'assurance vieillesse français. Auparavant gérée par la Caisse des dépôts et consignations, le SASPA permet à un assuré qui n'a pas de droits « retraite » de bénéficier sous conditions de ressources de cette allocation. Elle est soumise à conditions de résidence sur le territoire français.

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA SANTE

Le service santé gère les droits à l'assurance maladie, maternité, paternité, invalidité, décès et accidents du travail des assurés salariés et non-salariés agricoles et le versement des prestations.

Il vérifie que les conditions administratives soient réunies avant versement des prestations liées à ces droits : remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, hospitaliers, indemnités journalières, rentes et pensions d'invalidité en cas d'inaptitude au travail.

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019, les dispositifs de la CMU-C et de l'ACS sont remplacés par la Complémentaire Santé Solidaire (CSS). Le service est en charge d'étudier les demandes de CSS, d'assurer la gestion pour compte de la part complémentaire pour les mutuelles partenaires et la gestion du système Sesam Vitale.

Le service est également chargé du Recours Contre tiers (RCT), qui permet de récupérer, lorsque la responsabilité du tiers est avérée, le montant des prestations versées auprès de l'assureur de ce tiers.



**248.4 M€** de prestations santé versées en 2020 + 0.95 %

Nombre de personnes couvertes **102 424**

Remboursement moyen par assuré **2 421 €**

Coût moyen d'une journée en service de réanimation à l'hôpital **1 550 €**

### Répartition des prestations santé en M€

0.5%

IJ Amexa

0.9%

CSS

6.3%

Invalidité  
- Décès

11.7%

Etablissement

19.3%

Accident du  
travail

61.3%

Soins de ville

## O LA SANTE

### *Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »*

- **Télémédecine, prise en charge à 100 %.** Depuis le 18 mars 2020, tous les soins réalisés en téléconsultation sont pris en charge à 100 %.
- **Gestion des feuilles de soins et remboursements.** Dans le contexte du Covid-19, évolution et amélioration du service de dépôt en ligne. Dès le 16 avril, les adhérents ont pu déposer directement leurs feuilles de soins papiers en ligne. Trois types de feuilles de soins ont également été ajoutés : pharmacie, médecin et toutes les autres feuilles de soins maladie (laboratoire, dentaire, sage-femme, transport, kiné, infirmier, fournisseur avec prescription).
- **Allocation dérogatoire de remplacement.** Une mesure dérogatoire pour les exploitants contraints de rester à leur domicile et se trouvant dans l'incapacité de travailler sur leur exploitation a été mise en place pour répondre aux besoins des agriculteurs. Elle permet de prendre en charge partiellement le coût d'un remplaçant.



## ZOOM

### "Les masques et les tests antigéniques"

Evolution du montant remboursé de novembre 2019 à novembre 2020 : **+ 95 %**  
janvier à novembre 2019 = **117 441 €** / janvier à novembre 2020 = **229 220 €**



### "Les prélèvements + analyses"

Evolution des montants remboursés pour les prélèvements et analyses, réalisés par les laboratoires entre mars et novembre 2020 :

mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	TOTAL
894 €	8 339 €	18 872 €	28 752 €	100 123 €	108 952 €	260 779 €	236 361 €	289 666 €	<b>1 052 738 €</b>

Le coût d'un test comprend plusieurs parties. Un test PCR prélevé par un médecin biologiste s'élève en France à **73,59 €** :

- 54,00 € ➔ remboursement du test (partie analyse)
- 5,40 € ➔ remboursement de l'enregistrement dans SI-DEP4
- 4,59 € ➔ remboursement du forfait pré-analytique
- 9,60 € ➔ remboursement du prélèvement nasopharyngé par un médecin biologiste



# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA SANTE

### Assurance Maladie

Le traitement des feuilles de soins (FS) **2.4 millions** de feuilles traitées dont :

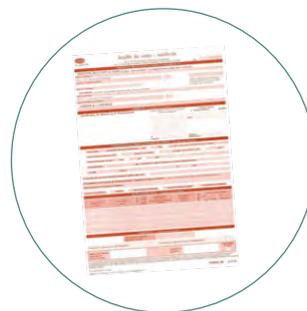
**2 338 847** électroniques



*Délai moyen de remboursement :*

FS électronique : 1 jour

**70 792** papiers



FSPapier : 13 jours

### Gestion de la part complémentaire déléguée (GPCD)

Demandes de prise en charge : **4254**

Devis : **5438**

Affiliations individuelles complémentaires santé : **2092**

### Accidents du travail

Nombre d'accidents du travail : **3211**

Nombre de maladies professionnelles : **438**

### Recours contre tiers

→ **336** dossiers traités pour un total de **1 794 724 €** récupérés auprès des assureurs.

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LE CONTROLE MEDICAL

Le contrôle médical s'assure du bon respect du fonctionnement du système de santé auprès :

- des adhérents (contrôles des arrêts de travail, accords de prise en charge,...),
- des professionnels de santé (respect des règles administratives dans la pratique médicale, suivi des dossiers médicaux des assurés).

- **2064** assurés convoqués par les médecins conseils
- **618 492** jours d'indemnités journalières payés + 35,52 % dans le cadre des mesures prises pour la crise Covid\* pour 3248 assurés salariés et non-salariés.

*\* garde d'enfants, personnes à risque, cas contacts, isolement des personnes symptomatiques ...*



## Les Instants Santé

**Cible** : la population non consommante

**Objectif** : aider et sensibiliser les assurés à prendre soin de leur santé et à prévenir les risques en les intégrant dans un parcours de prévention.

Du fait de la crise sanitaire les séances en présentiel ont été annulées et reportées sur 2021 mais un nouveau schéma de contact auprès des adhérents a été mis en place. Il comprend :

- un SMS suivi d'un appel à 2 jours d'intervalle pour tous les adhérents pour lesquels le numéro de téléphone est connu,
  - un entretien personnalisé par téléphone conduit par l'infirmière est proposé aux assurés et constitue désormais une alternative au 1<sup>er</sup> rendez-vous en présentiel pour les personnes fragiles en période de crise sanitaire (assurés de plus de 65 ans et personnes se déclarant fragiles lors de l'invitation) et pour toute personne souhaitant privilégier ce choix par rapport à une séance classique (distance domicile/séance, manque de temps...).
- Dans tous les cas les assurés ont la possibilité de se rendre chez le médecin traitant qu'ils ont eux-mêmes désigné lors de leur inscription pour une consultation de prévention. Cette dernière s'appuie sur l'analyse d'un auto-questionnaire complété par l'assuré.

