



MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE
Ile-de-France

iledefrance.msa.fr



L'essentiel & plus encore

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE
Ile-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ

An aerial photograph of a tractor plowing a field, showing the furrows in the soil and the tractor's path. The tractor is a red and blue model, moving from the top left towards the bottom right of the frame. The field is a mix of brown and dark brown, indicating different stages of plowing or soil types.

2020



SOMMAIRE

P.4 LE MOT DU PRÉSIDENT

P.6 LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

P.8 LE COMITÉ DE DIRECTION

P.9 LA COG

P.11 LA PROTECTION SOCIALE

p.11 LA RELATION DE SERVICE ADHÉRENT

p.17 LE DÉPARTEMENT PRESTATIONS

p.20 LE DÉPARTEMENT COTISATIONS ET DONNÉES ENTRANTES

p.22 LA SANTÉ

p.30 LA MAÎTRISE DES RISQUES

p.32 L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

P.38 LES SERVICES DE L'ENTREPRISE

p.38 LE DÉPARTEMENT FINANCES - COMPTABILITÉ

p.40 LE PÔLE RESSOURCES

p.42 LE PÔLE CONTRÔLE INTERNE ET AUDIT INTERNE

p.44 LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

p.45 LA STRATÉGIE ET LE PILOTAGE

P.47 LE GROUPE MSA

p.47 MSA SERVICES

p.49 FÉDÉRATION RÉGIONALE DES MARPA

p.51 LE PRIF

p.53 ALISÉ

LE MOT DU PRÉSIDENT

OLIVIER HUE



L'année 2020 est le démarrage d'une nouvelle mandature que j'accueille avec enthousiasme et détermination en tant que Président.

L'année 2020 a été une année exceptionnelle à plus d'un titre. Elle a été marquée le 6 février par le dépouillement des résultats des nouveaux délégués cantonaux pour la mandature de 5 ans. 16 600 adhérents se sont exprimés soit 19,47% pour élire 626 délégués cantonaux. L'élection du Conseil d'Administration a comme vous le savez été reportée au 10 septembre en raison de la crise sanitaire. Les membres du Conseil d'administration ont été élus, intégrant pour moitié de nouveaux administrateurs, et c'est avec beaucoup de satisfaction et d'enthousiasme que je débute mon second mandat. La crise qui a paralysé le pays pendant plusieurs mois a limité temporairement notre capacité d'accompagner les nouveaux

délégués et de les associer à des actions sur leurs territoires. Ce temps suspendu, nous l'avons néanmoins mis à profit afin de mieux structurer l'organisation et l'animation de nos 10 échelons locaux, avec des « quartets » à leur tête composés d'un président d'échelon, de son vice-président, d'un administrateur référent et d'un responsable départemental de la relation adhérents et vie mutualiste. Un plan de la vie mutualiste a été construit avec l'aide des élus pour nous servir de feuille de route pour les 5 ans. Alors nous allons pouvoir donner envie d'agir et de le faire ensemble pour donner corps à notre démocratie représentative qui reste unique dans le paysage de la protection sociale.

Bien-sûr l'année 2020 a été une année difficile et éprouvante pour beaucoup d'entre nous ; néanmoins le régime de protection sociale de la MSA a montré sa robustesse à l'épreuve de la crise.

Le remboursement des prestations a suivi son cours sans aucune interruption ; les équipes de la MSA ont été majoritairement placées en télétravail et ont pu rapidement être opérationnelles avec un système informatique qui a tenu le coup. Les missions essentielles ont été assurées et le contact avec les assurés a été garanti : si les agences ont pu un temps être fermées sur décision administrative, la plateforme téléphonique et numérique (mail) a renforcé son action afin d'absorber l'augmentation des flux.

Dès que les mesures sanitaires se sont assouplies l'accueil sur rendez-vous a été mis en place et l'accueil des plus précaires assuré dans le respect des gestes barrières.

Des appels téléphoniques ont permis en outre de rentrer en contact avec des assurés afin de prendre de leurs nouvelles et de s'assurer qu'ils avaient bien activé tous leurs droits, afin de lutter contre le non-recours aux droits. Ces actions pro-actives ont été l'occasion de repérer des situations sociales sensibles et d'activer des aides ou un accompagnement au titre de l'action sanitaire et sociale.

Afin de venir en aide à ceux qui ont été durement touchés des



mesures financières ont été déployées pour les particuliers : assouplissement des règles de calculs sur les minima sociaux afin de garantir la continuité des prestations pour le RSA, AAH APL notamment, une aide financière exceptionnelle pour les foyers les plus modestes, l'indemnisation des arrêts de travail dérogatoires pour les personnes vulnérables, ...

Pour les entreprises et exploitations agricoles de multiples mesures ont permis d'opérer un report du paiement des cotisations ou encore d'aide à l'acquisition de matériels ou dispositifs pour se protéger contre la Covid-19. Les équipes de la Santé Sécurité au Travail ont aussi prodigué des conseils notamment sur les gestes barrières et les mesures à prendre afin d'assurer en sécurité le retour des salariés sur site.

L'année a été aussi l'occasion dans le domaine de la Santé Publique d'accompagner des professionnels de santé en milieu rural afin de construire des structures d'exercice médical sur les territoires afin de lutter contre les déserts médicaux (CPTS, CPS).

Je n'oublie pas aussi les résidents des MARPA et leurs équipes administratives qui ont aussi dû traverser cette crise ; leur offrir du muguet avec l'AMOMA pour le 1^{er} avril, ainsi que des desins réalisés par les enfants des agents de la MSA a pu leur donner un peu de réconfort.

Sur le plan de la solidarité, la MSA a pris aussi des initiatives avec son action « MSA Solidaire » : paniers alimentaires pour nos adhérents précarisés ou les salariés touchés par une baisse d'activité du fait de la crise, appels de courtoisie pour prendre des nouvelles, collecte de cadeaux pour les enfants en fin d'année avec le Secours Populaire. Je remercie aussi les délégués et les chefs d'entreprise et d'exploitations agricoles qui ont prêté leur concours à ces actions et fait aussi des dons alimentaires.

Si les mesures gouvernementales à mettre en œuvre se sont beaucoup recentrées sur la lutte contre la crise et ses conséquences, la MSA a su en complémentarité activer toute la richesse de son « guichet unique » à l'épreuve de la crise, faire

preuve d'innovation, de créativité et de solidarité au service des populations des territoires franciliens, notamment ruraux.

Mais je ne peux terminer cet éditorial sans souligner que 2020 a été aussi une année difficile pour le monde agricole en raison de conditions climatiques défavorables : un excès d'eau au printemps suivi d'une forte sécheresse durant l'été. Pour nombre de cultures franciliennes le rendement des récoltes a brutalement chuté, ce qui a fait fortement baisser les revenus agricoles.

Notre démographie vieillissante pour les exploitants et la place de la jeunesse en agriculture pour s'engager dans l'activité professionnelle est aussi un vrai sujet, comme celui du mal-être en agriculture.

Note d'espoir néanmoins, puisque ces crises successives, de natures différentes, ont démontré au combien il était indispensable pour notre pays d'avoir une agriculture capable d'alimenter en proximité les populations, et son corolaire avec la MSA : une protection sociale forte, mobilisée et capable de pouvoir s'organiser afin de répondre aux besoins du monde agricole dans toutes sa diversité.

Cette question des moyens fait écho en 2021 à la négociation difficile de la nouvelle Convention d'Objectif et de Gestion avec l'Etat, mais je laisse le soin à notre Directeur général, Laurent Pilette, de vous en parler.



LE MOT

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

LAURENT PILETTE



La performance et la robustesse d'une organisation se mesurent dans ces situations exceptionnelles et nous avons dû sans cesse nous adapter.

2020 était la dernière année de notre COG (2016-2020) et si l'amélioration de la qualité est une quête permanente, nous avons travaillé à stabiliser nos volumes de stocks de dossiers et régler les prestations dans les meilleurs délais, tout en restant attentifs aux situations des entreprises.

Certes dans le domaine de la liquidation de la retraite par exemple, faire et déposer son dossier suffisamment tôt peut contribuer fortement au paiement de la pension à la date d'entrée en jouissance. La crise a aussi pesé fortement sur l'indemnisation des arrêts de travail, leur volume ayant triplé.

L'exigence de bonne gestion des fonds publics reste un principe de base quotidien. Nous poursuivons sans relâche avec nos équipes notre objectif d'une plus grande qualité et fiabilité (maîtrise des risques) afin de payer à bon droit et de s'assurer que chacun bénéficie bien des prestations auxquelles il peut avoir droit.

La recherche d'une performance plus grande encore, « faire mieux avec moins », est aussi un axe fort réitéré depuis les trois dernières COG. Nous avons ainsi relevé le défi en mutualisant une partie de nos activités de production avec nos collègues de la MSA Marne-Ardenne-Meuse et pris la 1ère place sur la réduction des coûts de gestion. Nos comptes 2020 ont en outre été validés sans réserve par la CCMSA.

