

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

MSA de Picardie



# 2019

3

## INTRODUCTION

- L'édito \_\_\_\_\_ p3
- Les faits marquants de l'année 2019 \_\_\_\_\_ p4
- Le Conseil d'administration (2015-2020) \_\_\_\_\_ p6
- Le comité de direction de la MSA de Picardie \_\_\_\_\_ p8
- Les chiffres clés de l'année 2019 \_\_\_\_\_ p9

11

## UN GUICHET UNIQUE EN ÉVOLUTION

- Le congé maternité des exploitantes agricoles \_\_\_\_\_ p12
- La refonte des dispositifs d'aide à la complémentaire santé \_\_\_\_\_ p12
- Des engagements de transparence \_\_\_\_\_ p13
- L'évolution de la dématérialisation \_\_\_\_\_ p14
- 100% Santé : des soins pour tous \_\_\_\_\_ p15
- Le prélèvement à la source sur les revenus de remplacement \_\_\_\_\_ p16
- La DSN : une norme généralisée auprès des entreprises agricoles \_\_\_\_\_ p16

17

## UNE POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

- Améliorer la qualité de service \_\_\_\_\_ p18
- Accompagner la préservation de la santé \_\_\_\_\_ p23
- Accompagner dans l'accès aux droits \_\_\_\_\_ p27
- Favoriser l'accès à l'information \_\_\_\_\_ p30
- S'engager dans une stratégie partenariale \_\_\_\_\_ p31
- Encourager la dynamique mutualiste \_\_\_\_\_ p33

37

## UNE ADMINISTRATION RESPONSABLE ET DE CONFIANCE

- Améliorer l'efficacité de notre système \_\_\_\_\_ p38
- Exiger la performance \_\_\_\_\_ p41



**Katie Hautot**  
Directrice Générale



Les défis de l'année 2019 auront été nombreux.

Le premier de ces défis a été l'intégration d'une actualité réglementaire particulièrement dense. Je pense notamment aux réformes du prélèvement à la source, aux évolutions liées à la Déclaration Sociale Nominative, à la réforme de la Complémentaire Santé Solidaire.

Le deuxième défi a été de renforcer l'accompagnement de proximité que nous devons à nos ressortissants.

A ce titre, nous avons œuvré auprès des plus fragiles, en accompagnant 77 nouvelles personnes confrontées à des situations de détresse psychologique dans le cadre du dispositif horizon, en offrant à 123 personnes en situation d'épuisement professionnelle une aide au répit, ou encore en lançant le dispositif d'aide aux aidants « bulle d'air ».

Nous avons également fait vivre les atouts de notre guichet unique, en permettant à 3 358 ressortissants de réaliser un bilan de santé, en offrant à 2 670 familles une aide aux départs en vacances, ou en mettant en place 516 prises en charge partielles de cotisations d'exploitants en difficulté. Les indicateurs « transparence » confirment le sérieux avec lequel les sollicitations de nos ressortissants ont été prises en compte : 89% des 42 771 mails ont été traités en 48 heures, 85% des 302 186 appels entrants ont abouti, avec un temps moyen d'attente inférieur à 3 minutes.

Les élus jouent un rôle majeur dans l'information et l'orientation de nos publics. En attestent notamment les 4 032 heures de bénévolat portées par nos 596 élus. Ils se sont mobilisés sur les territoires avec les collaborateurs de la MSA de Picardie afin de sensibiliser la population agricole aux enjeux des élections MSA de janvier 2020. L'implication des élus a été décisive dans le rétablissement de l'équilibre économique de MSA Services, et en particulier pour notre structure d'Avenir Rural.

Le dernier défi a été celui de démontrer une gestion responsable de notre activité. Cela s'est traduit par le maintien du contrôle interne avec la validation de nos comptes, le maintien d'une dynamique de contrôle externe (555 000€ de fraudes détectées et notifiées), et l'attention portée au développement durable. A ce titre, la construction du nouveau bâtiment de Boves, labellisé Passivhaus, va permettre de réduire significativement notre empreinte carbone, tout en améliorant les conditions de travail de nos collaborateurs.

Je tiens à remercier l'ensemble des élus et des collaborateurs de la MSA de Picardie qui se sont investis et qui ont su répondre à ces défis.

Je vous souhaite une bonne lecture.

La Directrice,  
Katie HAUTOT

### JANVIER

- ▶ Mise en place de l'allocation de remplacement maternité pour les agricultrices.

### FÉVRIER

- ▶ Le site de santé et sécurité [ssa.msa.fr](http://ssa.msa.fr) fait peau neuve !
- ▶ La MSA de Picardie signe une convention de partenariat avec l'Association des Salariés Agricoles des Hauts-de-France.



### MARS

- ▶ Organisation des assemblées de secteur pour les délégués MSA.



### AVRIL

- ▶ Visite de François-Emmanuel Blanc, directeur de la CCMSA (le 08/04).



### MAI

- ▶ Mise en place de la demande unique de retraite en ligne .
- ▶ Assemblée générale de la MSA de Picardie à Chauny, dans l'Aisne (le 21/05).

### JUIN

- ▶ Conférence théâtrale de Bulle d'air à Amiens, le nouveau service de répit à domicile lancé en janvier par la MSA dans la Somme, et porté par la Maison d'accueil et des services d'Acheux (le 13/06).

## JUILLET

- ▶ Signature du premier contrat local de santé à Laon (le 02/07).

## AOÛT

- ▶ Déménagement de l'agence de Montdidier.

## SEPTEMBRE

- ▶ La MARPA de Combles (Somme) fête ses 20 ans (le 07/09).
- ▶ Plusieurs projections privées du film *Au Nom de la Terre* en avant-première.



## OCTOBRE

- ▶ Lancement du compte officiel Twitter [@MSA\\_Picardie](https://twitter.com/MSA_Picardie).
- ▶ Accompagnement et déploiement des actions proposées par la MSA de Picardie dans le cadre de la Semaine bleue, dédiée aux Aînés (du 7 au 13/10).



## NOVEMBRE

- ▶ Mise en place de la complémentaire santé solidaire (ex CMU-C et ACS).
- ▶ Organisation d'un week-end de répit à Monampteuil (Aisne) pour les exploitants en épuisement professionnel.

## DÉCEMBRE

- ▶ Livraison du nouveau site de Boves.



# Le Conseil d'Administration (mandat 2015-2020)

Lors de l'assemblée générale électorale de 2015, le Conseil d'Administration a été élu pour 5 ans. Il est ainsi composé de 27 administrateurs élus et de 3 représentants de l'UDAF. Le Conseil d'Administration règle par ses délibérations les activités de la caisse. Parmi ces principaux pouvoirs :

- ▶ **le CA définit les politiques institutionnelles de la MSA pour mettre en œuvre la protection sociale agricole**, notamment en action sanitaire et sociale, en prévention de la santé et des risques professionnels, pour l'offre de services de la MSA sur les territoires, pour l'aide aux agriculteurs et aux salariés agricoles en difficulté.
- ▶ **il représente la caisse** auprès des pouvoirs publics, des organisations professionnelles agricoles, des autres organismes de sécurité sociale, des professionnels de santé,
- ▶ **il élabore les statuts et le règlement intérieur** qu'il soumet à l'assemblée générale,
- ▶ **il convoque l'assemblée générale**,
- ▶ **il approuve les comptes annuels établis par l'agent comptable et arrêtés par la directrice générale**,
- ▶ **il décide de l'acquisition, la location, l'aménagement ou la vente** du patrimoine immobilier de la caisse.

Les électeurs de la MSA sont répartis en 3 collèges électoraux.

- ▶ **le 1<sup>er</sup> collège** : des exploitants
- ▶ **le 2<sup>e</sup> collège** : des salariés
- ▶ **le 3<sup>e</sup> collège** : des employeurs de main-d'œuvre.

Afin d'assurer une bonne représentativité du monde agricole, il en est de même pour les membres du Conseil d'Administration qui les représentent.

## Le bureau du Conseil d'Administration

	<b>PRÉSIDENT</b> Antoine NIAY 3 <sup>ème</sup> collège Samoussy Aisne		<b>1<sup>ER</sup> VICE PRÉSIDENT</b> Thierry MANTEN 2 <sup>ème</sup> collège Sailly-Le-Sec Somme					
	<b>VICE PRÉSIDENTE</b> Sylvie LEFEBVRE 1 <sup>er</sup> collège Boutavent Oise		<b>VICE PRÉSIDENTE</b> Béatrice FOUCON 3 <sup>ème</sup> collège Mont-Saint-Martin Aisne		<b>VICE PRÉSIDENT</b> Anick CADET Représentant UDAF Somme			
	<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ DÉPARTEMENTAL</b> Jacques MARQUETTE 2 <sup>ème</sup> collège Sinceny Aisne		<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ DÉPARTEMENTAL</b> Brice MONTARON 2 <sup>ème</sup> collège Etouy Oise		<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ DÉPARTEMENTAL</b> Jean-Louis DUTOTE 1 <sup>er</sup> collège Lamotte Buleux Somme			
	<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ DE PROTECTION SOCIALE DES SALARIÉS</b> Dominique NORET 2 <sup>ème</sup> collège Lheraule Oise		<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ DE PROTECTION SOCIALE DES NON SALARIÉS</b> Jean-Michel HEU 3 <sup>ème</sup> collège Sommereux Oise		<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ PLÉNIER ASS (en alternance)</b> Emmanuel DEPLANQUE 3 <sup>ème</sup> collège Bernaville Somme		<b>PRÉSIDENT DU COMITÉ PLÉNIER ASS (en alternance)</b> Daniel ISRAEL 2 <sup>ème</sup> collège Vivaise Aisne	