### Chiffres clés "Les Instants Santé"

- Population cible : **4046** personnes âgées de 16 à 74 ans
- Assurés contactés par téléphone avec appel réussi : **962** personnes
- Entretiens personnalisés par téléphone par les infirmières : **193**
- Taux de participation des 25-74 ans : **20,1 %**

## O LE CONTROLE MEDICAL

### Le Plan de Maîtrise Médicalisée des Dépenses de Santé

**Grand Appareillage** : les contrôles des demandes d'accord préalable ont eu pour conséquence **59** refus de prise en charge qui ont ainsi permis un montant net global d'économie de **32 420 euros** pour la caisse.

**Contrôle des arrêts de travail répétitifs** : **1065** prescriptions d'arrêt de travail maladie ont été contrôlées pour **134** assurés s'étant vu prescrire au moins 4 arrêts de travail initiaux sur une période de 9 mois. Ces contrôles spécifiques ont abouti à la mise sous surveillance de **27** assurés.

### Fonds d'Indemnisation des Victimes de Pesticides

L'article 70 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2020 institue un fonds d'indemnisation des victimes de pesticides, qui permet d'améliorer la reconnaissance des maladies professionnelles liées à ces produits. Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, le fonds indemnise les assurés salariés relevant des couvertures AT/MP mais aussi les exploitants agricoles retraités et les enfants exposés durant la période prénatale, du fait de l'activité professionnelle de la mère ou du père. Cette nouvelle législation a impacté l'organisation de nos équipes avec un nouveau circuit de traitement des dossiers : ces derniers doivent être désormais préparés afin que le « Fonds d'Indemnisation des Victimes de Pesticides » puisse rendre un avis. La transmission et la réception des dossiers sont effectuées au travers d'une fiche de liaison spécifique échangée via MEDIMAIL notre messagerie sécurisée.



### Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »

**Campagne d'appels sortants des médecins conseils** : 248 assurés contactés par les médecins conseils. Dans le cadre de l'action « MSA solidaire » les médecins conseils ont participé à une campagne d'appels sortants auprès des assurés personnes fragiles en rupture de soins. En effet des situations de renoncement aux soins ont été signalées par certains services hospitaliers et médecins généralistes. Aussi pour participer à la lutte contre ces situations de rupture de soins, le service Contrôle Médical a mis en place cette action concrétisée par des appels auprès de personnes fragiles en rupture de soins ayant, soit bénéficié d'un arrêt de travail pour risque élevé en cas d'infection à Covid-19, soit ayant au moins 2 ALD (Affection de Longue Durée). Après avoir appelé les médecins traitants des assurés concernés pour valider la démarche et faire le point sur les difficultés liées à la crise sanitaire et les aides que la MSA pourrait apporter, les assurés concernés sont appelés afin de leur expliquer la nécessité de se faire suivre par leur médecin traitant, faire le point sur les répercussions de l'épidémie et du confinement sur l'état de santé, rappeler les gestes barrière, faire un lien avec d'autres services MSA si besoin et répondre à leurs questions.

## O LE CONTROLE MEDICAL

### Les téléconvocations

Dans le cadre de la crise Covid face à l'impossibilité de convoquer les assurés en présentiel, le Contrôle Médical a mis en place les « téléconvocations ». Elles s'inscrivent dans une réponse aux nouveaux besoins nés de la crise sanitaire actuelle, mais aussi à une évolution des métiers (raccourcir les délais d'examen) et des attentes à la fois des assurés (limiter les déplacements et les frais inhérents) et des médecins conseils (apporter une réponse plus rapide).

La téléconvocation est identique à une convocation habituelle en présentiel sauf que l'examen de contrôle est réalisé à distance avec l'assuré qui reste à son domicile (ou sur un site de la caisse proche de son domicile) et le médecin conseil qui est sur son lieu de travail ou en télétravail. Le dossier est sélectionné par le médecin conseil, puis la secrétaire médicale contacte l'assuré concerné afin de lui proposer cette option. L'assuré reste toujours libre de refuser cet examen à distance au profit d'une convocation en présentiel. Une fois que le consentement de l'assuré a été recueilli, la secrétaire médicale l'accompagne dans les modalités techniques (connexion, application TEAMS) et fixe la date du rendez-vous. Le médecin-conseil contactera alors l'assuré par visio ou par téléphone, et après s'être assuré de son identité, procédera à l'examen de contrôle médical à distance. A noter que l'assuré peut être accompagné de la personne de son choix.

Seules les convocations pour lesquelles l'état de l'assuré le permet peuvent être réalisées à distance car en effet les téléconvocations n'ont pas vocation à remplacer toutes les convocations en présentiel : l'opportunité du recours à la téléconvocation est appréciée au cas par cas par le médecin conseil.

Enfin il est important de préciser qu'aucun enregistrement de son ou d'image n'est réalisé. Tous les professionnels intervenant dans l'organisation et l'animation de la téléconvocation sont juridiquement tenus au secret médical. Les téléconvocations ont la même valeur juridique qu'une convocation en présentiel.



# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA RELATION CLIENT

### Accompagner, informer, guider les adhérents une priorité

La MSA Gironde déploie une politique de proximité et d'accueil avec deux objectifs : la qualité du service rendue et la satisfaction des adhérents. Pour cela elle développe son offre de services, accroît la notion de conseil dans le cadre de dossiers complexes et de l'accueil sur rendez-vous. Dans le contexte de crise sanitaire, le service relation client s'est adapté et a développé plusieurs voies d'entrée en contact avec la MSA pour maintenir l'ensemble de ses services.

### Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »

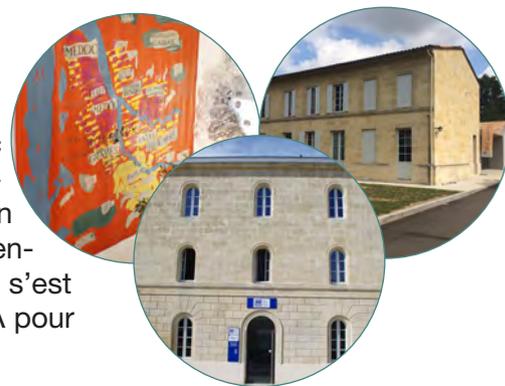
#### L'accueil physique

Depuis le 16 mars, conformément au dispositif gouvernemental, la MSA Gironde a dû fermer ses cinq agences situées à Bordeaux, Langon, Libourne, Blaye et Lesparre. L'accueil physique a ainsi été totalement stoppé au tout début du confinement mais très vite les rendez-vous par téléphone ont pris le relais pour maintenir le lien avec l'adhérent et répondre aux demandes. Selon la situation l'assuré s'est vu proposer un rendez-vous téléphonique (demandé par l'assuré via Mon espace privé) ou physique pour les cas d'urgence ou qui le nécessitait selon un protocole sanitaire strict. Des rendez-vous téléphoniques sur l'accompagnement numérique ont également été mis en place en attendant de pouvoir les reprendre au sein des agences.

#### L'accueil téléphonique

Aujourd'hui le service d'accueil téléphonique joignable au 05.56.01.83.83 répond aux questions des adhérents dans l'ensemble des domaines : santé, famille, retraite. En raison de la crise sanitaire l'accueil téléphonique a été au début du confinement maintenu sur site en service réduit puis ce service a été assuré à distance par les téléconseillers avec la mise en place d'un système de réappel qui permet aux adhérents de laisser leur numéro de téléphone pour être rappelés. Ce service a été conservé et s'enclenche si le nombre d'appels en attente est trop important.

L'accueil téléphonique au 05.56.00.97.00 dédié aux entreprises et exploitants a également fonctionné durant le confinement avec un système de réappel.



### ACCUEIL PHYSIQUE

**18 791** personnes reçues en accueil physique dont **9939** en rendez-vous

**70 %** de rendez-vous téléphoniques **30 %** de rendez-vous en accueil physique

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

**Santé famille Retraite**  
**48 881** appels répondus au 05.56.01.83.83

**Entreprises / Exploitants**  
**8159** appels gérés dont 1218 appels sortants

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LA RELATION CLIENT

### @ Mes Messages Mes réponses et les courriels

L'ensemble des agents d'accueil et téléconseillers s'occupent également de répondre aux demandes dématérialisées pour assurer une réponse directe ou un envoi aux services techniques et de production :

- par courriel,
- via le service en ligne MMMR (Mes Messages Mes Réponses), sous 48 h via l'espace privé du site [gironde.msa.fr](http://gironde.msa.fr)

**COURRIELS : 73 115**

**Santé famille Retraite**  
**66 878** demandes  
extranautes traitées via le  
service en ligne MMMR

**Entreprises / Exploitants**  
**6237** demandes via le service en ligne MMMR traitées et **8803** courriels.

✉ **1 725** dossiers numérisés par jour pour un total de **436 600**

### 📍 ZOOM « Espace France Services à Blaye »

Le 1<sup>er</sup> février 2020, la MSA Gironde et la Communauté de Communes (CDC) de Blaye ont obtenu la labellisation « France services ». La MSA Gironde a co-porté avec la CDC de Blaye cet « espace France Services » pour :

- améliorer l'accès aux services publics et aux droits sociaux sur les territoires ruraux,
- nourrir le lien social entre les habitants,
- favoriser l'attractivité des territoires ruraux.

Au sein de l'espace France Services de Blaye, les agents d'accueil :

- ➔ apportent des réponses aux demandes des usagers sur différents domaines,
- ➔ accompagnent à l'accès aux services en ligne disponibles sur plusieurs sites internet de différents organismes pour faciliter les démarches administratives,
- ➔ effectuent des simulations de droits pour les usagers via le site [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://mesdroitssociaux.gouv.fr).



# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O LE NUMERIQUE AU COEUR DE LA RELATION DE SERVICE



### Le site internet : [gironde.msa.fr](http://gironde.msa.fr)

Le site internet MSA propose plus de 100 services en ligne afin de faciliter les démarches sans se déplacer : effectuer des déclarations, obtenir une attestation, faire une demande de prestation, prendre un rdv...

- Le site internet de la MSA Gironde a enregistré en 2020 :  
**1 752 344** visites / **13 458 424** pages vues
- Le nombre d'utilisateurs des services en ligne est en forte croissance :  
**91 293** +11.4% particuliers / **19 879** +10.8% professionnels  
disposant d'un espace privé
- Les services en ligne ont été très sollicités en 2020. Dans le cadre de la covid-19 ces services ont su évoluer ou ont été créés pour répondre aux besoins et notamment les services en ligne :
  - ➔ "Dépôt de documents" (+ 2000%) qui dans le cadre de la covid-19 a été étendu pour offrir la possibilité de déposer des documents médicaux.
  - ➔ "Demande d'Arrêt de Travail pour les personnes à risque".
  - ➔ "Déclaration d'un Accident du Travail pour les salariés et les exploitants".



### L'application mobile « ma MSA & moi » : **239 884** consultations locales

Avec cette application mobile l'assuré peut :

- contacter directement la MSA avec la messagerie sécurisée.
- consulter à tout moment ses différents paiements (prestations familiales, remboursement santé, indemnités journalières...).
- télécharger (appstore et google play) et envoyer son attestation de droits maladie.

### L'assistance internet : problème de connexion, d'utilisation d'un service en ligne ?

L'assistance internet a pour mission de répondre aux questions des adhérents relatives à l'utilisation du site internet MSA et des services en ligne. Cette assistance est joignable au 03 20 900 500 du lundi au vendredi de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h30 et par mail [assistanceinternet.blf@msa33.msa.fr](mailto:assistanceinternet.blf@msa33.msa.fr). En 2020, les téléconseillers de cette cellule ont été fortement mobilisés :

- **29 928** appels entrants traités dont **8427** pour la Gironde,
- **20 127** autres contacts dont **6371** +87% pour la Gironde.

# La MSA, la protection sociale agricole globale

## O L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES ET EXPLOITANTS

La MSA Gironde est l'interlocuteur unique des entreprises et exploitants agricoles, 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) et gère les dispositifs d'exonération ou d'allègement des cotisations. Elle met en œuvre 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.



### Répartition des actifs agricoles selon leur statut

**6807** chefs d'exploitation

**4833** employeurs

**66 953** salariés

### *Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »*

Afin de tenir compte de l'impact de l'épidémie de coronavirus sur l'activité économique, et conformément aux annonces du gouvernement, la MSA s'est tout de suite mobilisée pour accompagner les employeurs de main d'œuvre, les exploitants et chefs d'entreprise agricoles. Elle a mis en place un dispositif exceptionnel notamment pour le paiement des cotisations salariales et patronales avec des reports de tout ou partie.