Nous avons aussi recentré nos priorités sur notre cœur de métier et fait le choix d'arrêter certaines activités de l'offre de service sur les territoires (Présence Verte, le centre de vacances La Tour Carrée puis Alisé), le modèle économique de ces structures n'ayant pu être trouvé.

En 2020 nous avons su gérer le minimum vieillesse SASPA pour le compte de plus de 14 000 bénéficiaires (1/4 du portefeuille national) dans le cadre d'une gestion pour le compte de l'Etat, après avoir pris en charge en 2019 les frais de santé de la RATP. C'est la MSA et plus encore !

Notre Président a rappelé la situation exceptionnelle de 2020 et complémentarité oblige j'évoquerai la performance de notre action au service de nos ressortissants.

Le suivi de l'évolution de l'épidémie internationale à la Covid-19 et les annonces gouvernementales du premier trimestre 2020 nous ont conduit à activer sans tarder notre plan de continuité d'activité. Avec un double objectif permanent : assurer d'une part une continuité de service et d'autre part veiller à protéger chacun avec un recours massif au télétravail pour nos salariés dont l'activité le permettait.

Le Président l'a mentionné, nous avons assuré la régularité du paiement des prestations, sans à-coups pour nos adhérents, Pour les employeurs et exploitants agricoles impactés des mesures spécifiques d'aides ont été activées.



2020 a aussi été marquée par l'aboutissement d'un grand projet immobilier puisque nous avons intégré les murs de notre tout nouveau siège social « Atriode » répondant aux dernières normes de qualité environnementales. Ce site comporte une agence (Paris-Petite Couronne) accueillante et expérimentant le visio-guichet.

2020, c'est aussi la fin d'une COG et l'écriture d'une nouvelle contractualisation pour 5 ans : l'Etat exigerait dans le cadre d'une longue négociation de la COG 2021-2025 (encore en cours à l'heure où j'écris cet édito) encore plus de réduction d'effectifs, à hauteur de plus de 11% pour le régime. Tant qu'elle n'est pas signée nous fonctionnons avec 80% du budget de 2019, sans pouvoir embaucher et sans rattrapage budgétaire !

Trouver de nouvelles marges de manœuvre sur les effectifs sans mettre en péril notre cœur de métier ne pourrait se faire sans s'interroger sur l'organisation du réseau à 35 caisses et/ou renoncer à certaines ambitions complémentaires fixées dans le projet MSA 2025.

Il me semble paradoxal de rendre des effectifs et d'attendre en même temps de notre caisse plus de qualité, d'être encore plus présente sur les territoires ruraux, d'accompagner les professionnels de santé pour développer les Communautés Professionnelles territoriales de santé, et d'ouvrir avec nos moyens propres des sites France Services, ou encore de renforcer l'accompagnement des agriculteurs en difficulté et le développement social local.

L'essentiel est une nouvelle fois de préserver l'originalité de notre guichet unique, outil à la disposition d'un monde agricole pluriel, vital pour notre autonomie alimentaire et le fruit de l'histoire de nos territoires.

L'essentiel c'est aussi de disposer d'une sécurité sociale agricole forte, capable d'être pro-active, et d'agir comme un amortisseur social et économique afin de préserver la santé et l'employabilité de ses salariés et non-salariés agricoles.

Je n'oublie pas que le mal-être agricole est encore un vrai sujet et la MSA a depuis plusieurs années activé un ensemble

d'actions, d'accompagnement ; nos équipes sont formées à cet accompagnement spécifique pour agir suffisamment tôt. Les rapports parlementaires présentés dernièrement ont pu en témoigner et nous aurons toujours dans ce domaine une approche avant tout humaine, volontariste et en recherche de cohérence avec les autres organisations professionnelles agricoles.

Je n'oublie pas aussi le sujet grand âge et notre modèle MARPA est là encore unique et permet à nos anciens, en milieu rural, de vivre ensemble dans un environnement accueillant et sécurisé.

Accompagner les jeunes qui se préparent à entrer dans l'exercice d'une profession agricole et contribuer à l'insertion sociale est un enjeu majeur d'attractivité face à une population d'exploitants vieillissante. Et là encore le bouquet de protection sociale assurée par la MSA est un facteur pour s'engager

La particularité de notre contexte francilien avec la présence de grandes entreprises, employeurs de main-d'œuvre du tertiaire, est un potentiel important de nouvelles structures économiques pouvant rejoindre l'univers agricole et une source de nouveaux adhérents. À nous de savoir leur démontrer tous les avantages du guichet unique et de les accueillir avec attention.

En conclusion, je reste confiant dans notre capacité à faire face, et à la mobilisation de tous les agents de la MSA et de ses délégués cantonaux nouvellement élus.

Vous l'avez compris, 2021 s'ouvre avec des enjeux de taille ; vous pouvez compter sur ma détermination à faire de la MSA Ile-de-France votre MSA, à votre écoute et plus performante encore.



LE COMITÉ DE DIRECTION



1 LAURENT PILETTE

Directeur général

2 DR VÉRONIQUE AZEMAR

Médecin chef de service
Département Santé Sécurité au Travail

3 HERVÉ CHEMLA

Sous-directeur
Secrétaire général

4 EMMANUELLE COHADON

Direction de la relation de service et de
l'action sociale et territoriale

5 JEAN-STÉPHANE AUGROS

Sous-directeur*

6 DR JEAN HOUSSINOT

Responsable du Contrôle Médical,
de la Gestion Du Risque et de la Prévention

7 SIMON VOILLET

Directeur comptable et financier

8 JULIE FERRERE

Directrice adjointe
Protection sociale

9 GINETTE PITIOT

Responsable Département des ressources
humaines

** En charge de la Maîtrise des risques, des ressources et de la conformité.*

LA COG

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

- Feuille de route sur 5 ans
- 50 engagements et 183 actions MSA
- 4 fonds de financement
- 4 signataires : la MSA et les 3 tutelles

UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

La cinquième Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) entre l'État* et la MSA a été signée pour la période 2016-2020. Ce contrat est avant tout un engagement entre l'État et la MSA.

Elle confirme notre périmètre d'actions et nous donne une visibilité sur 5 ans : elle est notre feuille de route jusqu'en 2020.

L'État s'engage ainsi, pour les 5 prochaines années, à verser les dotations nous permettant de mener à bien nos métiers. En échange, nous nous engageons à orienter nos actions pour atteindre 6 grands axes. 50 engagements et 183 actions MSA seront mesurés et restitués.

* Représenté par nos trois ministères de tutelle : ministère de la Santé et des Solidarités, ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt et ministère des Finances et des Comptes publics

6

GRANDS AXES

Ils répondent aux deux grandes ambitions de la convention :

- le développement des services aux adhérents et aux entreprises ;
- l'amélioration de la performance globale de la MSA.

1. SIMPLIFIER LA RELATION AVEC LES ADHÉRENTS

Dans le cadre de la nouvelle COG, la MSA œuvrera pour assurer un service des prestations performant et homogène sur tout le territoire. Une attention particulière aux délais de liquidation sera ainsi portée.

La MSA continuera à mettre en place une relation de service personnalisée. Elle se traduira par le développement de parcours client. Elle répondra aussi aux enjeux de la proximité : ses choix d'implantation tiendront compte de la diversité des territoires.

La MSA agira pour la simplification des démarches des employeurs. Elle œuvrera aussi sur la période au déploiement de la Déclaration sociale nominative (DSN) et du Titre emploi service agricole (Tesa).

Pour finir, la MSA agira pour améliorer le recouvrement des cotisations sociales. Elle développera également le recours à la procédure de "rescrit social".

11 ENGAGEMENTS ET 41 ACTIONS MSA SUIVIS. 4 THÈMES :

- la relation de service ;
- la simplification et la dématérialisation ;
- la qualité de service ;
- le recouvrement.

2. AGIR POUR LA SANTÉ DES ADHÉRENTS

La MSA mettra en œuvre la stratégie nationale de l'état en matière de santé en favorisant une meilleure accessibilité aux soins, en optimisant les parcours de santé de ses ressortissants et en étant force de proposition pour rationaliser l'offre de soins en milieu rural.

La MSA contribuera ainsi au déploiement des programmes publics de vaccinations et de dépistages et développera des actions ciblées vers les jeunes, et les plus précaires.

La MSA coordonnera, dans le cadre de l'interrégime, une offre de service en ligne de prévention. Elle mettra en œuvre les actions prioritaires issues du Plan de santé et de sécurité au travail 2016-2020 et soutiendra les projets par des dispositifs financiers incitatifs.

9 ENGAGEMENTS ET 34 ACTIONS MSA SUIVIS. 3 THÈMES :

- la politique de santé ;
- la prévention ;
- la santé-sécurité au travail.

3. RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES

La MSA harmonisera ses offres d'action sociale, tout en valorisant ses savoir-faire spécifiques. Pour les retraités, elle développera des actions collectives de prévention pour le bien vieillir en interrégime.

Elle poursuivra ainsi le financement à parité des prestations "petite enfance" versées aux structures d'accueil.

Pour finir, la MSA favorisera l'inclusion dans l'emploi des actifs agricoles en difficulté.