# Les administrateurs par collège et par département



Jeanne-Marie  
LEGRAND  
Bohain-en-  
Vermandois  
Aisne

## 1<sup>ER</sup> COLLÈGE



Frédéric MAU-  
DENS  
Fontaine-Les-  
Clercs Aisne



Christophe LEVOINE  
Dompnin  
Aisne



Edwige LECLERC  
Thiverny  
Oise



Sylvie LEFEBVRE  
Vice-Présidente  
Boutavent  
Oise



Grégoire OMONT  
Montherlant  
Oise



Jean-Louis DU-  
TOTE  
Président de CD,  
Lamotte-Buleux,  
Somme



Colette FOURNIER  
Béthencourt-sur-  
Mer  
Somme



Isabelle PAUX  
Hervilly  
Somme

## 2<sup>ÈME</sup> COLLÈGE PAR ORGANISATION SYNDICALE



### UNION POUR LA PICARDIE (CFDT - CFE/CGC - FO)

Jacques  
MARQUETTE  
Président de CD  
Sinceny  
Aisne



Sylvie RIGAUT  
Essômes-sur-  
Marne Aisne



Daniel ISRAEL  
Président du CPASS  
Essômes-sur-  
Marne  
Aisne



Dominique  
NORET  
Président du  
CPSS Lheraule  
Oise



Jacqueline  
CARON  
Bornel  
Oise



Brice  
MONTARON  
Président de CD  
Etouy  
Oise



Thierry MANTEN  
1<sup>er</sup> Vice-Président  
Sailly-Le-Sec,  
Somme



Yves MONIN  
Saint-Riquier  
Somme



Jean-François  
DEVILLERS  
Pont de Metz  
Somme



Laurent DUBOS  
Amiens  
Somme

### CGT

Michel PINCON  
Lehacourt  
Aisne



Alain DEFLEERS  
Saint-Just-en-  
Chaussée  
Oise

## 3<sup>ÈME</sup> COLLÈGE



Béatrice FOUCON  
Vice-Présidente  
Mont Saint-Marti  
Aisne



Antoine NIAY  
Président  
Samoussy  
Aisne



Danièle DEPIERRE  
Fréniches  
Oise



Jean-Michel HEU  
Président du  
CPSNS  
Sommereux  
Oise



Emmanuel  
DEPLANQUE  
Président du  
CPASS  
Bernaville  
Somme



Sabine SAILLY  
Caix  
Somme

## Les représentants de l'UDAF

### Salariés

Anick CADET, Vice-Président, Somme

### Non salariés

Claire LEROY, Oise

Caroline SIMPHAL, Aisne

# Le comité de direction de la MSA de Picardie

**PIERRE ORVEILLON**  
Directeur adjoint



- Action Sanitaire et Sociale
- Relations élus
- MARPA

**MATTHIEU LE NOAN**  
Sous-directeur



- Front Office
- Prestations
- Communication

**PHILIPPE DEVARIEUX**  
Sous directeur



- Logistique et informatique
- Pilotage de la performance et de la qualité
- Organisation et optimisation des coûts

**PASCALE VOIDE**  
Médecin  
Chef de service



- Santé au travail
- Prévention des risques professionnels

**PATRICIA ROY**  
**ISABELLE WARNIER**

Secrétariat Direction Générale

**ERIC AERNOUDTS**  
Directeur adjoint



- Ressources Humaines
- Documents entrants, entreprises et partenariats agricoles

**DENIS TILAK**  
Médecin  
Chef de service  
Coordonnateur régional ARCMSA



- Contrôle Médical et Contrôle Dentaire
- Prévention santé
- Gestion du risque

**CHARLES BODELOT**  
Directeur comptable et financier



- Comptabilité - Finances
- Maîtrise des risques

**MARYLINE GUILLEMAIN**  
Attachée de direction



- MSA Services

**FRANCIS GOUBET**  
Attaché de direction



**KATIE HAUTOT**  
Directrice Générale



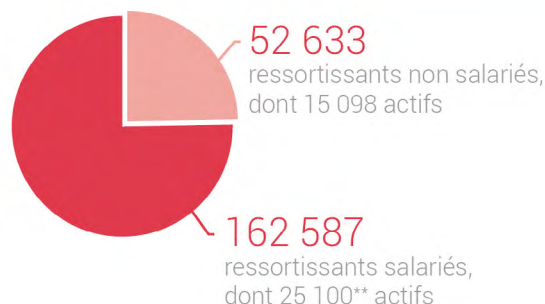


## MSA DE PICARDIE

### LES PARTICULIERS



215 220 ressortissants\*



### LES ENTREPRISES

13 916



chefs d'exploitation

7 281\*\*



employeurs

1 113



conjoints  
collaborateurs

25 100\*\*



salariés

### LES PRESTATIONS VERSÉES ET LES COTISATIONS ÉMISES

#### Prestations

773,16 millions €



de prestations versées  
(famille, retraite, maladie)



306,66 millions €  
de prestations versées aux salariés

#### Cotisations

552,89 millions €



de cotisations émises  
(dont CSG-CRDS)



391,08 millions  
de cotisations émises au  
titre des salariés

\* Dont ressortissants avec double compte (cumulant le statut SA et NSA)

\*\* Données au 01/01/2019

# MSA DE PICARDIE

## SANTÉ, FAMILLE, RETRAITE

### Santé

105 690



personnes protégées  
en maladie

5 469



bénéficiaires de  
la CMU-C

210,5 millions €



de prestations santé  
versées

27,89 millions €



de prestations  
accidents du travail

### Famille

12 314



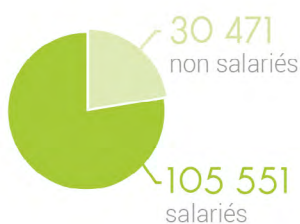
familles allocataires

37,12 millions €



de prestations familiales

### Retraite



136 022



retraités

497,65 millions €



versés pour la retraite

### ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

4,3 millions €



de dépenses en  
action sanitaire et  
sociale

### CONTRÔLE MÉDICAL ET DENTAIRE

2 050



convocations à un  
examen avec un  
praticien conseil

### SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

14 363



convocations à  
un examen de  
santé au travail

185



formations



## Un guichet unique en évolution

*La Sécurité sociale s'inscrit dans un processus de réforme important et continu, motivé par l'émergence de nouveaux risques, l'évolution des besoins sanitaires et sociaux de la population, les attentes en termes de relation de service, la montée en puissance du numérique, les contraintes budgétaires, la rationalisation... Le rythme des transformations et des ajustements se poursuit de façon très soutenue. Guichet unique de la protection sociale agricole, la MSA est largement concernée par ces changements intervenant dans ses différentes branches.*

## Le congé maternité des exploitantes agricoles

Afin de profiter d'un véritable repos maternel tout en assurant la poursuite du travail sur l'exploitation, les exploitantes agricoles bénéficient désormais d'une allocation de remplacement pour employer une personne pendant la durée de leur congé de maternité. 60% des exploitantes ont fait le choix de se faire remplacer durant la période du congé maternité.

### Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 :

- Les cheffes d'exploitation ne sont désormais plus redevables de la CSG et de la CRDS sur le montant de l'allocation de remplacement.

- Le congé minimal pour bénéficier d'une indemnisation du congé maternité, fixé jusqu'alors à deux semaines pour les agricultrices, est porté à huit semaines, en parité avec les salariées.

- Si l'allocation de remplacement reste le socle du dispositif, la loi instaure une indemnité journalière forfaitaire à hauteur de 55,51 euros par jour accordée aux femmes cheffes d'exploitation et d'entreprise agricole quand un remplaçant ne peut être trouvé.



## La refonte des dispositifs d'aide à la complémentaire santé

Depuis le mois de novembre 2019, la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'aide à la complémentaire santé (ACS) ont fusionné en un seul dispositif appelé complémentaire santé solidaire (CSS). Cette fusion poursuit deux objectifs : améliorer l'accès à des soins de qualité entièrement remboursés (offre 100 % santé) et simplifier les démarches des foyers qui étaient jusque-là éligibles à l'ACS mais qui, pour deux tiers d'entre eux, n'y avaient pas recours du fait de la complexité de la procédure.

### CMU-C ET ACS : UN NON-RECOURS IMPORTANT

L'enjeu est crucial au regard de la sous-utilisation de la CMU-C et de l'ACS. Si ces deux dispositifs bénéficiaient en France à 7,1 millions de personnes démunies ou à très faibles revenus en 2018 (soit 6 541 adhérents du régime agricole en Picardie) le non-recours à la CMU-C est compris entre 34 % et 45 % de la population qui y est éligible, et entre 41 % et 59 % pour l'ACS, selon les estimations de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees).

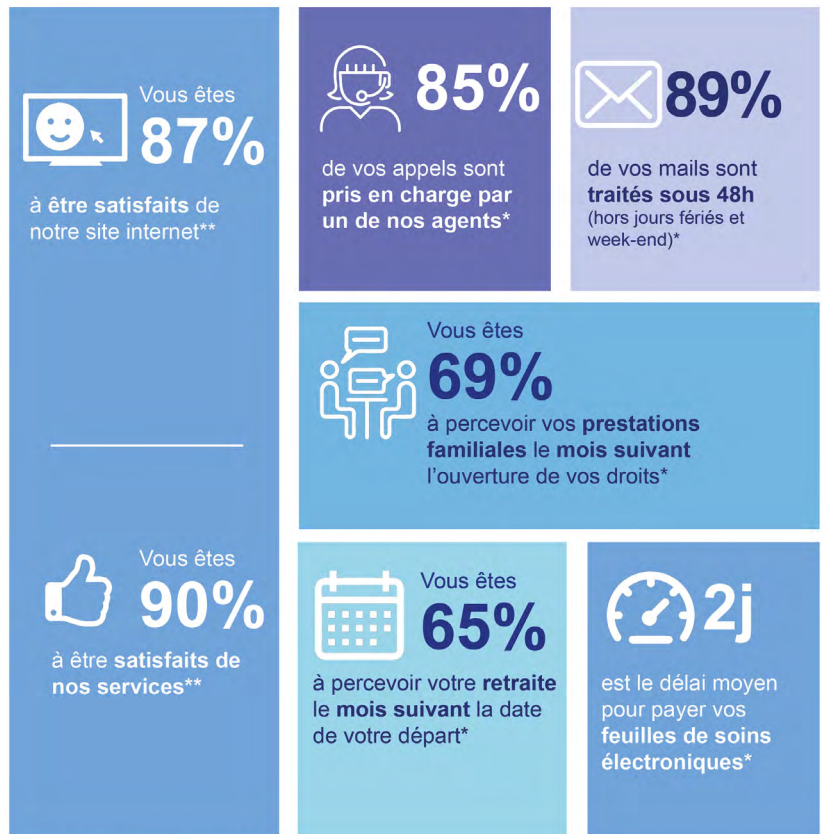
# Des engagements de transparence

L'Etat s'engage à renforcer la transparence et l'efficacité des services publics fournis aux Français. L'engagement se traduit par l'obligation pour tous les services publics en relation avec les usagers (gendarmerie, tribunal, service des impôts, organisme de sécurité sociale, etc.), de publier trimestriellement, des indicateurs de résultats, de qualité de service, et de satisfaction des usagers. Cet engagement a conduit à un renforcement de notre pilotage et mobilise au quotidien les équipes dans l'amélioration continue de la qualité de service.

Dès la fin de l'année 2018, une première vague de 6 indicateurs de qualité ont été publiés par chaque caisse dans les espaces d'accueil et sur le site Internet.

Découvrez ci-contre les indicateurs de la MSA de Picardie pour l'année 2019.

**Retrouvez tous nos résultats trimestriels mis à jour sur le site : [picardie.msa.fr/engagement-transparence](http://picardie.msa.fr/engagement-transparence)**



\*Source : données trimestrielles de pilotage  
\*\*Source : enquête nationale de satisfaction

Pour plus de précisions : [picardie.msa.fr/engagement-transparence](http://picardie.msa.fr/engagement-transparence)

Pour plus d'informations sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)



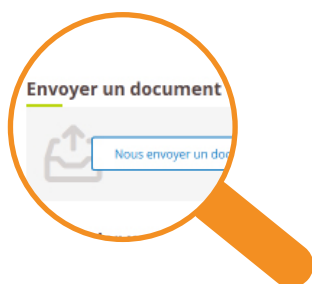
# L'évolution de la dématérialisation

Depuis longtemps, la MSA s'est largement investie dans le déploiement des télé services. 2019 a été marquée par le déploiement de projets structurants qui renouvellent son offre de service, confortant ainsi son image de service public moderne et innovant.