Grâce à des enveloppes d'aides, la MSA Gironde a assuré :

• **la prise en charge de cotisations sociales** : **583 000 €** attribués à **280** chefs d'exploitation

soit :

- ➔ **27 369 €** pour les maraîchers,
- ➔ **230 672 €** pour les horticulteurs /pépiniéristes/arboriculteurs,
- ➔ **324 959 €** pour la viticulture.

• **la mise en place d'échéanciers de paiement** :

- ➔ **572** entreprises pour un montant total de **5 687 300 €**

• **des remises gracieuses de retard**

- ➔ **1270** en 2020 pour un montant de **815 648 €**



# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## O L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

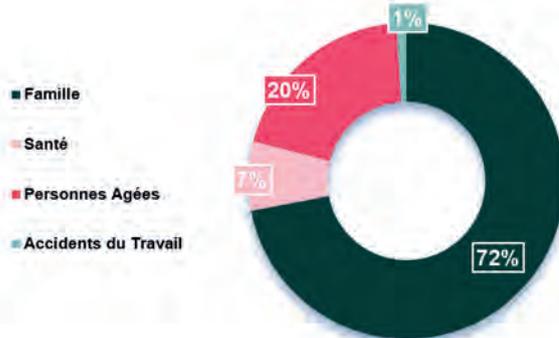
Une politique d'action sociale basée sur :  
**la Mobilisation, la Solidarité et l'Accompagnement.**

**Cinq axes d'actions pour soutenir et accompagner :**

- les familles dans l'amélioration de leurs conditions de vie et dans leur fonction parentale,
- l'inclusion sociale et professionnelle des actifs agricoles en situation de précarité,
- le Bien Vivre des seniors sur leur territoire de vie,
- les parcours de vie de nos ressortissants sur les territoires,
- le développement social local des territoires ruraux.



**5.3 M€** d'aides financières d'Action Sociale en 2020 dont  
**425 000 €** de secours individuels



### ZOOM « Des aides financières exceptionnelles liées à la crise sanitaire »

- **Des secours individuels** attribués à hauteur de 65 300 € pour les adhérents les plus fragilisés.
- **Deux enveloppes financières complémentaires** de la CCMSA soit un total de de 43 923 € pour les secours individuels et l'aide au remplacement pour les exploitants agricoles contraints de rester à domicile (garde d'enfants et personnes à risque).
- **Des dispositions exceptionnelles** destinées à accompagner les structures d'accueil (enfants-familles-personnes âgées) fermées totalement ou partiellement ont été prises, dont le versement de primes exceptionnelles Covid.

# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

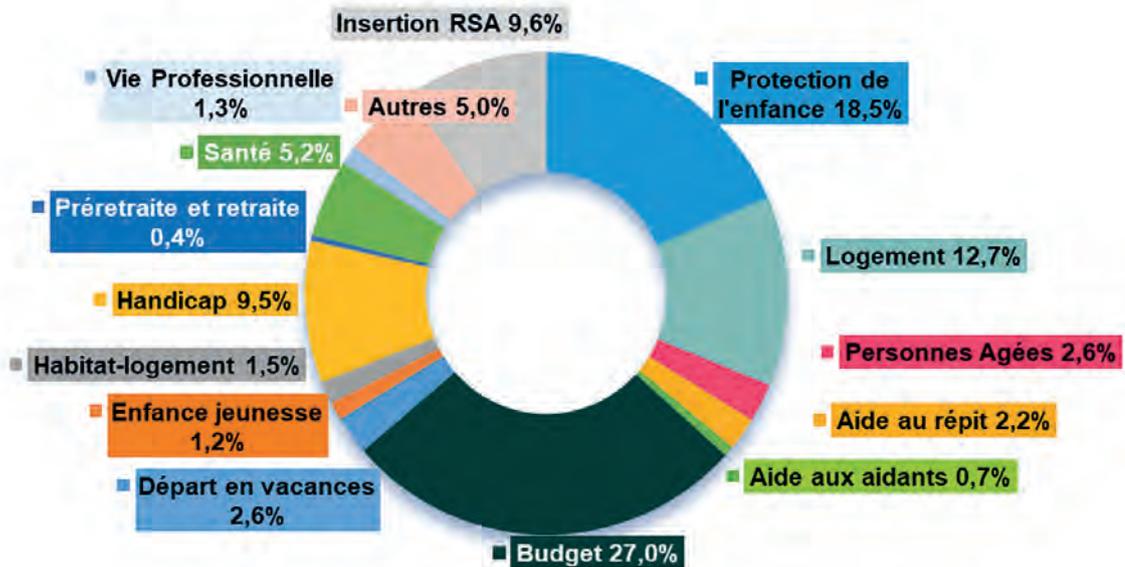
## O ASS : DES ACTIONS SOCIALES SUR LE TERRITOIRE

En 2020, le département action sanitaire et social a réalisé 12 665 interventions sociales auprès de 3334 adhérents agricoles.

Quelques spécificités des publics rencontrés :

- **65 %** des personnes rencontrées vivent seules,
- **52 %** sont des femmes,
- **51 %** des adhérents ont plus de 50 ans.

### ASS : répartition par activité en 2020



# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## O ASS : DES ACTIONS SOCIALES SUR LE TERRITOIRE

**Accompagnement des actifs agricoles fragiles (aide au répit)** : des démarches collectives qui se développent en complémentarité de l'accompagnement individuel des actifs (86 personnes). Aussi,

- Une formation « Mieux vivre son métier d'agriculteur et retrouver de la puissance d'agir - prendre du recul et repenser sa stratégie » avec l'AFOCG - 6 participants,
- Une soirée théâtre-débat, à partir de la pièce "Droit dans mes bottes" de la Cie les Attracteurs Etranges en octobre 2020 à Portets – 149 participants. Une pièce qui aborde très justement le monde agricole et ses enjeux (transmission, agriculture conventionnelle/alternative, relations entre générations,...).



**Accompagnement des aidants familiaux vers l'accès au répit** : l'objectif est de favoriser l'accès au répit des aidants grâce à un accompagnement individuel par un travailleur social et grâce à une aide financière pouvant aller jusqu'à 800 €/an.