3 ENGAGEMENTS ET 9 ACTIONS MSA SUIVIS.

4. LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Un des défis majeurs pour la MSA sera de compléter son dispositif de maîtrise des risques. Dans ce cadre, elle mènera des actions pour étendre le dispositif de contrôle interne.

Des actions seront ainsi conduites pour maîtriser les risques financiers, pour garantir la bonne mise en œuvre du plan de contrôle de l'agent comptable.

La MSA renforcera ses résultats dans la lutte contre la fraude, par un meilleur ciblage et en contribuant aux échanges d'informations interrégimes. En parallèle, elle s'adaptera pour maîtriser les risques des nouveaux enjeux (DSN, LURA, PUMA...).

5 ENGAGEMENTS ET 15 ACTIONS MSA SUIVIS.

5. RENFORCER LE PILOTAGE CENTRAL

Afin d'optimiser la performance de son réseau, la MSA fait le choix de développer des mutualisations de proximité. Elles seront pilotées par la Caisse Centrale. Par ailleurs, la MSA définira un programme d'optimisation des processus, pour réduire les écarts de performance entre les caisses.

La MSA simplifiera sa gouvernance informatique, en fusionnant les activités de maîtrise d'œuvre et d'exploitation au sein d'une même et unique entreprise.

Elle lancera un nouveau Plan national immobilier (PNI) et poursuivra le développement des achats durables. Elle améliorera le pilotage de ses processus, à travers le développement du contrôle de gestion et le dialogue de gestion avec les MSA.

La MSA confirmera son rôle d'expert en renforçant la maîtrise de ses processus de production de données statistiques.

16 ENGAGEMENTS ET 58 ACTIONS MSA SUIVIS. 5 THÈMES :

- le pilotage de la performance ;
- l'informatique ;
- l'immobilier ;
- les achats ;
- les statistiques.

6. ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

L'évolution des métiers et des organisations sera accompagnée par une Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) performante, visant à la fois la satisfaction des collaborateurs et l'efficacité des organismes.



LA PROTECTION SOCIALE

La Relation de Service Adhérent

L'année 2020, une année pas comme les autres pour les équipes de la relation de service

L'année 2020 aura marqué notre fonctionnement de manière significative. En effet, le 16 mars 2020 débutait le premier confinement et les agences de la MSA de l'Ile-de-France ont dû fermer leurs portes pour une durée de 2 mois et demi.

Le personnel d'accueil des agences et de la plateforme téléphonique était progressivement placé en télétravail et le service était réorganisé afin d'être en capacité de répondre aux sollicitations et d'accompagner les adhérents différemment.

L'accueil téléphonique a été ajusté à la situation : le matin, les téléconseillers prenaient en charge les appels entrants et l'après-midi, ils rappelaient les adhérents ayant déposé un message sur le répondeur.

L'activité des agents d'accueil se concentrait dans un premier temps sur les appels sortants pour « Aller vers » les publics dont il fallait se préoccuper en priorité et sur la réponse aux mails.

L'organisation de rendez-vous téléphoniques se déployait dans la foulée.

Prendre soin des plus fragiles, être aux côtés du plus grand nombre !

Des appels sortants ont été organisés pour accompagner les assurés les plus fragiles et les plus vulnérables socialement et financièrement.

Il s'agissait d'une part de prendre de leurs nouvelles et d'autre part de leur proposer un accompagnement dans leurs démarches administratives pour que la période de crise sanitaire ne soit pas à l'origine d'une rupture de leurs droits sociaux.

La situation des entreprises était aussi au centre de nos préoccupations puisque certaines furent contraintes de cesser leur activité ou de la réduire fortement en mettant leur personnel en chômage partiel. Il s'agissait là aussi de répondre aux inquiétudes des chefs d'entreprise quant à leur capacité à assurer leurs obligations administratives et de rassurer sur les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics et par la MSA, notamment pour permettre de différer le paiement des cotisations sociales.



Le service avant tout !

Conserver une proximité, rassurer sur le maintien du service rendu, répondre aux sollicitations et veiller à ce que nos assurés continuent à bénéficier de leurs prestations étaient les missions prioritaires des collaborateurs du service en cette période de crise.

Bien que fortement impacté par les mesures sanitaires et une nouvelle répartition des tâches, le personnel s'est immédiatement mobilisé : les agents d'accueil, téléconseillers, conseillers en protection sociale sont allés au-devant des adhérents pour les orienter vers leur espace privé et les accompagner dans l'utilisation des services en ligne, gage de conformité de leurs dossiers et du versement de leurs prestations, avec pour objectif premier de lutter contre l'accroissement de la précarité et de préserver la proximité avec nos ressortissants.

Si les contacts, immédiatement après l'annonce du confinement, ont significativement baissé via les canaux téléphone et mail, assez vite, ils ont repris et se sont multipliés.

Sans accueil physique, le téléphone est resté le canal d'entrée privilégié et nous avons constaté une forte hausse du nombre de sollicitations par mails ainsi que des demandes de rendez-vous par téléphone.

Le 2 juin, avec des mesures sanitaires strictes et adaptées, nous étions en mesure d'ouvrir à nouveau les agences, pour de l'accueil sur rendez-vous exclusivement.

A partir du 15 juillet, l'accueil des adhérents avec ou sans rendez-vous était à nouveau possible, et ce, jusqu'en novembre, avec le passage de nouveau à un accueil sur rendez-vous du fait du confinement.

Cette crise sanitaire a montré l'importance de disposer d'une protection sociale globale servie par un régime unique et mise en œuvre dans le cadre du guichet unique, incarné par les 65 collaborateurs polyvalents du service relation adhérent.

● L'ACCUEIL DANS LES AGENCES D'ILE-DE-FRANCE

En dehors de la période de fermeture complète, 6 agences sur 8 ont pu recevoir quotidiennement nos adhérents, dans le respect des mesures sanitaires ; pour les agences de Provins (77) et de Rambouillet (78) le service a été un peu réduit pour tenir compte des contraintes posées par les organismes qui nous hébergent.

En 2020, nous avons accueilli **15 014 personnes** contre 33 486 en 2019, soit **une baisse de 55 %**. Ce chiffre correspond à **11 291 en visites spontanées** et **3 932 sur rendez-vous**, qui nous ont permis de répondre à **72 803 motifs de demande** émis par nos adhérents.

FRÉQUENTATION	SITES	TOTAL
PARIS PETITE COURONNE (PPC)	Gentilly	3 036
SEINE-ET-MARNE (77)	Le Mée Meaux Provins	4 823
YVELINES (78)	Mantes-la-Jolie Rambouillet	2 399
ESSONNE (91)	Etampes	1 288
VAL-D'OISE (95)	Cergy	3 049
PERMANENCES	Sur site d'entreprises	419
TOTAL		15 014

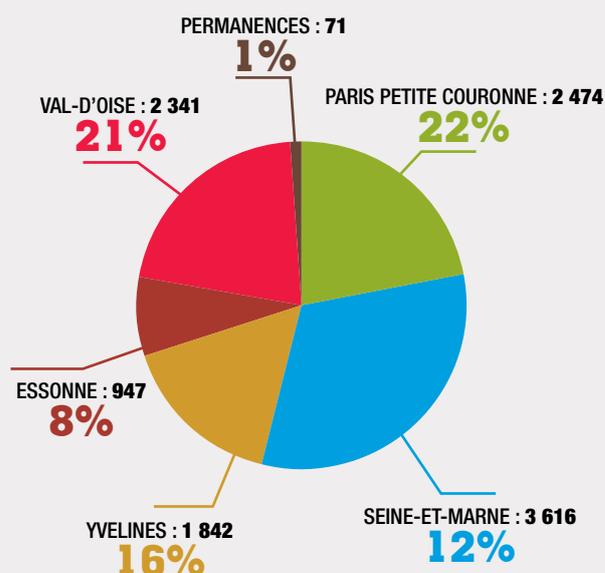
RÉPARTITION PAR DOMAINE EN VOLUME DE SOLlicitATIONS	
MOTIFS DU CONTACT	TOTAL
SANTÉ	4 852
FAMILLE	2 414
RETRAITE	14 949
ENTREPRISES	22 017
DIVERS	28 571
TOTAL	72 803



RÉPARTITION DES DEMANDES À L'ACCUEIL PAR GRANDS DOMAINES

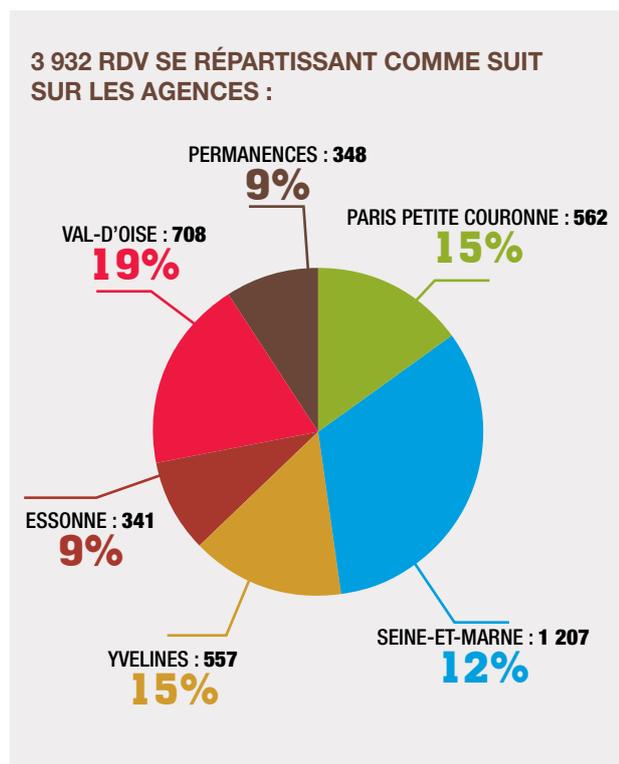
SANTÉ	7%
FAMILLE	21%
RETRAITE	3%
ENTREPRISES	30%
DIVERS TOUT AUTRE SERVICE	39%

11 291 VISITES SPONTANÉES SE RÉPARTISSANT COMME SUIT SUR LES AGENCES :



La situation sanitaire a également marqué un coup d'arrêt au développement de l'accueil sur rendez-vous de ces trois dernières années.