## Une demande de retraite en ligne unique

Au profit de ses assurés, la MSA a par exemple intégré le nouveau service de liquidation de retraite en ligne, commun à l'ensemble des régimes de retraite.



## Le dépôt de documents en ligne

La MSA a également enrichi les fonctionnalités mises à disposition sur le compte MSA en ligne « Mon espace privé », en permettant la transmission dématérialisée de documents.



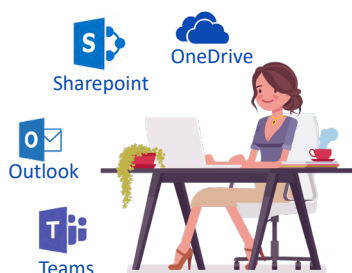
## Un site santé-sécurité au travail pour les exploitants

Pour les exploitants, la MSA a lancé depuis janvier 2019 la nouvelle version du site internet de référence en santé-sécurité au travail en agriculture, [ssa.msa.fr](http://ssa.msa.fr). En plus de nouvelles fonctionnalités et d'un graphisme modernisé, une large bibliothèque en ligne met à disposition de l'internaute plus de 250 documents nationaux et régionaux produits par la MSA (documents techniques et réglementaires, études, enquêtes, rapports, supports d'information).



## Des outils pour simplifier les formalités des employeurs

Les employeurs sont également des utilisateurs réguliers des outils numériques, notamment à travers le TESA simplifié. En 2019, l'adaptation des services de déclaration aux obligations de la DSN et du prélèvement à la source de l'impôt (PAS) s'est poursuivie, avec pour objectif de simplifier les formalités déclaratives de salariés en contrats courts.



La MSA s'est attachée à renforcer l'efficacité de la fonction informatique au sein du Régime Agricole. En se dotant de l'outil Office 365, la MSA favorise la collaboration entre les services de la caisse mais aussi auprès des acteurs du réseau. Ces outils plus agiles et performants contribuent aux gains de productivité attendus.

## 100% Santé : des soins pour tous

Lunettes de vue, prothèses dentaires, aides auditives... Ces dispositifs médicaux sont souvent onéreux et les frais assumés par l'assuré (le reste à charge) particulièrement élevés.

En effet, dans les secteurs de l'optique, du dentaire et l'audiologie, les prix sont librement fixés par les professionnels de santé et déconnectés des bases de remboursement de l'Assurance maladie. Conséquence : le niveau de dépenses est parfois tel qu'il dissuade aujourd'hui certains de nos concitoyens à s'équiper ou se soigner correctement. En garantissant une prise en charge intégrale de certaines prestations dans ces trois spécialités, le « 100% santé » a donc pour objectif de prévenir le renoncement aux soins pour raisons financières.

La réforme 100% Santé propose un ensemble de prestations de soins et d'équipements identifiés dans

un panier spécifique pour trois postes de soins : audiologie (aides auditives), optique (lunettes de vue) et dentaire (prothèses dentaires). Ces paniers intègrent un large choix d'équipements de qualité qui seront pris en charge intégralement par la Sécurité sociale et les complémentaires santé, sans frais supplémentaire à la charge de l'assuré.

L'offre 100% Santé est accessible à tous les Français bénéficiant d'une complémentaire santé responsable (soit la quasi-totalité des complémentaires santé d'entreprise) ou bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire.

Cette réforme majeure pour la santé des Français se déploie progressivement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Les assurés vont pouvoir bénéficier de paniers de mieux en mieux remboursés jusqu'au remboursement total, sans reste à charge, en 2021 dans les 3 secteurs concernés.



## Le prélèvement à la source sur les revenus de remplacement

Inscrit dans la loi de finance pour 2017, le prélèvement à la source (PAS) mis en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, consiste à faire payer l'impôt en même temps que le contribuable perçoit ses revenus. Pour les salariés ou retraités, l'impôt est alors collecté par l'employeur ou la caisse de retraite, donc la MSA.

Pour les Non Salariés Agricoles, le prélèvement à la source n'a pas d'impact sur leurs cotisations, puisque la DGFIP prélève un acompte sur leurs revenus d'activité.

Qu'il s'agisse des prestations de retraite, d'invalidité ou de maladie, les revenus de remplacement sont imposables et éligibles au prélèvement à la source.

### LES REVENUS DE REMPLACEMENT EN 2019



La somme prélevée en 2019 sur les revenus de remplacement s'élève à **14 729 681,30€**.

#### Concrètement :

- L'administration fiscale transmet à la MSA le taux de prélèvement à appliquer lors du versement des prestations, des revenus de remplacement ou des employeurs bénéficiant du TESA simplifié ou du TESA +. La MSA fait office de collecteur pour le compte de l'administration fiscale (DGFIP).
- Ce taux a été communiqué aux contribuables par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) à l'issue de leur déclaration de revenus et figure également sur leurs avis d'imposition.
- Pour les personnes non imposables, aucun changement : elles ne sont pas prélevées.

## La déclaration sociale nominative (DSN) : une norme généralisée auprès des entreprises agricoles

Depuis 2015, la DSN a fait l'objet d'un déploiement progressif aux entreprises et de plusieurs évolutions. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, la DSN est entrée dans sa 3<sup>e</sup> et dernière phase pour se substituer à l'ensemble des déclarations sociales. Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, elle est devenue obligatoire pour tous les employeurs de main-d'œuvre agricoles, à l'exception de ceux souhaitant opter pour le nouveau Tesa et de certains établissements publics (lycées agricoles, par exemple). À ce jour, en Picardie, 63% des entreprises employeur de main d'œuvre sont en DSN, 7% utilisent le TESA + et 30% sont en TESA simplifié.

La montée en charge de la DSN au régime agricole est en corrélation avec la mobilisation de la MSA pour accompagner les entreprises agricoles dans la mise en place et la transmission de ce nouveau flux dématérialisé des données et cotisations sociales issues de leurs logiciels de paie. Encore aujourd'hui, la MSA accompagne ses adhérents dans cette généralisation

au travers de moyens divers (accompagnement par téléphone, e-mailings d'information, réunions, rencontres des grands comptes...). La MSA de Picardie a également collaboré avec des employeurs de main d'œuvre pour tester ce nouveau dispositif, l'objectif étant de relever leurs besoins et d'améliorer le service pour une mise en œuvre optimale.

Enfin, la MSA avance sur des problématiques axées sur la rationalisation et l'automatisation de ses processus métiers. Pour sécuriser les obligations des employeurs, garantir les droits des salariés et assurer le service à ses partenaires en gestion pour compte, elle porte une attention soutenue aux conditions d'intégration, de comptabilisation, d'exploitation et de transfert des données véhiculées par les DSN.





## Une politique d'accompagnement de proximité

*L'identité de la MSA s'est construite sur les territoires : ancrage professionnel, gouvernance mutualiste et réseau d'élus, guichet unique et approche globale des besoins, volonté de proximité. Combiner proximité et qualité de services est un défi permanent pour ses équipes. Partenaire du monde agricole, elle soutient les jeunes entrepreneurs dans leur installation, simplifie les démarches administratives et accompagne ses ressortissants dans les crises qu'ils subissent. Parallèlement, elle réalise des formations, que ce soit dans les lycées agricoles ou les entreprises, et s'investit dans la prévention, notamment en matière de risques professionnels tout en développant son réseau partenarial.*

# AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

## La simplification des démarches administratives (exemple du service retraite)

Le service retraite de la MSA de Picardie a la particularité de travailler en étroite collaboration avec les autres organismes de retraite pour lesquels les salariés ont cotisé pendant leur carrière (Carsat et régimes spéciaux).

Face à un enjeu de réduction des délais, les échanges se sont modernisés entre les organismes de retraite, les différents services de la MSA et les adhérents :

- ▶ La CARSAT et la MSA échangent des données chaque semaine et se rencontrent chaque mois ;
- ▶ Les services internes de la MSA (cotisations, contrôle médical, retraite...) se rencontrent régulièrement pour contribuer à la complétude des dossiers ;
- ▶ Le pôle retraite de la MSA accompagne les adhérents par téléphone en cas de besoin.

Comme il est désormais possible de faire sa demande de retraite en ligne, la liste des pièces à joindre proposée aide l'adhérent à faire une demande complète.

Le service retraite de la MSA de Picardie s'est également réorganisé en 3 pôles d'activités : un pôle Carrière qui anticipe la mise à jour de la carrière des assurés (il enregistre les bulletins de salaires, édite les relevés de carrière, envoie les questionnaires de périodes lacunaires si la carrière n'est pas à jour), un pôle Gestion liquidation (il gère toutes les demandes de retraite droits propres et droits de réversion, veuvage, ASPA) et le pôle Décès (il prend en charge les modalités administratives après un décès, les recours sur succession).

**Grâce à ces nouvelles modalités, le service, qui avait traité 3 784 dossiers de demandes de retraite en 2018, en a traité 4 446 en 2019.**

## Le Pôle Entreprises et Partenariat (PEP), un acteur aux côtés des entreprises

Transfert de siège administratif, fusion, nouvelle affiliation au régime agricole, la vie des entreprises est souvent rythmée par de nombreux changements induisant des formalités administratives fastidieuses. Pour accompagner les grands comptes du régime agricole dans ces étapes, la MSA de Picardie a mis en place depuis mai 2018 une équipe de trois personnes dédiée à la gestion des questions dites complexes.

### Des missions stratégiques

Lorsqu'intervient par exemple un changement de régime de protection sociale (passage du régime général au régime agricole), le PEP intervient dans l'accompagnement du transfert, tant au niveau direction et ressources humaines qu'auprès des salariés de l'entreprise lorsqu'un traitement au cas par cas s'avère nécessaire. Le PEP a en charge la coordination des acteurs techniques et de front office, de pilotage de l'avancée des actions, de comptes rendus auprès de l'entreprise.

Plusieurs entreprises ont ainsi été accompagnées : Tereos pour la mutation de son siège administratif de Lille à Moussy, Noriap pour le rachat de structures du régime général hors Picardie, le CER Picardie Nord de Seine pour sa fusion...

### Un exemple d'accompagnement

Le PEP a assuré en fin d'année 2019 l'accueil de l'entreprise Babydrink, spécialisée dans le conditionnement aseptique de produits liquides infantiles. Grâce à cet accompagnement, la MSA a réalisé chez **Babydrink** :



**45** ouvertures de droits pour les salariés avec leurs ayants droits



**7** demandes de mutation pour les prestations familiales



**29** demandes de mutation de dossiers médicaux

## L'aide aux aidants : Bulle d'air

Depuis septembre 2018, la MSA de Picardie a développé Bulle d'air, un service innovant de répit à domicile personnalisable, qui vise à soulager les aidants s'occupant d'un proche dépendant. Pour certains d'entre eux, le répit consiste à dormir la nuit, et pour d'autres, à prendre soin de soi, ou à voir ses proches le temps d'un après midi...