**L'accompagnement soutenu des ressortissants agricoles fragilisés** pendant la période de crise sanitaire par l'ensemble des équipes de l'Action Sanitaire et Sociale.

**Labellisation de deux ateliers de l'inclusion** créés par la MSA Gironde et proposés aux ressortissants agricoles « Rendez-vous en terre numérique » et « Si on partait ? ». Deux ateliers « RDV en terre numérique » animés à Lesparre et Langon par les travailleurs sociaux de la MSA.

**Chartes avec les territoires**, co-animation de la MSA pour 1 charte de solidarité avec les aînés sur la CDC Convergence Garonne, 1 charte de solidarité avec les familles sur la CDC Entre-deux-mers et 1 charte avec les Aînés de Castillon-Pujols.

**Schémas de services aux familles / jeunesse** : des événements maintenus en distanciel qui rencontrent un franc succès : le forum des assistantes maternelles (conférence, 822 connexions), la journée jeunesse (3 ateliers, 250 participations), les forums territoriaux (133 participants).

**Création de la prestation deuil enfant sur les fonds ASS**, conformément à la loi, en attente du décret d'application et accompagnement des familles endeuillées.

# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## O ASS : DES ACTIONS SOCIALES SUR LE TERRITOIRE

**Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »**

**Mise en œuvre de démarches pro-actives** par téléphone pour favoriser le lien social, évaluer les besoins et repérer des situations fragiles.

**Soutien financier complémentaire** aux structures enfance-jeunesse et associations partenaires de la MSA 33.

**Augmentation de l'amplitude horaire de l'accueil social** dès le premier confinement.

**Mise en place des rendez-vous par téléphone avec les travailleurs sociaux** pour répondre aux demandes des assurés de façon plus réactive à partir du 1<sup>er</sup> confinement.

**Prise en charge des urgences :**

- Dans les cas d'urgence possibilité de visite à domicile durant le 1<sup>er</sup> confinement, pour de l'aide alimentaire notamment, dans le cadre de violences intra familiales ou d'enfance en danger.
- Majoration des aides exceptionnelles individuelles d'urgence si nécessaire.

Nombre de nouveaux assurés contactés en 2020 en forte augmentation soit 1/5 des contacts pris en 2020.

## ZOOM L'appel à projet « Inclusion et Ruralité » :

Développer l'insertion par l'activité économique sur les territoires ruraux, un nouveau champ d'intervention pour la MSA. Fin 2020, 2 associations ont été sélectionnées en Gironde pour participer au concours national début 2021. L'accompagnement de la MSA de ces 2 projets a porté ses fruits puisqu'elles sont toutes les 2 lauréates. Le premier (association Ares Coop) est un projet d'insertion par la vigne qui vise à ouvrir les activités viticoles aux publics en difficulté ou rupture sociale. L'adaptation des activités permet de lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle, la pauvreté rurale et les freins à la mobilité. Le second (association « Deux bouts ») est un chantier agricole d'insertion. Il projette d'exploiter 2 hectares certifiés AB en cultivant des fruits et légumes à destination de restaurants collectifs du secteur et en faisant de la vente directe. Un travail sera aussi engagé pour maintenir le sol vivant et planter des essences endémiques pour créer des corridors biologiques.



# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## O LA SANTE SECURITE AU TRAVAIL



Au quotidien, une équipe de médecins du travail, infirmières, conseillers en prévention des risques professionnels et administratifs accompagnent les professionnels de l'agriculture, qu'ils soient salariés agricoles, exploitants ou chefs d'entreprises. Leurs actions ont pour objectif d'agir pour diminuer le nombre d'accidents et de maladies professionnelles dont sont victimes les agriculteurs.

Par une approche pluridisciplinaire de leurs missions, ils développent des actions de prévention, de formation et d'information pour toutes les entreprises du monde agricole. Eviter toute altération de la santé et de la sécurité des travailleurs du fait de leur travail. La MSA est le seul régime de sécurité sociale à avoir la charge de la prévention des risques professionnels et de la santé au travail.



### Manifestations 2020 en Santé Sécurité au Travail

- **Salon du Cheval / Jumping de Bordeaux** du 6 au 9 février sur l'offre MSA auprès de la filière hippique.
- **Vinitech-Sifel Virtual** avec un « stand Virtuel MSA » sur la plate-forme du CEB du 1<sup>er</sup> au 3 décembre 2020.

5 conférences disponibles en replay sur :

- ➔ Robotique en agriculture (64 participants)
- ➔ Prise en compte des besoins réels des agriculteurs dans la conception des pulvérisateurs viticoles (68 participants).
- ➔ Recruter et fidéliser les salariés en agriculture (92 participants).
- ➔ Introduire la durabilité dans la construction et la rénovation des chais (95 participants).
- ➔ Promotion des formations management – démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) du CIVB (101 participants).

### Allocations spécifiques pour financer la prévention et l'amélioration des conditions de travail :

- **11 accompagnements d'entreprises** en Santé au Travail pour un montant total de **44 450 €**.
- **34 dossiers d'aides simplifiés, 2 dossiers de subvention, 1 contrat de prévention** pour un montant total de **116 553 €**.

### Accueillir, former, protéger les salariés

La MSA conseille et accompagne également les exploitants et entreprises sur leurs obligations quant à l'accueil des salariés, leur sensibilisation aux risques de leur nouvelle activité et à la prévention de ces risques.

## O LA SANTE SECURITE AU TRAVAIL

*Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »*

### Actions en SANTE SECURITE AU TRAVAIL



- **Mailings d'information** prévention COVID vers les entreprises.
- **Campagne d'appels COVID** vers les entreprises : 567 appels.
- **Création de 2 fiches prévention COVID** transmises à la CCMSA : Protocole de prise en charge d'un cas COVID, Vendanges 2020-COVID 2019.
- **31 Aides prévention COVID (APCovid)** pour un montant total de 23 250 €. L'Aide prévention COVID (APCovid) est un dispositif exceptionnel destiné à soutenir les professionnels affiliés à la MSA les plus en difficulté et qui ont investi dans la mise en place de mesures barrières collectives liées à la pandémie de Covid-19.