Si en 2019 nous avons reçu 6 192 adhérents sur rendez-vous, ils n'ont été que 3 932 à être venus sur rendez-vous en 2020, soit une baisse de 40%.



L'ACCÈS AU DROIT POUR TOUS SES RESSORTISSANTS, UNE RÉALITÉ POUR LA MSA DE L'ILE-DE-FRANCE AU TRAVERS DE SON GUICHET UNIQUE

La réception de nos adhérents en rendez-vous personnalisé pour prendre en compte l'ensemble de leurs besoins, les accompagner lors de leur changement de situation, leur apporter des réponses adaptées et simplifier leurs démarches s'est traduite par :

- **1 157 RDV prestations**, qui permettent de vérifier que l'assuré bénéficie de la plénitude de ses droits sociaux ;
- **737 RDV entretien individuel retraite (EIR)**, qui permet à nos assurés sociaux de préparer leur dossier retraite ;
- **1 581 RDV pour suivi de dossier** pour un sujet relatif aux prestations santé, famille, retraite ou au bénéfice des chefs d'entreprise pour la gestion de leur dossier ;

- **457 RDV nouveaux affiliés** avec les chefs d'entreprise qui créent leur entreprise et qui bénéficient pour cela d'un accompagnement spécifique.

LE DISPOSITIF « ALLER VERS »

Les agents d'accueil de la MSA Ile-de-France sont polyvalents et en capacité d'offrir un service global aux assurés sociaux. Dès lors, chacun d'entre eux a la possibilité d'évaluer le service « plus » à apporter selon la situation propre à chaque adhérent. Au plus fort de la crise sanitaire, de la mi-mars à mai, les collaborateurs ont contacté **947 assurés sociaux** considérés comme les plus fragiles ou vulnérables (les personnes isolées, les familles bénéficiaires de minimas sociaux et les personnes handicapées), pour les accompagner, faciliter leurs démarches et leur apporter écoute et conseil adapté.

En outre, la MSA Ile-de-France a déployé un dispositif spécifique destiné à prendre en charge **les dossiers d'adhérents en situation d'urgence sociale** qu'il convient de traiter de manière particulièrement vigilante.

Depuis sa mise en place le 15 octobre 2020, 47 adhérents ont bénéficié de ce dispositif. Un rendez-vous prestation leur a été proposé et leur dossier a été traité en moins de 7 jours.

● LES 6 CONSEILLERS EN PROTECTION SOCIALE AUPRÈS DES ENTREPRISES

Répondre aux préoccupations des chefs d'entreprise, c'est la mission de nos 6 conseillers en protection sociale.

Pendant la crise sanitaire, sur le terrain lorsque cela a été possible et par téléphone, nos conseillers ont multiplié les contacts avec les chefs d'entreprise pour prendre de leurs nouvelles, les accompagner de manière personnalisée, les informer des mesures sociales et économiques spécifiques mises en place par les pouvoirs publics et répondre à leurs questions. Ainsi, **359 entreprises ont été contactées pour un accompagnement sur mesure.**

Nos conseillers ont également reçu 1 472 adhérents, réalisé 3 305 appels vers ces derniers et donné suite à 6 815 mails et appels téléphoniques de leur part.

LE SOUTIEN DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ RESTE UNE PRIORITÉ

Les crises agricoles et les aléas climatiques affectent durablement nos entreprises.

Pour accompagner les chefs d'exploitation et les chefs d'entreprise, nos conseillers en protection sociale interviennent sur leur sollicitation ou dans le cadre du suivi de leur portefeuille de dossiers. Là encore, ils ont pu soutenir, accompagner et conseiller les chefs d'exploitation ou d'entreprise en difficulté financière et activer les dispositifs d'accompagnement social lorsque la situation de la famille le nécessitait.

En 2020, 413 adhérents ont sollicité des échéanciers pour faire face aux paiements de leurs cotisations sociales.

Les conseillers ont par ailleurs établi 57 dossiers de prise en charge de cotisations sociales sur le budget FASS* 2020.

**Fond d'action sanitaire et social*

● L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Le téléphone reste le canal le plus sollicité. C'est la raison pour laquelle nous mettons en œuvre l'organisation qui permet d'assurer une prise en charge globale de la protection sociale des assurés sociaux. Les téléconseillers sont polyvalents et en capacité de répondre aux appels concernant l'ensemble des sujets de protection sociale.

En 2020, nous avons répondu à **227 546 appels téléphoniques** avec un taux d'appels pris de 85.71%, légèrement en deçà de l'année précédente mais au-delà de l'objectif fixé :

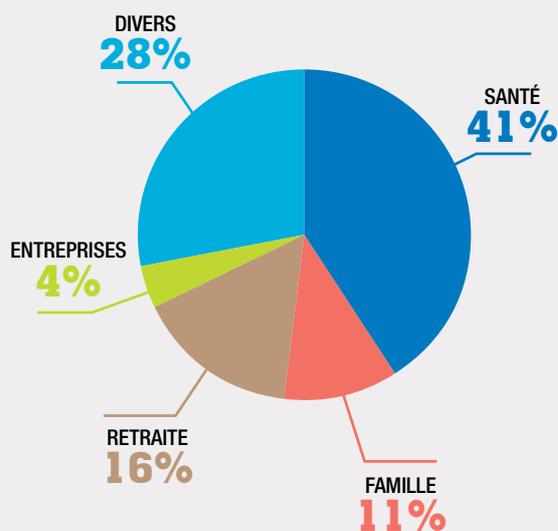
- 205 531 appels téléphoniques pour les particuliers ;
- 22 015 appels téléphoniques pour les entreprises.

La première période de confinement a affecté notre capacité à



répondre aux appels, mais parallèlement ceux-ci ont nettement décliné. Nous avons retrouvé à partir du mois de juin un niveau de sollicitations comparable à celui de l'année précédente.

RÉPARTITION DES MOTIFS D'APPEL PAR GRANDS DOMAINES



Outre la prise d'appels en direct, 12 913 demandes ont été déposées sur notre serveur vocal interactif. Tous ces assurés sociaux ont été rappelés dans les 24h à 48h.

● UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE CONTACT-TRACING AU SEIN DE LA MSA ILE-DE-FRANCE

Compte tenu de l'aggravation de la situation sanitaire, les Pouvoirs Publics ont décidé de renforcer le dispositif d'identification des patients atteints de la Covid-19 et de leurs cercles de contamination potentielle.

Les Pouvoirs Publics ont sollicité les caisses de MSA pour participer à ce dispositif au côté des caisses d'Assurance Maladie. C'est dans ce cadre qu'une équipe de 10 agents a été constituée le 1^{er} octobre 2020 au sein de la MSA Ile-de-France afin de venir en appui de la plateforme Contact-Tracing de la CPAM 92.

EN QUOI CONSISTE LEUR MISSION ?

Sur la base du signalement d'un cas de contamination, le technicien Contact-Tracing contacte les personnes identifiées « cas contact » à risque de contamination, leur indique les mesures d'isolement et de dépistage à mettre en œuvre, les invite à se faire tester au plus vite.

L'équipe a généré 27 117 appels entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2020 soit 480 appels en moyenne par jour :

- 11 848 appels ont abouti et 8 728 appels ont été confirmés par un mail et ont donné lieu à l'envoi d'une attestation d'isolement ;
- 17 404 SMS ont été générés à destination des personnes qui n'ont pu être jointe par téléphone.

L'équipe poursuit sa mission en 2021.

● L'ACCUEIL ÉLECTRONIQUE

Les fortes contraintes de déplacement liées à la situation sanitaire ont généré un recours aux échanges par mail sans précédent.

Les mails sont reçus via le service en ligne « Mes messages, mes réponses » accessible à partir de l'espace privé. Ce service a été plébiscité par les adhérents, particuliers et entreprises pour la flexibilité et la disponibilité du service 24h/24 et 7jours/7.

En 2020, nous avons réceptionné **74 848 mails** soit 21 172 mails de plus qu'en 2019 (près de 40 % d'augmentation) auxquels nous nous sommes attachés à répondre en moins de 48h à 86.71 %.