Né en 2011 sous l'impulsion de la MSA Alpes du Nord et inspiré du concept canadien de baluchonnage, le service de répit à domicile Bulle d'air a depuis essaimé dans huit autres caisses de MSA dont la MSA de Picardie, porté par la Maison d'Accueil et des Services d'Acheux-en-Amiénois (80). Aujourd'hui existant dans la Somme, le développement du service est envisagé dans l'Oise.

### Une offre de répit à la carte

Pour répondre au besoin de soutien des aidants familiaux accompagnant un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap, Bulle d'air propose des interventions dites « à la carte » au domicile des familles. En fonction de leur besoin, les aidants peuvent en effet être remplacés une après-midi, une soirée, une nuit, une journée, un week-end ou une semaine de répit de manière régulière ou ponctuelle à la condition seule que le remplacement dure 3 heures consécutives minimum.

Le dispositif propose un remplacement, à domicile, 24h/24 et 7j/7 qui est assuré par des « relayeurs ». L'essentiel de sa mission réside dans l'accompagnement du quotidien, le relayeur tient compagnie, écoute, accompagne une personne dans une sortie, dans ses déplacements ou pour une simple promenade, fait la lecture ou des jeux de société. Cette présence rassurante n'a pas vocation à se substituer aux aides potentiellement déjà dispensées (aide à domicile, aide ménagère par exemple).



### BULLE D'AIR EN 2019



Les équipes de Bulle d'air ont réalisé plus de **3 200** heures d'intervention auprès de **32** familles



**26** relayeurs ont pris le relais des aidants de la Somme



Les aidants ont bénéficié en moyenne de **96** heures de répit

## Défi autonomie seniors : agir pour le bien-vieillir

Dans le prolongement de leur cœur de métier, les caisses de retraite des Hauts-de-France s'engagent pour le bien vieillir en s'appuyant sur un groupement de coopération sociale et médico-sociale.

Créé le 2 janvier 2017, Défi autonomie seniors déploie sur les Hauts-de-France des actions de prévention, d'éducation à la santé et de bien vieillir visant à bien vivre sa retraite.

Ces rencontres, sous formes d'ateliers interactifs et collectifs, sont destinées à tous les retraités et futurs retraités quelque soit la caisse de retraite ou le régime de sécurité sociale.

21 types d'ateliers collectifs existent ; sur les thématiques mémoire, nutrition, sommeil, prévention des chutes, équilibre alimentaire, gestes de premiers secours, conduite, numérique, activité physique adaptée.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site web [defi-autonomie-seniors.fr](http://defi-autonomie-seniors.fr)

### LE BIEN VIEILLIR EN 2019



**430** ateliers ont été mis en place dans **211** communes



Plus de **5 200** personnes ont été sensibilisées lors d'actions collectives



**77%** du territoire des Hauts-de-France a été couvert par les actions de Défi autonomie seniors

**défi**  
**autonomie seniors**  
Bien vieillir en Hauts-de-France



## Une offre de services diversifiée

Depuis plus de trente ans, la MSA développe une offre de services dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Chaque MSA met en place, en fonction des besoins sur son territoire, une offre de services ouverte à l'ensemble de la population. Ces activités de services, situées dans le prolongement du service public de protection sociale agricole, se traduisent en Picardie par trois types d'offres :



*MSA Services Picardie appartient au Groupe MSA*



## MSA Services, l'offre de services du territoire picard

L'association MSA Services Picardie investit depuis mai 2012 le champ de l'économie sociale et solidaire. Basée sur des valeurs de solidarité et de responsabilité, elle soutient et accompagne les structures de services à la personne. Ainsi, 2 associations ont choisi d'adhérer à MSA Services (Avenir rural et Présence Verte).

En parallèle, MSA Services propose une offre de formation :

### LA FORMATION MSA SERVICES EN 2019



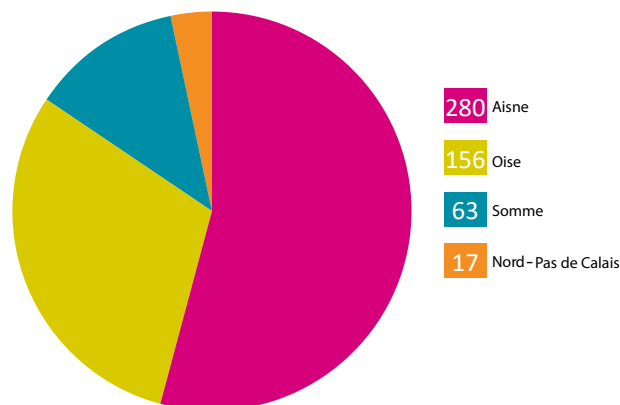
**89** sessions de formation



**997** stagiaires



**516** entreprises clientes



*Des clients en Picardie mais aussi dans le Nord-Pas-de-Calais*

## Avenir rural simplifie la vie quotidienne



L'Association Avenir rural, créée il y a 25 ans, intervient dans le département de l'Aisne pour accompagner les familles, seniors et juniors dans la réalisation

des tâches courantes de la vie. Avenir rural intervient pour l'entretien de la maison, pour des petits travaux de bricolage, ou pour la promenade d'animaux de compagnie.

### AVENIR RURAL EN 2019



**12** services en offre permanente



**483** bénéficiaires



**97 649** heures d'aide à domicile



**112** salariés pour 70,42 ETP (équivalent temps plein)



## Présence Verte, pionnier de la téléassistance



Créée il y a 30 ans, l'association Présence Verte a pour but de faciliter le maintien à domicile et d'aider à la vie quotidienne, en proposant un service d'aide et d'écoute 24h/24 et 7j/7 à domicile ou hors domicile. Cette solution sécurisante s'adresse à tous les publics des Hauts de

France : particuliers, collectivités ou professionnels. Les abonnés sont des personnes âgées, seules ou en couple, des personnes en situation de handicap, des personnes en sortie d'hospitalisation ou encore des entreprises souhaitant sécuriser leurs salariés, notamment les travailleurs isolés, avec une offre qui sera développée en 2020.

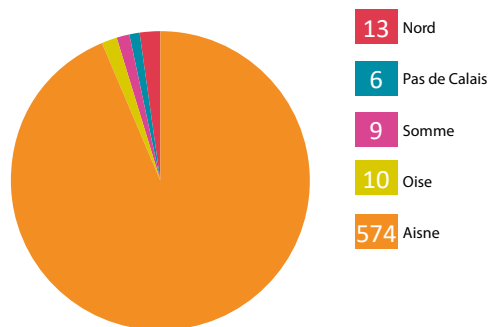
### PRÉSENCE VERTE EN 2019



**630** abonnés

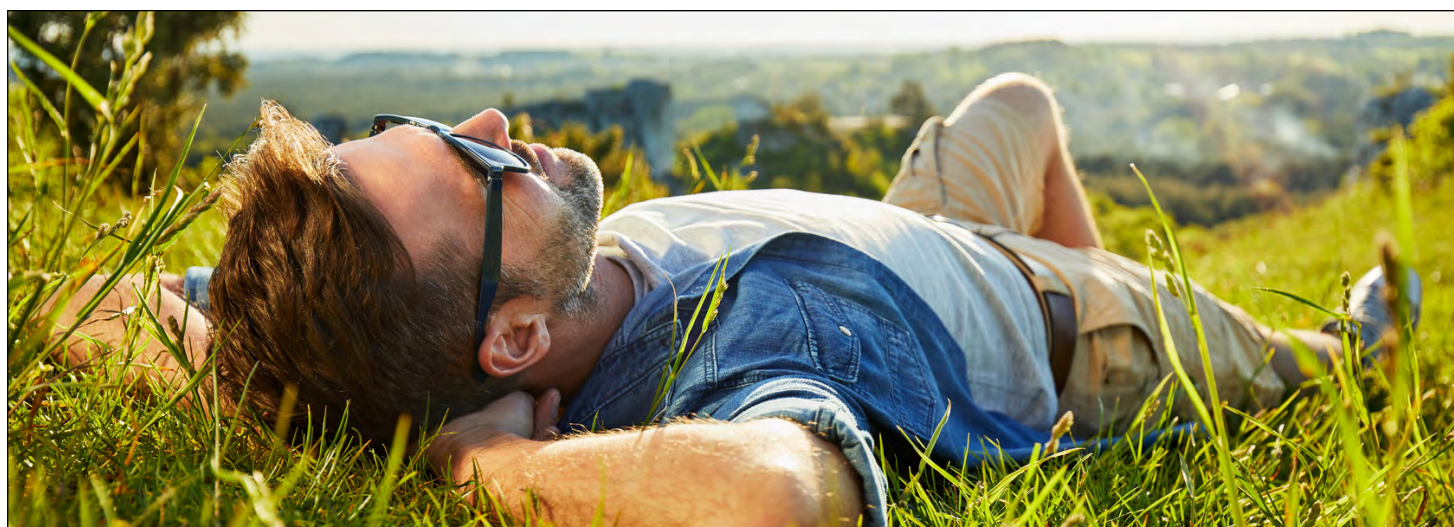


**12** partenaires (Dom'Aisne Service Junior&Senior, la commune de Montigny/ Crécy, AROPA 02...)



Nombre d'abonnés à Présence Verte dans les Hauts-de-France

# ACCOMPAGNER LA PRÉSERVATION DE LA SANTÉ



## L' aide au répit et au remplacement

### L'aide au remplacement pour maintenir l'activité

Afin de poursuivre l'activité de l'exploitation en cas d'arrêt de travail exceptionnel de l'exploitant ou conjoint collaborateur, la MSA facilite le recours à un remplaçant en délivrant, sous conditions de ressources, une aide financière de 10€ de l'heure pouvant aller jusqu'à 130 heures de travail.

### L'aide au répit pour souffler

Pour lutter contre les risques psychosociaux en milieu agricole liés à la charge de travail, à la maladie, au mal-être ou au handicap, la MSA a mis en place une aide au répit pour les exploitants et salariés agricoles en situation d'épuisement. Ce dispositif permet d'accéder à un temps de répit pour prendre soin de soi et de ses proches.

La MSA encourage également les exploitants à faire appel à un remplaçant auprès du service de remplacement de leur département en finançant 7 jours. En complément, elle propose un accompagnement aux exploitants et salariés agricoles pour la mise en place de répit seul ou en famille, tels que les dispositifs suivants :

- Aides au départ en vacances, «séjours-répit», temps de loisirs...
- Groupes de paroles, consultations psychologiques, séances de sophrologie...
- Programme Avenir en soi, parcours confiance...

### L'AIDE AU RÉPIT EN 2019



**123 personnes** ont bénéficié du dispositif répit :



**5 accompagnements collectifs** avec **93 participants** (séjour, week-end répit, action avenir en soi...).



**245 accompagnements individuels** (aides alimentaires, prises en charge de consultations d'un psychologue ou sophrologue...)



**75 exploitants** ont bénéficié de l'aide au remplacement, pour un total de **595,5 jours**



**110 personnes** ont bénéficié d'une aide exceptionnelle sous la forme de chèques vacances (utilisables de 2020 à 2022)



L'enveloppe dédiée au répit était de **111 861 €**.