### Actions en SANTE AU TRAVAIL de Santé Publique en lien avec l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine :

#### • **Tracing cas COVID niveau 3**

Le contact-tracing (CT) a pour objectifs de limiter au maximum la diffusion du virus à partir des nouveaux cas, de détecter et briser prospectivement les chaînes de transmission le plus rapidement possible, et de détecter d'éventuels épisodes de cas groupés en vue de leur investigation et leur contrôle. Organisé en 3 niveaux : les médecins généralistes sont le niveau 1. Dès qu'ils identifient un patient atteint de la Covid-19, ils procèdent à un recueil d'informations. Le généraliste transmet ensuite ces informations aux Brigades de niveau 2. Il s'agit d'équipes MSA 33 / CPAM. Leur rôle est de contacter par téléphone prioritairement les personnes mentionnées par les malades détectés. Le niveau 3, il s'agit à partir des données recueillies par le niveau 2, d'analyser et de repérer d'éventuels clusters de pandémie et de tout faire pour les enrayer.

- **Accompagnement des campagnes de dépistage de cas Covid-19**
- **Accompagnement des entreprises lors des signalements de cas Covid-19**
- **Gestion des cas contacts en entreprise avec la mise en place du protocole de leurs prises en charge.**

# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## O LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



### Communication :

- Presse écrite : articles dans La Vigne, Avenir Agricole & Viticole Aquitain, Sud-Ouest, Union Girondine...
- Participation à des émissions radiophoniques : France Bleu Gironde, Radio Entre 2 Mers.
- Conférences : INNO'VIN (Robotique en agriculture), SIMA (Conception de chais)...
- Création d'un nouveau « Guide technique de circulation des engins agricoles ».
- Création de 2 plaquettes de sensibilisation « Prévention du risque Silice » en inter-régimes.
- Distribution de 377 banderoles « Prévention du Risque Routier pendant les vendanges » dans 122 communes de Gironde.

### Formations :

- 2 sessions de formation *Grimper et déplacement dans les arbres de petites hauteurs*.
- 2 journées de formation et d'échanges sur l'approche, la manipulation et la contention des bovins pour les exploitants agricoles.
- 1 formation éthologie équine.
- 20 accompagnements à l'évaluation du risque chimique avec SEIRICH

### Actions de sensibilisation :

- Forum virtuel ISVV « Ateliers tournants sur la prévention » le 17 novembre 2020 (120 participants).
- Participation aux stages 21h (7 sessions – 97 participants).
- Forum Jeunes Agriculteurs le 6 février 2020 à Blanquefort (100 étudiants).



## LA SANTE AU TRAVAIL (ST)

Le service ST a assuré la continuité du service durant la période COVID avec la mise en place très rapide de téléconsultations dès le 30 mars : 1097 téléconsultations réalisées. Le service ST a également assuré le suivi médical individuel des salariés agricoles :

- **82 %** de taux de fréquentation aux visites médicales.
- **3627** examens périodiques.
- **2116** examens d'embauche.
- **4029** visites d'expertises (reprise, demande).
- **1599** salariés maintenus en activités suite à aménagement de poste ou reclassement en entreprise.
- **8** dossiers Phyt'attitude.
- **73** dossiers de Commission Régionale Reconnaissance Maladie Professionnelle (CRRMP).

soit 74 % de visites d'expertises pour les seuls médecins du travail

# La MSA, acteur social et de prévention sur les territoires

## ○ LA PREVENTION SANTE

### Campagne de vaccination antigrippale (octobre 2020/février 2021)

En raison de la circulation du virus COVID 19, l'adhésion de la population éligible à la vaccination antigrippale, se devait d'être renforcée. Une campagne institutionnelle d'entretien motivationnel téléphonique a été proposée aux femmes de 65 ans primo-vaccinantes et a été assurée par des infirmiers spécifiquement formés. En Gironde, 448 femmes ont été contactées entre le 10 octobre et le 18 décembre 2020.

### Dépistage organisé des cancers

L'interruption des invitations au dépistage, liée au confinement du printemps 2020, a pu être rattrapé à l'automne 2020. C'est ainsi qu'un nombre plus important de mammographies, a été enregistré par le Centre Régional de Dépistage, sur le dernier trimestre 2020 (7000/mois contre 4400 en moyenne sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2020).

### **Des actions exceptionnelles liées à la crise sanitaire « Covid-19 »**

#### Participation à la stratégie nationale « Tester Alerter Protéger »

En mai 2020, des brigades sanitaires ont été mises en place partout en France. Face au besoin croissant, c'est en novembre 2020 que la MSA 33 s'est engagée dans cette mission interrégimes, appelée aussi « Contact Tracing », toujours active aujourd'hui.

- Objectif du « Contact Tracing » : limiter les chaînes de transmission du virus et la survenue de cas groupés de Covid-19.
- Constitution de l'équipe MSA 33 : 12 téléconseillers recrutés (6 sur site MSA, 6 sur site CPAM) – 1 superviseur.
- Cadre du dispositif : convention de mise à disposition signée avec la CPAM 33.
- Formation : assurée par la plateforme contact tracing de la CPAM 33, appropriation des différents modes opératoires et scripts téléphoniques.
- Descriptif de l'activité sur site MSA : appels sortants vers les "cas contact", visant à rappeler les recommandations sanitaires de prévention - envoi systématique de mails.
- Bilan 2020 : plus de 4 300 appels passés en novembre et décembre.



### ZOOM Mise en place du protocole vaccinal Covid-19

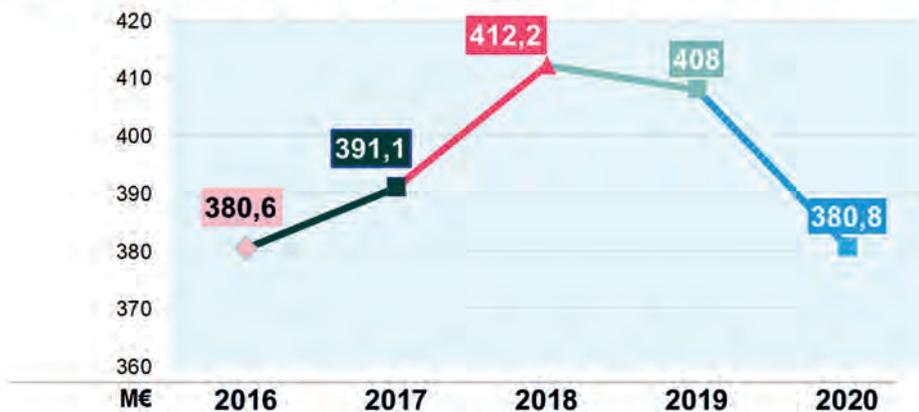
Lancement des opérations en décembre 2020 :

- Dans les EHPAD : extraction d'un listing des résidents de l'EHPAD du centre hospitalier de Libourne dont la MSA Gironde est caisse pivot.
- Pour les 75 ans et plus : publipostage de sensibilisation auprès des assurés concernés ➔ 13 479 courriers envoyés.