Dans ce contexte favorable à la dématérialisation des échanges, nous avons mené une **campagne d'appels sortants** afin d'accompagner les adhérents dans l'ouverture de leur espace privé, permettant ainsi l'accès à une offre de services en ligne très large, au dispositif de communication dématérialisé (mail et demande de RDV) et la possibilité pour les particuliers de nous adresser leurs documents via le service en ligne « Dépôt de document ».

Suite à cette campagne :

- 768 adhérents ont ouvert leur espace privé ;
- 776 adhérents ont opté pour la dématérialisation de la réception de leurs documents ;
- 1 785 adhérents ont été informés via un message sur leur répondeur, des avantages à ouvrir un espace privé.



Avec la crise sanitaire, le recours au numérique se confirme, les assurés sociaux gagnent en autonomie dans la gestion de leur protection sociale pour les particuliers et dans la gestion administrative de leur entreprise pour les chefs d'exploitation ou d'entreprise.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACCUEIL NUMÉRIQUE

NOMBRE D'ASSURÉS INSCRITS À DÉCEMBRE 2020 :

- Particuliers : **12 7915**
- Exploitants : **8 854**
- Entreprises : **13 240**

CHIFFRES CLÉS 2020 :

- Nombre de visiteurs par an : **1 520 499**
- Nombre de pages vues : **11 167 057**
- Taux d'utilisation des principaux SEL :
 - Particuliers : **80.58%**
 - Professionnels : **85.90%**

LA DIRECTION DE LA PROTECTION SOCIALE REGROUPE LE DÉPARTEMENT PRESTATIONS ET LE DÉPARTEMENT COTISATIONS ET DONNÉES ENTRANTES, AINSI QUE LES SERVICES FONCTIONNELS.

Le Département Prestations

Le département prestations est organisé en pôles, en charge des prestations santé, famille, retraite et complémentaire santé.

● ACCÈS AUX SOINS (AAS)

L'équipe traite les demandes de remboursements de soins et les actes liés aux droits maladie et la CSS (Complémentaire Santé Solidaire).

EN 2020, LA MSA A TRAITÉ :

- 2 052 497 FSE (feuilles de soins électroniques) payées soit une légère baisse par rapport à 2019 (2 060 032) ;
- 150 152 (feuilles de soins papier) en augmentation de + 1.64 % (147 722 en 2019) ;
- La part des FSE est encore en progression, soit 98 % en 2020 contre 94.55% en 2019, soit une augmentation de 3.64 % ;
- En moyenne sur l'année 2020, les FSE ont été réglées en moins de 1 jour ;
- 2 709 procédures CSS ont été traitées pour 2 317 accords. La population est de 3 113 bénéficiaires au 31/12/2020.

LES FAITS MARQUANTS

L'année 2020 est marquée par l'arrêt du traitement des FSP via l'outil LAD ainsi que par les mesures Covid-19.

Au premier confinement, des dispositions de simplifications ont été mises en place sur :

- Le contrôle des pièces justificatives
- La levée de contrôle des organismes sociaux
- La stratégie de contrôle globale des feuilles de soin

● MAINTIEN DU REVENU FAMILLE (MRF)

La mission de cette équipe porte sur le versement des prestations familiales et des minima sociaux.

EN 2020, LE NOMBRE TOTAL DE MENSUALITÉS DE PRESTATIONS FAMILIALES VERSÉES EST DE :

PRESTATIONS LIÉES AU HANDICAP :

- 10 759 Allocations adultes handicapés (AAH) soit une augmentation de 44% par rapport à 2019. Cette augmentation est liée aux rappels payés en novembre 2020 à effet du 01/01/2019 et prenant en compte le coefficient de la revalorisation des pensions d'invalidité ;
- Le nombre de familles percevant une AAH s'élève à 547 en 2020 contre 433 en 2019, soit une augmentation de 26% ;
- 3 468 Allocations d'éducation à l'enfant handicapé (AEEH), soit une diminution de 2,5%. Pour autant, le nombre de familles percevant l'AEEH s'élève à 290 en 2020 contre 243 en 2019, soit une augmentation de 19%.

PRESTATIONS LIÉES AU LOGEMENT :

- 21 998 aides personnalisées au logement en baisse de 5% par rapport à 2019 et 16 188 allocations logement à caractère social et familial également en baisse de 5%. Pour autant, le nombre de familles percevant une aide au logement est en augmentation de 6% avec 3 335 familles bénéficiaires en 2020 contre 3 145 en 2019.

PRESTATIONS LIÉES À L'ENFANCE :

- 421 primes à la naissance ont été versées (471 en 2019) ;

- 28 985 de complément de mode de garde (25 236 en 2019), une augmentation liée aux rattrapages par Pajemploi de l'envoi de volets sociaux concernant mensualités 2019 ;
- 4 009 allocations de prestation partagée d'éducation de l'enfant (PPE) (ex complément de libre choix d'activité).

LES PRESTATIONS LIÉES À LA PRÉCARITÉ :

- 7 298 paiements de revenu de solidarité active (RSA) en 2020 contre 6 015 en 2019, soit une augmentation de 21% ;
- 723 familles bénéficiaires en 2020 contre 540 en 2019 ;
- 786 nouvelles demandes traitées contre 716 en 2019.

Concernant la prime d'activité (PPA), 51 466 paiements en 2020 contre 46 835 en 2019, soit une augmentation de 10%. Parallèlement, le nombre de familles bénéficiaires s'élève à 4 828 contre 2 726 en 2019, soit une augmentation de 77%.

LES FAITS MARQUANTS

L'année 2020 a été essentiellement marquée par les Ordonnances prises dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19 :

- Généralisation d'une avance sur droit supposé AAH/PPA/RSA en cas de non-retour des déclarations trimestrielles ;
- Prolongation des droits AAH/AEEH pendant 6 mois en cas de non-réception d'un nouvel accord MDPH* ;
- Versement de l'allocation exceptionnelle de solidarité (AEDS), 2 764 familles en ont bénéficié ;
- Versement de l'aide aux jeunes précaires, 273 familles en ont bénéficié ;
- Maintien du droit à la PREPARE** taux plein/partiel pour les personnels réquisitionnés dans le cadre de la lutte contre l'épidémie de Covid-19 ;
- Majoration exceptionnelle pour les bénéficiaires de l'allocation de rentrée scolaire ;
- Report de la réforme des aides au logement au 01/01/2021.

* Maison départementale des personnes handicapées.

** Prestation partagée d'éducation de l'enfant.

● MAINTIEN DU REVENU SANTÉ

L'activité consiste à instruire les demandes d'indemnités journalières maladie, maternité, paternité et allocations de remplacement ainsi que les dossiers d'accidents du travail (AT) et de maladies professionnelles (MP).

POUR L'ANNÉE 2020, LA MSA A TRAITÉ :

- 64 528 Procédures concernant la législation maladie, maternité et paternité (contre 62 162 en 2019 et 64 653 en 2018) dont :
 - 26 485 arrêts de travail (initiaux et prolongations) contre 28 619 en 2019.
 - 8 273 signalements liés aux flux dématérialisés d'avis d'arrêt de travail (saisi à la source par le prescripteur) contre 8 230 en 2019 et 5 646 en 2018.
 - Et enfin, 13 313 signalements DSN (Déclaration sociale nominative).
- 22 946 procédures relatives aux accidents du travail (contre 26 087 en 2019 et 34 682 en 2018) dont :
 - 3 827 déclarations (AT/MP SA et NSA) contre 4 801 en 2019.
 - Et 8 814 arrêts (initiaux et prolongations) contre 9 974 en 2019 et 11 518 en 2018.

LES FAITS MARQUANTS

- Ces activités sont gérées par la MSA Marne-Ardennes-Meuse (MAM) après la mutualisation de 2018 ;
- La baisse des arrêts de travail est fictive car la gestion des arrêts de travail Covid-19 s'est faite par échanges de fichiers avec la CNAM ;
- L'usage de la dématérialisation des avis d'arrêts de travail par les professionnels de santé se stabilise, celle des DSN par les employeurs est en augmentation ;
- En AT, la baisse constatée en 2019 s'est poursuivie en 2020, renforcée par le contexte sanitaire et la mise en place du télétravail pendant les périodes de confinement ce qui a eu pour effet de baisser le nombre d'accidents, notamment les accidents de trajet.

LES ACTIVITÉS DÉLÉGUÉES PAR LA RAPT EN CHIFFRES, CE SONT :

- 2 086 969 feuilles de soins électroniques payées contre 2 133 217 en 2019 ;
- 100 183 feuilles de soins papier payées contre 112 416 en 2019 ;
- 258 944 plis reçus contre 299 729 en 2019 ;
- 1 074 assurés reçus dont 104 dans les accueils MSA (contre 4 437 en 2019 dont 300 en agences MSA) ;
- 845 cures thermales traitées contre 812 en 2019 ;
- 515 déclarations de grossesse traitées contre 530 en 2019 ;
- 3 860 cartes vitales traitées contre 3 046 en 2019 ;
- 2 013 ouvertures de droits traitées contre 2 092 en 2019 ;
- 185 dossiers CSS traités contre 157 en 2019.