## Le dispositif Horizon

Les conflits interpersonnels, la charge de travail, les difficultés économiques ou les soucis de santé peuvent être source de stress ou de souffrance et conduire à la dépression, à l'épuisement professionnel voire au suicide.

Chaque MSA s'est organisée pour encore mieux détecter et accompagner ses adhérents, quels que soient leurs statuts, chef d'exploitation, salarié, retraité ou ayant-droit.

### Un dispositif pluridisciplinaire de prévention

Pour accompagner au mieux ses ressortissants confrontés à des situations de détresse, la MSA de Picardie a mis en place une équipe pluridisciplinaire de prévention du suicide en fédérant, au sein d'une cellule dédiée, les multiples compétences existantes dont les domaines de l'action sanitaire et sociale, la santé et la protection sociale.

#### Ce dispositif a un double objectif :

- apporter une écoute, analyser et accompagner les personnes en situation de détresse, à potentiel risque suicidaire.
- développer un réseau d'aides et d'accompagnement en appui du dispositif.

Le dispositif Horizon est composé de professionnels de la MSA : un médecin du travail, un assistant social et un expert en protection sociale. L'accès facilité à des prises en charge par un réseau de psychologues locaux peut compléter la cellule pluridisciplinaire.

Au-delà de l'écoute, du contact avec la personne et des solutions d'urgences envisagées au sein de la cellule pluridisciplinaire de prévention, la MSA propose, avec ses partenaires, un plan d'action.

Les équipes médico-sociales seront en mesure d'aiguiller vers un professionnel et de proposer des solutions pour accompagner les adhérents dans leurs difficultés, en toute confidentialité.

La cellule Horizon est mobilisable auprès du centre de contact MSA (03 22 80 60 02) directement par l'intéressé ou par une tierce personne avec l'accord de ce dernier.

## HORIZON EN 2019



77 nouvelles personnes ont fait appel au dispositif Horizon dont 61 exploitants.





## Stress Assistance : un dispositif de soutien

Le dispositif Stress assistance permet aux ressortissants du régime agricole en situation difficile (deuil, crise familiale, tension professionnelle, problème de santé, mal-être,...) de bénéficier d'un accompagnement psychologique grâce à des bons de prise en charge chez un psychologue de leur choix, sous réserve que ce dernier soit conventionné avec la MSA de Picardie.

Le médecin du travail, l'infirmier, dans certains cas spécifiques la cellule Horizon, ou le médecin traitant (certificat médical à l'appui) peuvent demander au service Santé Sécurité au Travail de délivrer ces bons, permettant la prise en charge de 5 séances par an, sans avance d'honoraires de la part du patient.

Ces bons peuvent également être accordés pour les salariés agricoles sans emploi ou retraités, les non-salariés agricoles actifs ou retraités et les ayants droits du régime agricole (sous réserve qu'ils disposent de droits maladies ouverts en MSA) sur le financement de l'Action Sanitaire et Sociale.

Contactez Stress assistance 24h/24 et 7j/7 au  
**0 810 002 505.**

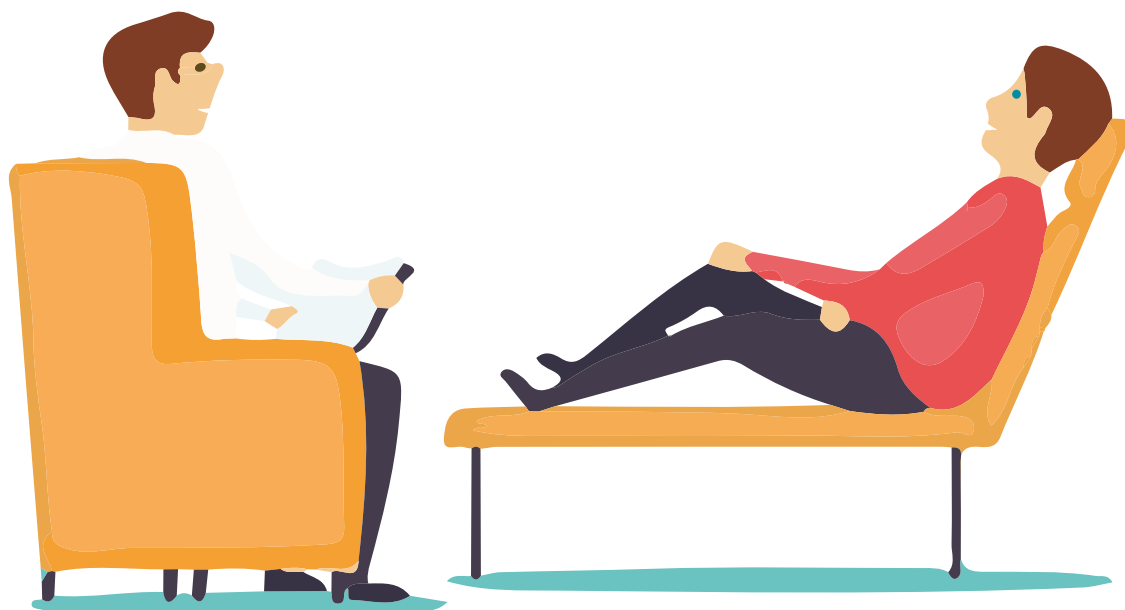
### STRESS ASSISTANCE EN 2019



**369** bons ont été envoyés



**700** consultations ont été payées



# Les instants santé : devenir acteur de sa santé

Les Instants santé sont spécialement conçus pour les adhérents du secteur agricole de 25 à 74 ans identifiés comme sous-consommateurs de soins. La consommation de soins est calculée en fonction du nombre de consultations médicales (médecins généralistes et spécialistes – hors chirurgiens-dentistes) effectuées au cours d'une période donnée.

Les Instants santé permettent une évaluation générale de l'état de santé et l'identification des facteurs de risque liés aux habitudes de vie et à l'activité professionnelle. Ils favorisent ainsi la prise en main de sa santé pour prévenir le développement de maladies. Plusieurs campagnes ont lieu au cours de l'année, pendant lesquelles les assurés reçoivent une invitation pour s'inscrire à un premier rendez-vous santé accompagnée d'un auto questionnaire à renseigner.

## LES INSTANTS SANTÉ EN 2019



**8** campagnes Instants santé ont été réalisées



**3 358** adultes ont été invités aux Instants Santé

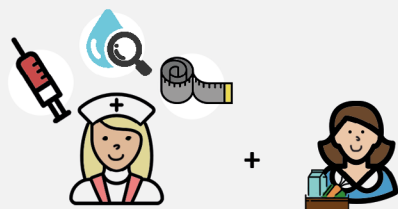


**8** territoires ont été couverts :  
Amiens/Ailly sur Noye, Chauny Tergnier, Noyon/Thourotte, Guignicourt, Laon, Poix de Picardie, Moreuil, Roye

### ÉTAPE N°1 LE PREMIER RENDEZ-VOUS SANTÉ



L'adhérent est invité à rencontrer une infirmière. Elle aborde les questions liées au sommeil, à l'alimentation, à la consommation d'alcool ou de tabac et informe des actions de prévention et propose aussi de prendre rendez-vous pour une consultation chez le médecin.

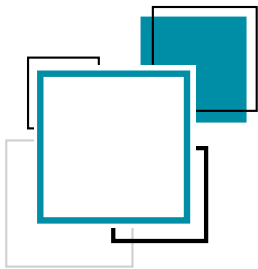


L'infirmière procède également à des examens biologiques (prélèvements sanguins, analyse des urines) et réalise les prises de mesure (poids, taille, périmètre abdominal, tension artérielle). Une diététicienne est présente pour réaliser une animation nutritionnelle à chaque séance.

### ÉTAPE N°2 LA CONSULTATION CHEZ LE MÉDECIN



Le premier rendez-vous santé est suivi d'une consultation avec le médecin généraliste choisi par l'adhérent. Le médecin se sert des recommandations de l'infirmière et des résultats des examens biologiques pour prescrire si nécessaire, des examens complémentaires ou orienter vers des actions de prévention, de soins ou vers un autre professionnel de santé.



# ACCOMPAGNER DANS L'ACCÈS AUX DROITS

## Les contrats locaux de santé

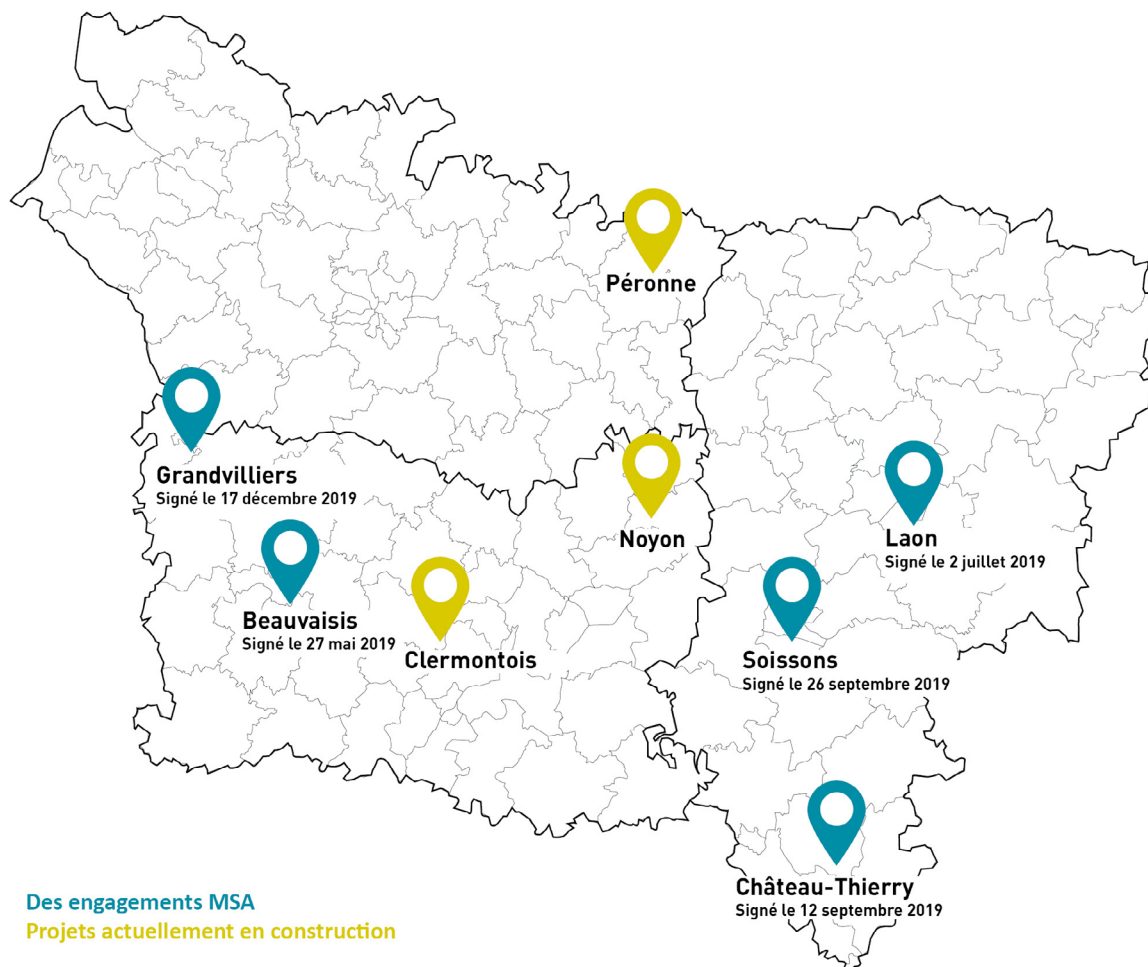
Avec plus de 3,2 millions de bénéficiaires de prestations maladies, la MSA est le deuxième régime de protection sociale. Bien que les affiliés du régime agricole soient présents sur l'ensemble du territoire national, ceux-ci résident plus fréquemment que l'ensemble de la population dans une commune rurale. De ce fait, la MSA est fortement impliquée depuis plusieurs années dans l'amélioration de l'accessibilité aux soins et aux droits particulièrement dans les territoires ruraux. Forte de cette légitimité, la MSA de Picardie a contractualisé avec l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France (ARS) pour déployer, aux côtés d'autres signataires, des Contrats Locaux de Santé (CLS).