## LE FINANCEMENT

### Financement : les cotisations en M€

- **380,8 M€\*** de cotisations légales émises en 2020 <sup>-6,7%</sup>



\* Y compris CSG

### Rapport cotisations émises / prestations payées



Pour **1€** de cotisations \*



**3,14 €**

de prestations versées en 2020

+13,8 % par rapport à celui de 2019

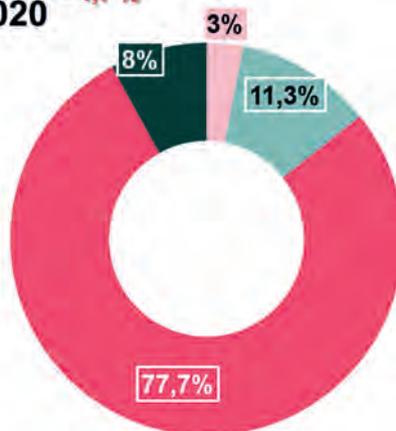
\* Hors CSG

## O LA GESTION

### Nos dépenses de gestion (hors prestations)

• **27,3 M€** en 2020 <sup>-4,7%</sup>

- Prévention des Risques Professionnels
- Santé Sécurité au Travail
- OA - Contrôle Médical
- Action Sanitaire et Sociale



### Le coût de notre gestion

Pour **100 €** de prestations et de cotisations légales  
la MSA utilise **3,24 €** pour la gestion

- Prestations et cotisations légales
- Gestion



## Réserve et report à nouveau de médecine du travail en M€

Au total **3,77 M€**

■ Réserve

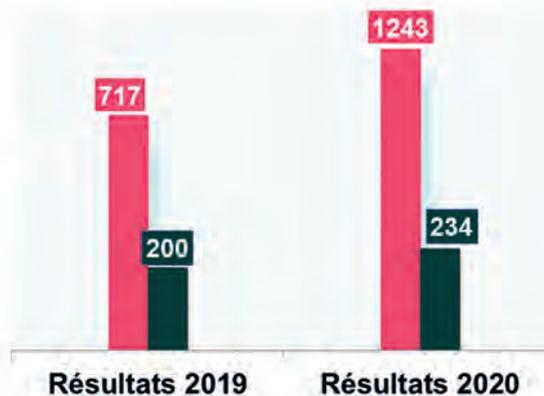
■ Report à nouveau



## Maîtrise des risques et lutte contre la fraude

■ Fraudes en prestations en k€

■ Fraudes en cotisations en k€ et travail illégal



## O UNE ENTREPRISE QUI S'ENGAGE

### **Pour une Mobilité plus respectueuse de l'environnement**

Un Plan de Mobilité MSA Gironde pour rendre les déplacements plus respectueux de l'environnement en réduisant le trafic routier notamment par :

- La promotion de l'usage du vélo pour le trajet domicile – travail :  
➔ **18 bénéficiaires** de l'indemnité incitative / **471 km parcourus** par collaborateur concerné.
- L'incitation à l'utilisation des modes de transport en commun sur le parcours domicile – travail :  
➔ **224 salariés** bénéficient de l'aide employeur aux frais de transports en commun.
- Un parc de véhicules "propres" : **93 %** des véhicules émettent moins de 110 gr de CO<sub>2</sub> au km.
- Une flotte de véhicules en libre-service : **63 %** sont électriques et représentent 38 % des kilomètres parcourus



### **Pour un tri sélectif et une économie de la consommation de papier**

**Impressions** : le paramétrage des impressions en recto/verso obligatoires a permis l'économie de **301 200** feuilles de papier qui représente 1,6 tonnes de papier.

**Tri sélectif et destruction des archives globales** au sein du siège et des agences ont permis d'orienter **12,2** tonnes de papier et carton vers un circuit de recyclage.

#### **Economies durables :**

- **économie de 245 157** litres d'eau équivalent à 5000 lessives de 7kg,
- **minoration des rejets de CO<sub>2</sub>** équivalent à un aller-retour Bordeaux-Paris en avion et 181 arbres non coupés.

### **Pour un partenariat avec des entreprises d'insertion de personnes handicapées et précaires**

Avec l'association EMMAÜS : don de 140 m<sup>3</sup> de mobilier ancien,

Avec les Entreprises Adaptées ELISE et 3R CONCEPT : tri sélectif et destruction archives.

Avec l'entreprise adaptée ST MEDARD : entretien des espaces verts des agences.

### **Pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap**

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap est de **9 %** (obligation conventionnelle de 6 %) stable par rapport à 2019 grâce à :

- L'embauche et le maintien dans l'emploi de **48** salariés qui bénéficient d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).
- Le recours à des entreprises adaptées pour des prestations spécifiques (destruction – recyclage papier, carton - entretien des espaces verts des agences).

# MSA Services, une offre complémentaire de services sur les territoires

## O MSA SERVICES

### MSA Services fédère 6 associations

Elle les soutient et les accompagne au quotidien dans leur activité. Elle assure également pour elles : la comptabilité, la gestion sociale et l'appui conseil.

#### Les faits marquants

**Soutien et accompagnement renforcés**, en 2020 MSA Services a établi les comptes de résultats, bilans et budgets prévisionnels des 6 associations. Elle a également assuré un soutien renforcé pour la mise en place du chômage partiel pour Brins d'Eveil. Ingénierie MARPA (Maisons d'Accueil et de Résidence pour l'Autonomie) et habitats partagés.

L'activité d'ingénierie MARPA et habitats partagés sur la CDC Latitude Nord Gironde et la commune de Galgon ont été freinés en raison du contexte sanitaire.



## O DOM' EVAL

 Association qui intervient pour l'amélioration du quotidien en vue du maintien à domicile des personnes âgées. Elle effectue des évaluations pour le compte de la MSA et de la CARSAT. Les conseillers ESF effectuent également des accompagnements éducatif et budgétaire auprès des usagers orientés par le service social de la MSA. Enfin, des prestations d'animation de conférence sont effectuées pour le compte de l'ASEPT.