LES FAITS MARQUANTS

- La fermeture prolongée de l'accueil Gare de Lyon depuis le 16/03 engendrée par la crise sanitaire est un élément expliquant la baisse des demandes de remboursements et la réception de plis ;
- La MSA Ile-de-France a renforcé son organisation afin de permettre une numérisation à J+1 des documents à destination des corbeilles de la RATP (Contrôle Médical et prestations en espèces).

● MAINTIEN DU REVENU RETRAITE

Cette équipe gère les demandes et prestations de retraite.

EN 2020, LA MSA A TRAITÉ :

- 1 549 demandes de retraite droits propres salariés (volume en baisse par rapport à 2019 avec 2 223 demandes -30.32%) ;
- 613 demandes de retraite droits propres non salariés (volume en hausse par rapport à 2019 avec 501 demandes +22.36%) ;
- 2 149 demandes de réversion salariés (en baisse par rapport aux 2 989 demandes de 2019, soit -28.10%) ;
- 289 demandes de réversion non-salariés (en augmentation par rapport aux 245 demandes de 2019, +17.96%).

LES FAITS MARQUANTS

- Mise en place du prélèvement à la source (PAS) au 01/01/2019 ;
- Effet LURA* par rapport à 2018 : stabilisation sur les demandes de retraite droits propres salariés (-1.38%) ; augmentation de l'activité liée à la carrière confirmée (12 143 vérifications) ;
- Baisse des demandes de retraite des non-salariés agricoles de 24.21% en corrélation avec la baisse du nombre d'exploitants ;
- Augmentation des demandes de réversion : +31.44% salariés et +15.02% sur les non-salariés ;
- Impact de la DSN sur la gestion de la carrière (régularisations manuelles à gérer) ;
- Délais de traitement en légère baisse : 97.70% (99.76% en 2019). Plan d'actions mis en place en décembre 2019 pour revenir à l'objectif COG de 99%.

* Liquidation unique des retraites.

● GESTION POUR LE COMPTE DE TIERS

L'équipe est spécialisée dans la gestion des contrats et des règlements des complémentaires santé. Cette activité est double et relève à la fois des cotisations et des prestations.

- En 2020, la population couverte est de 43 305 (ouvrants droits et ayants droits) contre 36 454 en 2019. Le montant total servi est de 10 909 973 euros contre 9 269 741 euros en 2019 ;
- L'équipe a géré 352 323 règlements (331 195 en 2019) et traite également les demandes de devis et de prise en charge, soit 8 966 demandes en 2020 contre 9 152 en 2019 ;
- La gestion liée à la vie des contrats (dispenses, portabilité...) a engendré le traitement de 8652 actes (7 355 en 2019) tendance toujours à la hausse de ce type de demandes ;
- La même croissance est constatée pour les activités de suspension 15 172 contre 10 039 en 2019 ;
- Par contre les affiliations sont en baisse 12 808 en 2020 contre 16 264 en 2019.

LES FAITS MARQUANTS

- La mutualisation avec MAM conduit la MSA IDF à gérer les affiliations et suspensions pour le compte de l'autre caisse ainsi que les actes de gestion ;
- Le début de l'année a été marqué par la reprise de la population des cadres du paysage un temps confié à une caisse unique (MSA Alsace) pour le réseau MSA (6 639 ouvrants droits et ayants droits). Le contexte sanitaire avec la période de confinement explique la baisse relative des affiliations.



Le Département Cotisations et Données Entrantes

Le département Cotisations et gestion des données entrantes assure la gestion des entreprises employeur de main-d'œuvre, le traitement du courrier ainsi que la gestion des données des assurés (immatriculation, état-civil, adresses...).



● LE PÔLE COTISATIONS SUR SALAIRES

Les activités sont centrées sur la gestion des entreprises employeur de main-d'œuvre (affiliation, évolution, radiation), des salariés et de leurs cotisations sociales par le biais du système déclaratif de la déclaration sociale nominative (DSN) ou de la facturation TESA.

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS MENÉES EN 2020 :

	ENTRÉES	TRAITÉES
RECYCLAGE DE FLUX DSN	14 061	15 976
DÉCLARATIONS D'EMBAUCHE	20 989	21 147
MISE À JOUR DES DONNÉES EMPLOYEURS ET SALARIÉS	1 686	1 930

LES COTISATIONS ÉMISES EN 2020 :

COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS LÉGALES SUR SALAIRES	841 843 502,18 €
COTISATIONS SUR SALAIRES CONVENTIONNELLES	94 744 482,91 €
COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS EXPLOITANTS	456 657 646,79 €

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA MISE EN ŒUVRE DES AIDES « COVID »

L'année 2020 aura principalement été marquée par la gestion des dispositifs d'allègement de charges sociales mis en place par les pouvoirs publics afin d'accompagner les filières les plus impactées par la pandémie de la Covid-19.

UN PORTEFEUILLE DE SALARIÉS EN AUGMENTATION

Malgré les impacts de la pandémie de la Covid-19 sur l'emploi, la MSA Ile-de-France a vu son portefeuille de salariés augmenter du fait de l'intégration de nouveaux établissements de régions dans le dispositif du Lieu Unique de Cotisation des Employeurs Agricoles (LUCEA) et ce, dans le cadre de réorganisations opérées par des grandes entreprises ou groupes du régime agricole.

DE NOUVEAUX SERVICES EN LIGNE POUR LES UTILISATEURS DE LA DSN

La volonté de la MSA de poursuivre l'accompagnement des utilisateurs de la DSN s'est notamment traduite par l'ouverture d'un nouveau service en ligne « Visualiser et vérifier mes DSN » permettant aux entreprises ou à leurs tiers déclarants d'accéder au contenu des données de leurs fichiers et de prendre connaissance des anomalies détectées lors de l'intégration des données transmises.

● LE PÔLE COURRIER NUMÉRISATION

Ce secteur assure la gestion du courrier arrivée et départ des ressortissants de la MSA et de la RATP (pour le domaine des prestations santé).

La tendance à la baisse du flux postal MSA constatée depuis plusieurs années s'est très fortement accélérée en 2020 (-28%), la pandémie de la Covid ayant amené les professionnels de santé à utiliser davantage la télétransmission et les assurés à recourir massivement au service en ligne d'envoi de documents, disponible dans leur espace privé. Et ce, d'autant plus que celui-ci a exceptionnellement été ouvert aux documents de nature médicale, tels que les feuilles de soins.

Le PCN prend également en charge la numérisation des documents et leur indexation en vue de leur archivage dans les dossiers électroniques des adhérents et leur mise à disposition

pour traitement par les services. Près de 700 000 documents MSA et 260 000 documents RATP ont été numérisés et indexés en 2020.

● LE SECTEUR GESTION DES INDIVIDUS



LES PRINCIPALES ACTIVITÉS MENÉES EN 2020 :

	ENTRÉES	TRAITÉES
GESTION DE L'IMMATRICULATION	48 138	45 820
TRAITEMENT ADRESSES	8 190	8 293
TRAITEMENT RIB	22 442	22 520

L'Institution a engagé en 2020 un très vaste chantier visant à homogénéiser le périmètre d'activités de l'ensemble des secteurs GI des 35 MSA du réseau dans le but principal de renforcer l'expertise dans la gestion des données des assurés et de leur famille et d'accroître la sécurisation de cette gestion. La mise en œuvre complète de ce nouveau périmètre est prévue pour fin 2021.

La Santé

● LE SERVICE DE SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

2020, UNE ANNÉE BIEN PARTICULIÈRE POUR LA SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL.

Le service SST agit auprès des structures et des actifs agricoles franciliens en respect des règles professionnelles, des missions de santé au travail et de prévention des risques professionnels inscrits dans le Code rural et des décisions politiques du Conseil d'administration de la MSA Ile-de-France.

L'année 2020 avait bien commencé avec la poursuite des actions prioritaires ciblées pour la finalisation du Plan Santé Sécurité au Travail 2016-2020, avec l'embauche de 6 infirmières pour renforcer l'activité Santé au travail et palier au recrutement difficile de médecins. Puis vint le 16 mars 2020 et le confinement. L'activité ne s'est pas arrêtée bien au contraire. Il a fallu adapter nos pratiques à la situation et poursuivre notre activité de suivi médical des travailleurs, de conseils aux chefs entreprise et aux chefs d'exploitation, de promotion de la Santé et de la Sécurité au Travail.

Grace à la réactivité de la MSA Ile-de-France sur la mise à disposition rapide de nouveaux outils et de nouvelles technologies, la SST a inauguré, expérimenté et mis en œuvre un nouveau mode de surveillance de l'état de santé au travail : la téléconsultation.

Malgré l'interdiction de déplacement et de réunions possibles, la SST est restée en proximité des entreprises et exploitations en prodiguant de nombreux conseils sur le risque pandémique, le télétravail et ses éventuelles conséquences psychosociales.

La SST a également innové avec son webinaire (conférence en ligne) « Piloter son activité en période de turbulences » en réunissant une centaine de participants.