### Le contrat local de santé, en quelques mots

Le CLS a pour objectif de réduire les inégalités territoriales et sociales de santé. Il est l'expression des dynamiques locales partagées entre acteurs et partenaires sur le terrain pour mettre en œuvre des actions, au plus près des populations. Il porte sur la promotion de

la santé, la prévention, les politiques de soins et l'accompagnement médico-social.

Pour la MSA, intégrer ce dispositif en qualité de partenaire permet à la fois de valoriser les actions déjà initiées mais aussi de favoriser le développement de nouvelles actions.



## Le droit aux vacances et aux loisirs

Afin de permettre aux familles de partir en vacances et d'accéder aux loisirs, la MSA a transformé ses multiples aides existantes en une aide unique : le droit aux vacances et aux loisirs.

Depuis 2017, la MSA permet à ses bénéficiaires de prestations familiales, sous condition de ressources, de recevoir des chèques vacances (chèque ANCV). Ils peuvent être utilisés pour régler les hébergements, les restaurants, les transports, les loisirs sportifs...

À partir de 2020, les familles bénéficiaires de la prestation Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé (AEEH) percevront, à leur demande et sous condition de ressources, une bonification de 100€.

### LA POLITIQUE TEMPS LIBRE EN 2019



**2 670** familles ont demandé à bénéficier de chèques ANCV, soit **493 476 €**



## L'accompagnement des agriculteurs en difficulté s'est poursuivi

Les crises agricoles se manifestent de façon récurrente, que ce soit en rapport avec des phénomènes touchant les marchés agricoles, les événements climatiques ou sanitaires. Les conséquences sont d'abord économiques et affectent la dimension de l'entreprise dans son équilibre, puis éventuellement dans sa viabilité à court et moyen terme.

Cette année encore, tous les outils d'accompagnement des agriculteurs en difficulté ont été activés par la MSA de Picardie, notamment via l'octroi **des modulations de cotisations**.

Au-delà de ces opérations d'assouplissement des conditions de paiement ouvertes aux agriculteurs les plus en difficulté, la MSA de Picardie a octroyé **des prises en charge partielles de cotisations sociales** (cette aide ciblait en particulier les éleveurs et céréaliers).

### L'exemple Lubrizol

En pleine crise Lubrizol, la MSA de Picardie s'est mobilisée, à différents niveaux, aux côtés de la population agricole du territoire (salariés et exploitants) pour faire face à la situation.

Dans le respect des obligations réglementaires d'éligibilité et des fonds disponibles, la MSA de Picardie a mis à disposition ses dispositifs pour aider les agriculteurs impactés par les conséquences de l'incendie.



## L'ACCOMPAGNEMENT DES AGRICULTEURS EN DIFFICULTÉ EN 2019



**338** modulations de cotisations ont été accordées sur la base des revenus 2018



**516** agriculteurs ont bénéficié de prises en charges partielles de cotisations sociales, pour un montant total de **746 208€**



**203** exploitants picards se sont vus octroyer des prises en charge de cotisations suite à la crise Lubrizol, pour un montant total de près de **214 000€**.

# FAVORISER L'ACCÈS À L'INFORMATION

## Les campagnes d'appels sortants

En 2019, de nombreuses campagnes d'appels sortants ont été organisées par le centre de contacts de la MSA de Picardie, dont l'objectif était de mener des actions de prévention auprès des adhérents.

Plusieurs campagnes ont été menées auprès des non-salariés-agricoles pour rappeler les échéances de paiement à venir, effectuer les déclarations de revenus professionnels ou vérifier les adresses mails et postales. D'autres campagnes visaient à promouvoir l'espace privé dans le cadre de nouvelles réformes (aide au logement par exemple).



**3 180** personnes ont été accompagnées lors des campagnes d'appels sortants

## LA RELATION ADHÉRENTS EN 2019



**302 186** appels entrants ont été reçus



**42 761** emails ont été traités



**21 676** rencontres ont été réalisées en agence MSA



Les exploitants agricoles ont rencontré leur conseiller en protection sociale MSA via **8 564** rendez-vous

## Le lancement de Twitter

Dans une volonté d'ajouter de la proximité avec son réseau et ses adhérents et de mieux faire connaître les activités de son guichet unique, la MSA de Picardie s'est lancée sur Twitter en Octobre 2019.

### Une MSA de Picardie ancrée sur son territoire

La MSA de Picardie organise de nombreux évènements sur son territoire et il est désormais possible de connaître sur son compte Twitter les actions locales qu'elle met en place, telles que les formations animées par ses conseillers en prévention des risques professionnels auprès des exploitants agricoles, les débats-théâtraux mis en place par ses conseillers sociaux, les stands de prévention santé tenus par ses chargés de prévention, les évènements agricoles et politiques menés par ses animateurs de la vie mutualiste...

### Un relais de l'actualité et des dispositifs du régime agricole

Twitter est également l'opportunité de relayer en un lieu

unique les informations institutionnelles nationales, sur la retraite, les services en ligne, la prévention des risques, la santé, la famille, les cotisations... Le site web de la MSA de Picardie est régulièrement partagé afin de proposer aux personnes qui le souhaitent des informations complémentaires dans tous les domaines de la protection sociale.

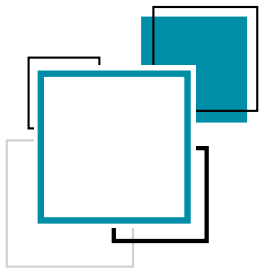
### La valorisation des partenaires

La MSA de Picardie est ancrée sur son territoire et organise diverses actions avec de nombreux partenaires. Remise de prix, signature de convention, rencontre avec des politiques... Twitter permet un échange plus régulier entre partenaires et valorise les actions communes.

En 3 mois d'utilisation de Twitter en 2019, la MSA de Picardie a réalisé 26 tweets, qui ont été vus 21 527 fois, aimés 180 fois et retweetés 188 fois.

Vous aussi, suivez le compte @MSA\_Picardie !





# S'ENGAGER DANS UNE STRATÉGIE PARTENARIALE

## La co-construction d'actions de prévention

Chaque jour, les équipes de la MSA de Picardie mettent en œuvre des actions en collaboration avec d'autres structures. Quelle que soit leur forme (association, groupement de coopération sociale ou médico-sociale, syndicats ou partenaires institutionnels...), elles **concrétisent les partenariats locaux** existants par l'amélioration de la couverture territoriale d'actions de prévention proposées aux publics que la MSA protège. Cette force partenariale permet de démultiplier nos moyens d'actions mais aussi de créer et d'expérimenter, **ensemble, de nouveaux projets**. Partage de pratiques, transfert d'expériences ou encore développement de partenariats locaux, les exemples prouvant que notre régime agricole tient une grande place dans la dynamique d'ingénierie d'actions sont nombreux. Voici deux exemples éprouvés en Picardie.

### La prévention des conduites addictives

En France, les premières consommations d'alcool, tabac ou drogue ont majoritairement lieu pendant l'adolescence : 91 % des jeunes ont déjà bu de l'alcool, 68 % fumé une cigarette et 41 % du cannabis\*. Quelques années plus tard, l'entrée dans la vie adulte marque souvent l'arrêt ou du moins la diminution de ces consommations.

Entre-temps, les usages excessifs, poly consommations, alcoolisation ponctuelle importante, tabagisme et consommation de cannabis régulière et précoce, sont susceptibles de perturber la scolarité, l'avenir socioprofessionnel, la santé et le développement émotionnel et cognitif des adolescents.

Face à ce constat, et en collaboration avec la Direction régionale Hauts-de-France des Maisons Familiales Rurales (MFR) et les associations de prévention des addictions (Le Mail, l'ANPAA...), la MSA de Picardie a initié une action qui vise à induire une prise de conscience

des jeunes sur les risques d'un comportement addictif le plus en amont possible. Animé par des professionnels de la prévention des addictions, le programme comprend 5 modules et s'appuie sur des méthodes participatives et outils pédagogiques ludiques (jeux, vidéo ...).

### La prévention des risques liés à l'activité d'irrigation

D'année en année, l'activité d'irrigation se renforce pour permettre aux agriculteurs de s'adapter aux variations climatiques, et sécuriser la production et les rendements. Bien qu'en apparence anodine, cette activité met en jeu des sources d'énergie importantes et expose ses utilisateurs à des risques professionnels quotidiens. En effet, l'irrigation provoque chaque année de nombreux accidents, parfois dramatiques.

Afin de sensibiliser les professionnels agricoles aux risques liés à l'irrigation, la MSA de Picardie a initié un partenariat avec la DIRECCTE Hauts-de-France, la Caisse Centrale de MSA, la Fédération régionale des syndicats d'exploitants agricoles des Hauts de France (FRSEA), la Chambre d'Agriculture Hauts-de-France, l'Association des salariés agricoles et le groupe coopératif sucrier Cristal Union. En associant les compétences et l'expertise de chacun, se sont construits des supports de communication rappelant les bonnes pratiques d'utilisation des équipements : une plaquette, un panneau de consignes, des fiches de maintenance et une vidéo youtube en collaboration avec l'agriculteur youtubeur « Thierry, agriculteur d'aujourd'hui ».

\*Source : Santé Publique France

## Le dispositif Marpa

Dans les années 80, la MSA a identifié dans les territoires ruraux un fort besoin d'accueil et d'hébergement chez les personnes âgées souvent isolées, habitant des logements inadaptés à l'avancée en âge. C'est dans ce contexte que sont apparues les Marpa (initialement Maisons d'Accueil Rurales pour Personnes Agées, intitulées désormais Maisons d'Accueil et de Résidence pour l'Autonomie), pour répondre à un besoin d'hébergement adapté, dans un contexte où le maillage des services à domicile n'était pas encore déployé.