#### Les faits marquants

Dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19, Dom'Eval a continué d'intervenir à distance et un protocole a été mis en place afin de respecter les gestes barrières et les mesures d'hygiène. Seules les visites à domicile indispensables ont été réalisées.

Activité :

- 3 conférences pour l'ASEPT.
- Accompagnement éducatif et budgétaire : 683 / mois-mesure.
- Evaluations gériatriques pour le compte de la CARSAT : 241 évaluations.
- Evaluations gériatriques (Eval, HAB, PAD) pour les retraités ressortissants de la MSA : 541 évaluations.

# MSA Services, une offre complémentaire de services sur les territoires

## ○ CHANODE



« *Chaperon pour un nouveau départ* » elle accompagne au déménagement des seniors et personnes ayant besoin d'un soutien.

### Les faits marquants

Recrutement d'un salarié en février 2020.

Obtention de la reconnaissance Service à la Personne en juillet 2020 (cela donne droit au crédit d'impôts pour les bénéficiaires des accompagnements).

Obtention d'une subvention de la Région et du Fonds Social Européen de **20 000 €**.

Obtention d'une subvention de la Conférence des financeurs de **16 809 €**.

Activité : réalisation de 11 accompagnements entre juin et décembre 2020.

## ○ MSA SERVICES FORMATION



Elle a pour objet le déploiement, l'organisation, l'animation et le suivi des actions de formation destinées au perfectionnement ou à la qualification des métiers.

### Les faits marquants

Activité : en 2020 MSA Services formation n'a pu réaliser que 3 formations en début et fin d'année en raison du contexte sanitaire.

Certification QUALIOPi : le travail de mise en conformité vis-à-vis de la certification QUALIOPi s'est poursuivi en 2020. Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, cette certification deviendra une obligation légale pour tous les organismes réalisant des actions pour le développement des compétences souhaitant bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

## ○ PRESENCE VERTE



L'association a pour but de faciliter le maintien à domicile et d'aider à la vie quotidienne, par la promotion et la mise en œuvre de la téléassistance à domicile.

### Les faits marquants

Activité : dans un contexte sanitaire difficile, une activité maintenue qui se traduit par une croissance de 1,8 %. Soit 150 abonnés de plus pour un total de 8515 abonnés au 31 décembre 2020 répartis sur les départements de la Gironde, Charente et Charente Maritime (120 000 abonnés au niveau national).

Appels de convivialité. Dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19, la mise en place lors du 1<sup>er</sup> confinement d'une action « appels de convivialité » a rencontré un très bon accueil et fut particulièrement appréciée par nos abonnés et leur entourage dans une période où le sentiment grandissant d'isolement s'est fait ressentir. Plus de 5500 appels réalisés.

# MSA Services, une offre complémentaire de services sur les territoires

## O BRINS d'EVEIL

“Brins d'Eveil” a 3 missions et domaines de compétences : le développement et l'ingénierie, les formations sur-mesure et la gestion de structure d'accueil.



### Les faits marquants

**Activité** : confinements et dé-confinements ont fortement impactés le secteur de la petite enfance. Pour les réouvertures de ses 8 établissements, Brins d'Eveil a dû mettre en œuvre toutes les actions exigées pour permettre d'assurer la sécurité des collaborateurs, des parents, des enfants tout en gardant la maîtrise financière de son budget. Ainsi, les partenaires institutionnels ont soutenu l'association financièrement :

- La CAF a alloué des aides financières depuis le 16 mars : 17 € par place et par jour sur les places fermées et 10 euros par place et par jour sur les places ouvertes.
- Les collectivités ont maintenu les subventions.
- La MSA a accompagné les structures sur l'achat de masques chirurgicaux, ce qui représente un gros budget pour les crèches.

**Maintien du lien.** Les crèches gérées par Brins d'Eveil ont fermé leurs portes durant le confinement. Mais Brins d'Eveil a continué à vivre différemment en mettant en place des outils pour maintenir le lien avec les familles et aider les parents et notamment :

- **Une page Facebook** très active en cette période particulière.
- **Un « padlet pour les enfants et les parents ».** Mur virtuel fermé, alimenté par les équipes sur la base du volontariat. Ce mur permet de diffuser et partager toutes sortes de documents, textes, vidéos qui ont permis de créer un échange interactif comme la lecture d'histoires ou encore des chansons.
- **Un « padlet associatif »** a ensuite vu le jour en mai 2020, destiné aux salariés, il permet aux équipes de partager toutes les idées et ateliers mis en place lors du confinement, des outils pédagogiques, des procédures spécifiques à l'accueil en cette période de crise sanitaire, des articles... mais également de suivre des formations à distance.

# MSA Services, une offre complémentaire de services sur les territoires

## ○ ASEPT GIRONDE

 C'est l'acteur de la prévention santé et du lien social. L'association a pour mission de déployer et d'animer des actions de prévention Santé à destination des seniors de plus de 55 ans pour préserver leur qualité de vie à domicile et maintenir le lien social.

### Les faits marquants

#### Activité :

- 270 ateliers commencés en 2020 dont 98 à terminer en 2021, soit 55 % de réalisation,
- 2891 participants réunis,
- 147 ateliers annulés et/ou reportés,
- 26 actions en ligne organisées,
- le maintien de l'activité et organisation du télétravail.



**Développement de l'offre de prévention en ligne**, 8 animateurs formés sur les actions en ligne, avec :

- la création et le déploiement des ateliers mémoire et des conférences en ligne,
- le déploiement des ateliers vitalité proposés par la CCMSA.

Au total, organisation de 26 actions en ligne réunissant 196 participants.

« COVID : votre vécu d'hier et d'aujourd'hui » : déploiement de séances (présentielle). Résultats : 12 séances planifiées, 7 réalisées et 5 annulées sur les mois de septembre et octobre.

**Appels de convivialité** : 1300 appels de convivialité pour garder le lien avec nos participants (moyenne de 6 minutes par appel).

**Création de vidéos tutos "Top chrono"** : 3 minutes pour prendre soin de sa santé, en lien avec notre réseau d'animateurs (8 vidéos accessibles sur le site internet de l'ASEPT) – vidéos accessibles aux personnes mal et non voyantes grâce au partenariat avec l'UNADEV, aux personnes malentendantes avec le procédé de sous-titrages – 2700 visionnages sur 3 mois.



13 rue Ferrère  
CS 51585  
33052 Bordeaux cedex

*gironde.msa.fr*



L'essentiel & plus encore