Pour soutenir la filière hippique, la SST a également animé des e-ateliers réunissant à chaque fois des chefs d'exploitations autour d'échanges de pratiques, de difficultés rencontrées et des évolutions des protocoles Covid-19.



LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Au-delà des missions de diagnostic, de conseil et d'enquêtes administratives (maladies professionnelles, accident de travail mortel, retraite pour raison de pénibilité) et les actions du PSST, les conseillers en prévention des risques professionnels ont accompagné 130 structures agricoles techniquement et financièrement grâce aux différents dispositifs :

- 94 aides prévention Covid ;
- 1 Aide financière locale pour agir sur la prévention du risque machine et TMS ;
- 14 AFSE (max. 0,5 ETP) : 7 Cultures-Elevage, 7 Paysage, (dotation consommée à 82%) ;
- 21 AFSA (max 10 ETP) : 10 Cultures-Elevages, 11 Paysage, (dotation consommée à 67%) ;
- Suivi de 6 contrats de prévention en cours dans le secteur Paysage.

Malgré la crise sanitaire, l'adhésion des structures agricoles aux projets SST proposés nous a permis d'atteindre globalement nos objectifs en 2020 comme les années précédentes et ainsi de concourir à l'amélioration des conditions de réalisation du travail et de la préservation de la santé tant physique que psychique des actifs agricoles. Nous remercions les entreprises et exploitations agricoles, nos partenaires ainsi que les Échelons locaux et les autres services de la MSA IDF : la Communication, la Relation Adhérents, les directions Bénéficiaires et Entreprises et l'ensemble des services supports.

LE PLAN SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2016-2020

7 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES, FONDEMENTS DE LA DÉMARCHE SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN AGRICULTURE, APPLICABLES SUR L'ENSEMBLE DE L'HEXAGONE :

- L'évaluation des risques professionnels comme priorité ;
- Le renforcement de la prévention ;
- Le ciblage des populations à risque ;
- La prise en compte des risques spécifiques en agriculture : animal, chimique et machine ;
- La prévention de la désinsertion professionnelle et le maintien dans l'emploi d'une population vieillissante et exposée ;
- La promotion de la qualité de vie au travail ;
- La définition de priorités d'actions communes aux exploitants-chefs d'entreprise non-salariés et aux salariés.

7 RISQUES PRIORITAIRES NATIONAUX DÉCLINÉS :

- Le risque animal avec les filières bovine et équine ;
- Le risque chimique ;
- Le risque machine ;
- Le risque chute de hauteur ;
- Les risques psychosociaux (RPS) ;
- Les troubles musculo-squelettiques (TMS) ;
- Le risque de désinsertion professionnelle.

7 RISQUES PRIORITAIRES LOCAUX :

- Le risque routier ;
- Le risque addiction ;
- L'intégration de la SST dans l'enseignement agricole ;
- Les accidents du travail (AT) graves dus aux chutes et aux cardans ;
- La prévention de la gravité des AT par le secourisme ;
- Le risque électrique des lignes aériennes ;
- Les zoonoses.



MAIS 2020 FUT AUSSI UNE ANNÉE DE BILAN ET DE CONSTRUCTION PARTICIPATIVE D'UN NOUVEAU PLAN SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2021-2025.

Entre 2016 et 2020, la SST a atteint la quasi-totalité de ses objectifs. Seule 2020 a freiné cette atteinte car nos activités ont été déplacées vers un soutien aux professionnels agricoles. L'équipe a été très sollicitée par les employeurs et les salariés des OPA. Elle a aussi déployé l'Aide prévention Covid pour une centaine de demandes. Cette aide se poursuit en 2021.

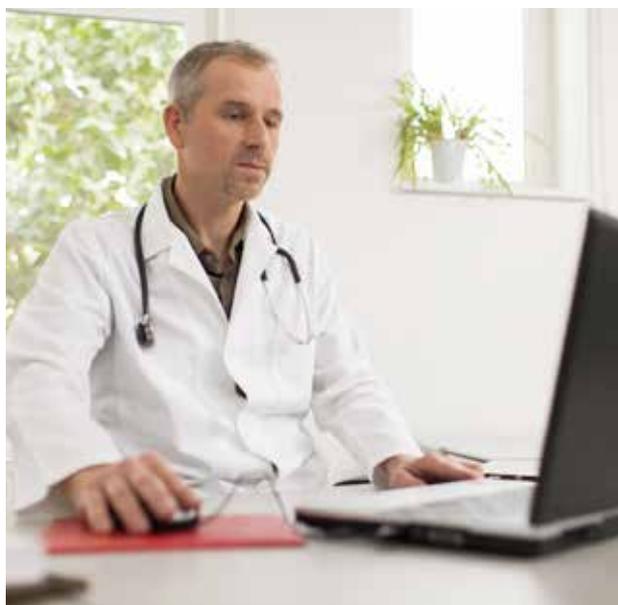
RISQUE PRIORITAIRE	NATURE DE LA CIBLE ET INDICATEUR EN NOMBRE	CIBLE	ATTEINTE OBJECTIF	RÉSULTATS 2016-2020
ANIMAL	ÉLEVEURS BOVINS-LAIT AYANT BÉNÉFICIÉ DES FORMATIONS CONTENTION	44	111,4%	49
ANIMAL	ENTREPRISES HIPPIQUES OU ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES FORMÉS ACES ^[2]	50	198,0%	99
CHIMIQUE	ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES DANS L'ÉVALUATION DU RISQUE CHIMIQUE	80	283,8%	227
CHUTE	FORMATIONS SUR LA PRÉVENTION DES CHUTES DE HAUTEUR	13	92,3%	12
TMS ^[3]	ENTREPRISES DU PAYSAGE ENGAGÉES DANS LA PRÉVENTION TMS	29	375,9%	109
TMS	EXPLOITATIONS BOVINES ENGAGÉES DANS LA PRÉVENTION DES TMS	11	118,2%	13
MACHINE	ENQUÊTES SUR L'UTILISATION DES MACHINES AGRICOLES OÙ UN AT EST CONNU	28	82,1%	23
TPS ^[4]	ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES À LA PRÉVENTION DES TPS	13	369,2%	48
TPS	EXPLOITANTS SENSIBILISÉS À LA PRÉVENTION DES TPS LORS D'UN DÉBAT ESOPT ^[1]	90	160,0%	144
PHYTO	DOSSIERS PHYT'ATTITUDE	35	68,6%	24

^[1] Film-Débat et Démarche de prévention autour de la question « Et si on parlait travail ? »

^[2] Approche du Cheval en Sécurité

^[3] Troubles musculosquelettiques

^[4] Troubles psychosociaux



LA SANTÉ AU TRAVAIL

Le contexte de crise sanitaire en 2020 a ouvert les possibilités pour les médecins du travail :

- de reporter les visites médicales sans risque ;
- de prescrire des arrêts de travail, des certificats d'isolement et des tests ;
- de pratiquer la téléconsultation.

Toutefois, le suivi médical des salariés et non-salariés a été très difficile à adapter aux multiples changements de décision de la DGT* et a été en baisse. En revanche, l'accompagnement des entreprises a été très important dans ce contexte de pandémie Covid-19 : multiples conseils et mise en place des gestes barrières, recommandations des distances et port de masques, télétravail, limitation des actions essentielles en milieu de travail, conduite à tenir devant un cas de Covid-19 ou/et un cas contact en entreprise.

Concernant le suivi médical des non salariés, les examens sont en baisse due au contexte de pandémie et de la pénurie de médecins.

Enfin le dialogue social et les travaux parlementaires réalisés en 2020 aboutiront certainement à une nouvelle loi visant à renforcer la prévention dans les services de Santé au Travail.

* Direction Générale du Travail

Les examens médicaux

REPARTITION DU SUIVI MEDICAL 2020 DES SALARIES AGRICOLES PAR TYPE DE VISITE (EN NOMBRE)

VISITES D'EMBAUCHE
VISITES SYSTÉMATIQUES
VISITES À LA DEMANDE
VISITES DE PRÉ-REPRISE
VISITES DE REPRISE
AUTRES (BILAN 50 ANS, ENQUÊTE)

TOTAL VISITES MÉDICALES

TOTAL ENTRETIENS INFIRMIERS

TOTAL RENCONTRES

REPARTITION DU SUIVI MEDICAL 2020 DES EXPLOITANTS AGRICOLES PAR TYPE DE VISITE (EN NOMBRE)

VISITES D'EMBAUCHE
VISITES SYSTÉMATIQUES
VISITES EXPLOITANT
VISITES À LA DEMANDE
VISITES DE PRÉ-REPRISE
VISITES DE REPRISE