### Un concept social

La Marpa est avant tout une initiative sociale. Son principal objectif est de fournir aux personnes âgées un lieu et une qualité de vie qui préservent leurs repères et leurs habitudes antérieures. La Marpa s'inscrit dans une démarche de lutte contre les exclusions et de développement social local pour permettre l'accomplissement de chaque trajectoire de vie, jusqu'à son terme.

### Un concept architectural

La Marpa est aussi un concept architectural original permettant de concrétiser le projet social. Le bâtiment alterne espaces privatifs et espaces communs conviviaux. L'ensemble architectural est accessible aux personnes à mobilité réduite, adapté à l'avancée en âge et étroitement intégré à son environnement.

### Un label

Le label Marpa est attribué par la CCMSA aux projets qui concrétisent les valeurs et principes contenus dans le concept social et architectural.

### Une dynamique à faire perdurer

Aujourd'hui, les Marpa françaises forment un réseau national de près de 200 maisons en fort développement (une quinzaine par an). C'est le 1<sup>er</sup> réseau de résidences autonomie à taille humaine en France. Dans la Somme, les Marpa représentent 43,15% de l'offre de service des résidences autonomie du département.

### Une implication commune

Pour fédérer les équipes et résidents des Marpa, la MSA de Picardie soutient et anime le Concours des Terrasses Fleuries, projet d'animation qui encourage à fleurir son lieu de vie, rassemblant en moyenne 90 résidents (72% d'entre eux en 2019), une cinquantaine de salariés et de nombreux bénévoles.



### LES MARPA EN 2019



8 résidences picardes emploient 50 salariés

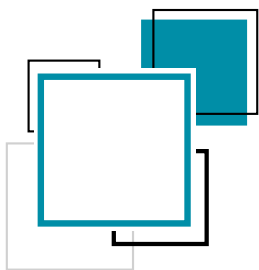


168 résidents sont accueillis dans 155 appartements



Des élus MSA siègent aux conseils d'administration des Marpa





# ENCOURAGER MUTUALISTE

# LA DYNAMIQUE

## Les élections MSA, un projet nécessitant l'implication de tous



Pilier de notre gouvernance mutualiste depuis 1949, les élections MSA sont une spécificité forte du monde agricole, marqueur de la proximité et de la représentativité de l'institution de la protection sociale agricole.

### Une mobilisation importante

Tout au long de l'année 2019, les élus et salariés de la MSA de Picardie se sont mobilisés, en plus de leurs actions habituelles, pour promouvoir les élections MSA 2020 (du 20 au 31 janvier 2020) et en expliquer les enjeux, notamment au sein de foires agricoles ou auprès d'organisations professionnelles agricoles (OPA).

### LES ÉLUS MSA EN 2019



Les délégués ont réalisé **4 032** heures de bénévolat



**59** assemblées de secteur ont été organisées



**66** actions ont été menées par **383** délégués.



## Les actions en réponse aux besoins des territoires

Pour répondre au plus près aux besoins de ses adhérents, la MSA de Picardie compte sur la force vive de ses territoires : ses élus. Avec le soutien des conseillers sociaux et des animateurs de l'échelon local, ils contribuent à mener des actions répondant aux besoins spécifiques des territoires.

### Les ateliers d'inclusion numérique : pour rester connecté



Afin de permettre aux participants d'appréhender au mieux l'utilisation des tablettes tactiles, des ateliers numériques ont été réalisés par MSA Services dans plusieurs communes de Picardie (Fresnoy le Grand, Flavy le Martel et Crécy en Pontieux), soit **5** ateliers de **2h** pour chacune des communes. Une expérience positive et enrichissante. En partenariat avec Sinapse3I et avec l'aide des délégués MSA et des mairies, le service Vie Mutualiste de la MSA a organisé 4 sessions d'apprentissage ou de perfectionnement à l'informatique sur les territoires. Les **10** séances de **2h** ont réuni **une centaine** de seniors samariens de plus de 60 ans. Ces formations permettent d'être mieux préparés aux déclarations en ligne obligatoires, et sont l'occasion d'ouvrir son espace privé MSA.

## Le don du sang : ce qui fait battre notre coeur



Le don du sang est un sujet dont se sont fortement emparés les élus de la MSA. Depuis plusieurs années, des collectes sont organisées avec l'association du don du sang de Laon. En 2019, une journée de don a été organisée à la MSA de Laon pour sensibiliser le monde agricole aux enjeux associés à la collecte de produits sanguins. Les élus se sont rapprochés d'OPA locales (Cerfrance, Groupama, la Chambre d'agriculture,...) qui ont encouragé leurs collaborateurs à venir donner leur sang sur leur temps de travail. Cette opération a rencontré un fort succès et sera reconduite.

**Bilan** : 59 personnes ont donné leur sang, dont 34 nouveaux donneurs.

## Débats théâtraux : rompre l'isolement



Afin de répondre à un besoin identifié des exploitants agricoles du territoire de Grandvilliers et Noyon, l'Action Sanitaire et Sociale et les élus ont souhaité mettre en place un débat théâtral dans lequel les problématiques quotidiennes des exploitants sont abordées. Un guide dédié leur a été remis à l'issue de la représentation, afin de faire connaître l'accompagnement proposé par la MSA et les interlocuteurs potentiels.

**Bilan** : 250 personnes ont assisté au débat de Noyon.

## Le mandat de délégué, un acte d'engagement

Le sens du mutualisme est ce qui donne toute sa valeur au mandat. Il se réalise par l'investissement de chaque délégué sur son territoire pour **représenter les adhérents**. Cet investissement allie l'intérêt de la découverte du mandat, la réactivité face aux évolutions observées et le partage des valeurs mutualistes (responsabilité et solidarité). La MSA n'oublie pas que le délégué est bénévole. Même quelques heures de son temps enrichiront de façon importante l'action de la MSA, grâce à son regard et à son expérience personnelle. Être acteur de projet, représenter la MSA ou plus simplement relayer de l'information : les missions proposées sont diverses avec pour objectif de toujours placer l'adhérent au cœur des actions.

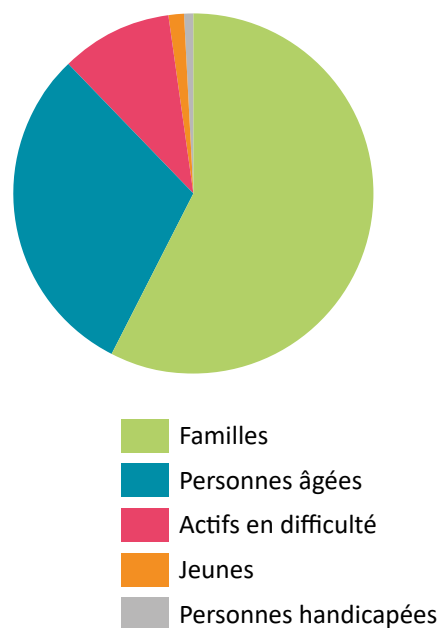
## Les comités et commissions

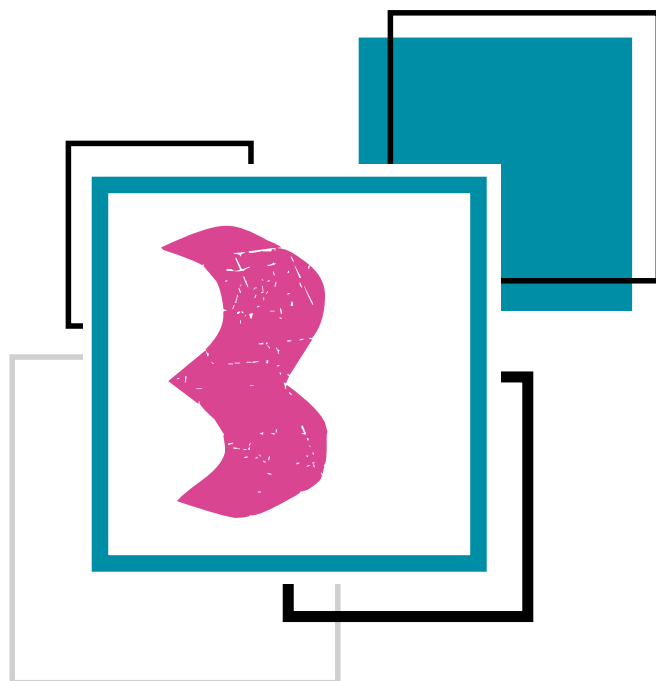
Le mode de gouvernance mutualiste de la MSA repose sur une organisation politique commune à toutes les caisses du réseau qui s'appuie sur le **Conseil d'Administration**, ainsi qu'**une dizaine de comités et commissions**. Deux exemples.

**La Commission de Recours Amiable (CRA)** étudie les contestations formulées par les adhérents à l'encontre des décisions prises par la MSA. Elle est garante de la bonne application de la législation et de l'équité de traitement des dossiers. Elle examine les demandes de remises de pénalités ou de majorations de retard. Sur la durée du précédent mandat, les 4 membres titulaires de la CRA ont pu aider 26 233 ressortissants MSA pour un montant total de 30 085 582 euros.

**Le Comité Paritaire d'Action Sanitaire et Sociale (CPASS)** propose au Conseil d'Administration les orientations de la politique d'Action Sanitaire et Sociale, les actions à conduire pour la mettre en œuvre et le budget afférent. Cette instance instruit aussi les demandes de subventions. En cinq ans, le CPASS a ainsi octroyé plus de 4 millions d'euros de subventions à différentes structures comme Bulle d'air, Génération mouvement, Autisme 02, la MDPH, Solidarité Paysans, des lycées agricoles, etc.

Répartition des subventions CPASS par cible





## Une administration responsable et de confiance

*La MSA, comme toute entreprise, doit s'adapter aux diverses évolutions qui traversent la société et la sphère économique. Avec un souci constant de maîtriser ses charges de gestion, la MSA de Picardie, conduit des efforts pérennes pour améliorer l'efficacité de son système. Elle n'oublie pas pour autant d'accompagner les évolutions organisationnelles incontournables en y associant au maximum ses collaborateurs. La MSA de Picardie est également engagée dans une démarche forte de développement durable, qui rejoint l'exigence de la performance qu'elle se donne pour principe.*

# AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE NOTRE SYSTÈME

## La maîtrise des risques

### Le contrôle interne

La bonne utilisation des fonds publics, ainsi que l'accès aux droits pour les ressortissants du régime agricole sont au cœur du dispositif de maîtrise des risques mis en place par la MSA de Picardie. La caisse est attentive à renforcer la culture du contrôle interne et à déployer un dispositif de maîtrise des risques en amélioration continue notamment au regard du risque financier d'erreur ou de fraude. Le dispositif de contrôle interne est régulièrement évalué et audité par la caisse centrale et les commissaires aux comptes.

Que ce soit au travers des actions de contrôle interne (ACI) ou des contrôles comptables des dossiers, les attentes des pouvoirs publics sont de plus en plus fortes notamment en ce qui concerne la maîtrise des taux d'anomalie avec incidence financière. Pour s'adapter à ces évolutions, la MSA de Picardie a su faire preuve de proactivité en confortant son niveau de sécurisation.

Ainsi, l'année 2019 a été marquée par la mise en place de **11 nouveaux points de contrôle exercés dans le domaine de la GPCD (Gestion pour le compte de partenaires)**, tels que le contrôle des nouvelles adhésions individuelles et collectives, le contrôle de l'exactitude des paiements de factures (part complémentaire), le contrôle de l'exactitude des devis transmis aux assurés...

Parallèlement, la MSA de Picardie a mis en place des **ACI au sein du secteur de la Vie Mutualiste**, tels que le contrôle de la mise à jour annuelle des déclarations d'intérêts des élus, le contrôle de la non prise de part aux votes et aux débats lors des examens de subventions (pour les administrateurs intervenant dans la structure demandeuse)...

### Le contrôle externe

La maîtrise des risques, c'est aussi le contrôle externe. En effet, le système déclaratif rend nécessaire le contrôle par la caisse de MSA de la bonne application de la législation.

Ces contrôles permettent de vérifier la régularité des déclarations, mais aussi de prévenir les erreurs et les difficultés d'application d'une réglementation complexe.

Enfin, il favorise l'égalité de traitement en matière de recouvrement des cotisations et contributions.

Les contrôles sont réalisés sur les assiettes salaires, les revenus professionnels, le travail illégal, mais également sur les prestations familiales, retraite et santé/accidents du travail.

## LA MAÎTRISE DES RISQUES EN 2019



**8 317** contrôles effectués en vérification comptable



**13 640** actions de contrôle interne (ACI)



Plus de **800** contrôles externes soit **2 340 000€** de redressements de cotisations et indus de prestations



Près de **555 000€** détectés et notifiés au titre de la lutte contre la fraude aux prestations et travail illégal

## Le RGPD : pour la protection des données personnelles de nos adhérents

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) encadre le traitement des données à caractère personnel dans la fonction publique, comme dans les entreprises. En jeu, plus de traçabilité et de nouvelles obligations de confidentialité.

### Les exigences portées par le RGPD :

Pour répondre aux nouvelles obligations qui lui incombent, la MSA de Picardie s'est dotée d'un Délégué à la Protection des Données (DPO) compétent pour traiter des questions relevant de ce domaine. Sa mission : s'assurer du respect de la législation dans notre utilisation des données de l'entreprise.

- Un devoir d'information auprès de nos adhérents à chaque collecte de données : droit à l'information et consentement pour certains traitements.
- Un inventaire et une cartographie de l'ensemble des traitements locaux de données personnelles.
- L'obligation pour chaque traitement local de faire l'objet d'une déclaration au registre et d'une fiche de traitement détaillée.
- La réalisation d'une convention pour les traitements donnant lieu à des échanges avec des organismes tiers ou des prestataires.

## Le Contrôle Médical et Contrôle Dentaire (CMCD)

Le Contrôle Médical et Contrôle Dentaire (CMCD) contrôle la justification et les abus au plan médical et dentaire en donnant des avis individuels sur les demandes de prestations remboursées dans le cadre notamment des arrêts de travail, des affections de longue durée (ALD), ou des accidents du travail et maladies professionnelles.

Le CMCD assure également une mission de conseil auprès des assurés et des professionnels de santé

Par ailleurs, le CMCD participe à la régulation et à la qualité du système de soins hospitalier et ambulatoire, par des actions de sensibilisation, de pédagogie et de contrôle auprès des professionnels et des établissements.

### LE CMCD EN 2019



**3 620** avis rendus par le contrôle médical en accidents du travail et maladies professionnelles des salariés agricoles



**909** avis sur les dossiers ATEXA (assurance accident de travail des exploitants agricoles)



**7 260** avis sur les arrêts de travail maladie pour les salariés et exploitants agricoles



**984** avis dentaires donnés par le CMCD



**10 608** avis rendus pour l'exonération du ticket modérateur pour affection de longue durée

## La mission de caisse pivot nationale

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le contrôle médical et dentaire (CMCD) de la MSA de Picardie est devenu «caisse pivot nationale» pour l'activité du CMCD\* et GDR\*\*.

### Une assistance

La MSA de Picardie accompagne les utilisateurs, vérifie la bonne intégration des versions du logiciel métier, forme les administrateurs et utilisateurs, et gère les anomalies et évolutions de l'outil.

### Une ingénierie de déploiement

La MSA de Picardie réalise les instructions techniques, conçoit les supports de formation, et participe à l'amélioration de l'applicatif en apportant une vision terrain aux développeurs. Sous l'impulsion des consignes de la Direction du Contrôle Médical et de l'Organisation des Soins (DCMOS), l'objectif de la caisse pivot MSA de Picardie est d'insuffler un accompagnement qui permette à l'ensemble du réseau une organisation efficiente.

### La qualification du produit

La MSA de Picardie réalise des tests en collaboration avec la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et le centre informatique. Elle cherche le meilleur fonctionnement de la version, valide la documentation fournie, et réalise des bilans qui détermineront le déploiement ou non de la nouvelle version de l'application.

\*CMCD : Contrôle médical et contrôle dentaire

\*\*GDR : Gestion du risque







# EXIGER LA PERFORMANCE

## Un cadre budgétaire très contraint

Le cadre budgétaire inscrit dans la COG 2016-2020 détermine les moyens alloués aux caisses de MSA pour assurer leur fonctionnement (rémunération du personnel, bâtiments, etc.) Ces moyens font l'objet d'efforts de réduction constants demandés par les pouvoirs publics tant sur les montants financiers que sur les effectifs.

### Le budget, décryptage :

La COG identifie quatre enveloppes budgétaires qui cadrent essentiellement les charges de fonctionnement des caisses :

- Le Fond national de gestion administrative (FNGA) finance les charges de fonctionnement de la caisse pour ses principales activités (gestion des cotisations, des prestations, de l'action sociale et du contrôle médical). En 2019, il était de 27,12 millions d'euros, soit une baisse de 1,50% par rapport à 2018.

Les charges de personnel (chapitre A) sont déclinées par organisme, calculées par la CCMSA à partir de la réduction des effectifs par organisme, et d'un taux de remplacement des départs en retraite de 30 %. Pour la MSA de Picardie, le budget était de 22 305 861€, soit une baisse de 1,81% par rapport à 2018.

- Le Fond national d'action sanitaire et sociale (FNASS) finance les prestations extralégales et subventions, ainsi que les missions publiques d'ASS (ex : accueil du jeune enfant). En 2019, il était de 3,89 millions d'euros, soit une baisse de 0,13% par rapport à 2018.

- Le Fond national de prévention, d'éducation et d'information sanitaires des professions agricoles (FNPEISA) comprend les dépenses relatives aux actions de prévention, d'éducation et d'information sanitaires. En 2019, il était de 0,62 million d'euros, soit une baisse de 7,70% par rapport à 2018.

Les dépenses de prestations (maladie, accidents du travail, retraite, famille) sont des dépenses techniques qui ne sont pas cadrées par un budget au niveau de la caisse.

- Le Fond national de prévention et risques professionnels (FNPR) finance les charges de fonctionnement liées aux activités de santé au travail et prévention des risques professionnels, ainsi que les actions menées au titre de ces activités. En 2019, il était de 4,11 millions d'euros, soit une baisse de 2,85% par rapport à 2018.

### Validation des comptes : un objectif permanent

Les comptes des caisses de MSA font l'objet d'une validation par le Directeur Comptable et Financier national. Cette validation contribue à la certification des comptes du régime agricole qui est une condition indispensable à sa reconnaissance dans le paysage de la protection sociale.

Tout au long de l'année, les équipes de la MSA Picardie travaillent à l'obtention de cette validation (les opérations comptables, qualité de la liquidation, contrôle interne, etc).

### LE BUDGET EN 2019



**27,12** millions d'euros de budget FNGA



**4,11** millions d'euros de budget FNPR



**3,89** millions d'euros de budget FNASS



**0,62** millions d'euros de budget FNPEISA

## Un bâtiment passif labellisé : une première pour la protection sociale

Livré en décembre 2019, le nouveau siège social de Boves est labellisé Passivhaus. Grâce au soutien financier de la CCMSA et de la Région Hauts-de-France, le projet s'est construit sur une valeur immobilière forte qui allie économie, écologie et modernité, le tout dans le plus grand respect de l'environnement dans une région où la nature et l'agriculture sont préservées. Construit sur 2 niveaux, le bâtiment signé par le cabinet d'architecture Bureau 112 dispose d'une surface de 4797 m<sup>2</sup> et d'un parking de 188 places. Le site a quant à lui fait l'objet d'une réflexion aboutie pour optimiser les consommations d'énergie et d'espace, et présente des économies de fonctionnement.

En plus d'être performant, ce bâtiment rassemble au même endroit les collaborateurs de Boves et d'Amiens, permettant par la même occasion la vente de ces deux anciens sites.

### Le développement d'une culture collaborative

Dans le cadre du projet de déménagement, l'évolution des modes de travail a conduit à retenir différents outils numériques. En plus de la solution Office 365 pour simplifier les processus de travail, supprimer certaines tâches à faible valeur ajoutée et renforcer la transversalité, la MSA de Picardie mise sur des espaces de réunion et des espaces de créativité connectés, au moyen par exemple de tableaux blancs interactifs, facilitateurs d'échanges. En ligne de mire : le développement réussi d'une culture collaborative, grâce à des outils plus efficaces et mieux adaptés aux nouveaux usages et modes de travail, afin de gagner en fluidité et en performance.

### CHIFFRES CLÉS DU NOUVEAU SITE





# Échangez avec la MSA de Picardie

## Sur notre site internet

[picardie.msa.fr](http://picardie.msa.fr)

Découvrez toutes les informations utiles sur notre site, et connectez-vous à votre espace privé pour consulter ou nous partager vos documents, poser vos questions en ligne, ou prendre rendez-vous.

## Sur notre application

**Ma MSA & moi**

Téléchargez l'application sur mobile ou tablette pour consulter votre attestation de droit maladie et vos décomptes de remboursements, ou pour échanger avec la MSA.

## Par téléphone

**03 22 80 60 02**

Contactez nos conseillers du lundi au vendredi de 9h à 17h.

## En agence MSA

**sur rendez-vous**

Prenez rendez-vous sur votre espace privé ou par téléphone et rencontrez-nous dans l'une de nos agences :

Dans l'Aisne : à Laon , Saint-Quentin, Vervins, Soissons et Château-Thierry

Dans l'Oise : à Beauvais, Grandvilliers et Compiègne

Dans la Somme : à Boves, Abbeville, Montdidier et Péronne

## Sur Twitter

**@MSA\_Picardie**

Rendez-vous sur Twitter pour retrouver toutes les actualités de votre MSA.

## Par courrier

Si vous ne pouvez pas envoyer vos documents en ligne, écrivez-nous :  
MSA de Picardie, 8 rue Victor Hugo, CS 70828 - 60010 Beauvais Cedex

**MSA de Picardie**

8, avenue Victor Hugo CS 70828

60010 Beauvais Cedex

[picardie.msa.fr](http://picardie.msa.fr)