TOTAL VISITES MÉDICALES

TOTAL ENTRETIENS INFIRMIERS

TOTAL RENCONTRES

LA PROTECTION SOCIALE

	CULTURE ÉLEVAGE		TRAVAUX FORESTIERS		ETA JARDINERIE PAYSAGISME		ARTISANAT RURAL		COOPÉRATION		OPA		DIVERS		NON AFFECTÉ À UN SECTEUR		TOTAL	
	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus
	516	365	38	22	1 406	1 034	3	3	199	167	971	823	68	54	30	9	3 231	2 477
	392	218	29	16	1 059	654	4	2	98	62	766	567	103	56	28	8	2 478	1 583
	193	154	41	16	326	263	-	-	47	36	1 303	1 164	42	30	83	54	2 035	1 717
	87	78	8	7	216	189	-	-	31	26	272	247	15	13	15	14	644	574
	362	303	24	19	755	649	4	3	139	101	1 300	1 148	48	41	78	63	2 710	2 327
	4	4	-	-	7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	11
	1 554	1 122	140	80	3 769	2 796	11	8	514	392	4 611	3 949	276	194	234	148	11 109	8 689
	1 100	695	25	16	1 189	835	6	4	617	399	1 530	1 157	72	44	118	41	4 657	3 191
	2 654	1 817	165	96	4 958	3 631	17	12	1 131	791	6 141	5 106	348	238	352	189	15 766	11 880

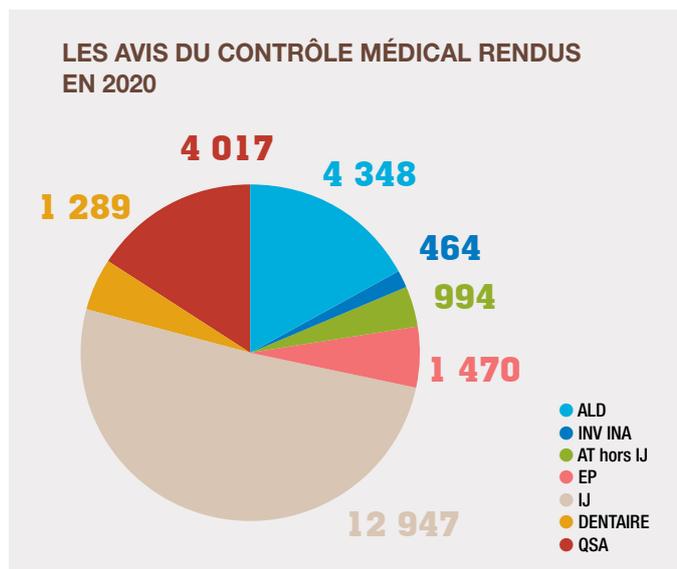
	CULTURE ÉLEVAGE		TRAVAUX FORESTIERS		ETA JARDINERIE PAYSAGISME		NON AFFECTÉ À UN SECTEUR		TOTAL	
	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus
	2	1	-	-	6	5	-	-	8	6
	3	1	9	-	2	2	-	-	14	3
	4	3	2	-	-	-	-	-	6	3
	8	6	6	-	2	2	-	-	16	8
	1	1	-	-	-	-	-	-	3	2
	2	1	-	-	-	-	-	-	2	1
	20	13	17	-	10	9	2	1	49	23
	16	7	-	-	1	1	-	-	17	8
	36	20	17	-	11	10	2	1	66	31

● LE CONTRÔLE MÉDICAL

Le Contrôle Médical porte sur tous les éléments d'ordre médical qui commandent l'attribution et le service de l'ensemble des prestations de l'Assurance Maladie, maternité, invalidité, accident du travail et maladie professionnelle. Les missions du service du Contrôle Médical sont définies par le Code de la Sécurité Sociale (article L315-1), ainsi que par le Code Rural.

LES AVIS MÉDICAUX ET DENTAIRES

En 2020, 25 529 avis médicaux sur prestations santé individuelles ont été rendus par le Contrôle Médical, en baisse de 3,4% par rapport à 2019.



Il s'agit des avis obligatoires ou nécessaires pour lesquels un avis du Contrôle Médical ou dentaire est requis afin de permettre le paiement d'une prestation. Ces avis concernent plus particulièrement (par ordre décroissant) :

- Le droit aux indemnités journalières maladie ou AT-MP (51% des avis) ;
- La reconnaissance en affection de longue durée (ALD) pour une prise en charge à 100% des soins en rapport avec cette affection (17% des avis) ;
- Les demandes d'accord préalable pour différentes prestations (transport sanitaire, appareillage, oxygénothérapie ou certains actes chirurgicaux) (6% des avis) ;
- Les demandes d'accord préalable pour les traitements d'orthodontie (5% des avis) ;
- L'imputabilité des lésions à un accident de travail ou la

- reconnaissance en maladie professionnelle et l'évaluation médicale du taux des séquelles (4% des avis) ;
- L'évaluation médicale d'un état d'invalidité (2% des avis).

Il est important de noter en 2020, du fait de la crise sanitaire liée à l'épidémie Covid-19 :

- La suspension des convocations au Contrôle Médical à compter du 1^{er} confinement de mars jusqu'à la réouverture des accueils MSA en juin ;
- La mise en place des téléconvocations avec réalisation des examens par le médecin-conseil en visio ou en audio ;
- La validation des arrêts de travail du fait de facteurs de vulnérabilité lors du 1^{er} confinement avec contact téléphonique vers les assurés ;
- La mise en place en lien avec l'ARS et le régime général



d'Assurance Maladie d'envois de courriers et de mails en juillet 2020 aux assurés de certaines villes afin de les inviter au dépistage de la Covid-19, puis en novembre 2020 aux assurés fragiles les invitant à reprendre contact avec leur médecin traitant ;

- La préparation de la campagne de vaccination en décembre 2020 en lien avec le Ministère des Solidarités et de la Santé et le régime général d'Assurance Maladie.

Les questions des services administratifs (QSA)

Il s'agit des avis demandés par les services administratifs pour des questions particulières, par exemple la prise en charge de soins à l'étranger, les demandes de sortie hors circonscription, l'accord de prestations en nature en rapport avec un AT ou une MP.

LES CONVOCATIONS

Les convocations par le Contrôle Médical ont lieu dans 9 centres répartis sur toute la région, en fonction du lieu de résidence de l'assuré.

2 039 convocations ont été adressées en 2020, soit une baisse de 25% par rapport à 2019, mais avec une possibilité également réduite de 25% (fermeture des locaux d'accueil pendant 3 mois) dont :

- 569 à Gentilly (-25%) ;
- 595 au Mée, à Meaux et Provins (-20% en Seine-et-Marne) ;
- 387 à Mantes, Versailles et Rambouillet (-40% dans les Yvelines) ;
- 185 à Etampes (-37%) ;
- 303 à Cergy (+18%).

NB : Les convocations relatives au Contrôle dentaire ont uniquement lieu à Gentilly, seul site étant équipé d'un cabinet dentaire.

● LE PÔLE DE SANTÉ PUBLIQUE

LE PÔLE PRÉVENTION

UN COMITÉ DE PILOTAGE DES ACTIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

Un comité de pilotage des actions de Santé Publique a été créé en décembre 2018 réunissant les services de la caisse concernés : Contrôle Médical, Santé et Sécurité au Travail, Vie Mutualiste, Action Sanitaire et Sociale, Offre de Services sur les Territoires, Direction Générale et le service Communication.

L'objectif de ce comité est de définir des axes prioritaires d'actions selon les publics (entreprises, segments de population), pour une mise en œuvre efficace, rationnelle et coordonnée en s'appuyant sur les actions de santé publique déjà en place au sein de la caisse ou proposées par l'institution.

À partir d'un Plan de Santé Publique pluriannuel, 2 documents sous forme de jeu de cartes ont été conçus. Ils sont distribués par les acteurs relais de la caisse à nos partenaires externes afin de faire connaître l'offre de la MSA IDF en santé publique.

LES ACTIONS DE PRÉVENTION INSTITUTIONNELLES

• Les Instants Santé Adultes

Ces examens de santé sont proposés aux assurés agricoles considérés comme « sous-consommateurs » de soins, c'est-à-dire ayant bénéficié de moins de 2 consultations dans les 2 ans auprès d'un médecin généraliste et/ou spécialiste.

Ils sont déclinés selon 4 tranches d'âges et visent à dépister les facteurs de risque de maladies propres à chacune de ces périodes de la vie. Ils visent également à responsabiliser

chacun, pour l'inviter à préserver sa santé, en particulier par la prévention.

En 2020, les Instants Santé Adultes (25-74 ans) ont été proposés aux assurés agricoles éloignés du système de santé des départements des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise. Ils ont dû être stoppés du fait du 1^{er} confinement. Les taux de réponse aux invitations adressées par la MSA aux assurés agricoles franciliens sont à nouveau très faibles, de l'ordre de 3% seulement. Concernant les Instants Santé Jeunes (16-24 ans), le taux de participation à la consultation de prévention est de 4% pour 2 876 jeunes invités.

LA SANTÉ BUCCO-DENTAIRE

La MSA offre un examen de prévention bucco-dentaire :

- aux femmes enceintes, à compter du 6^{ème} mois de grossesse ;
- aux enfants et jeunes âgés de 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 et 24 ans ;
- aux jeunes à certains âges clés dans le cadre du dispositif M'T dents (4, 7, 10 et 13 ans non-consommateurs) ;
- aux personnes âgées de 60 ans ;
- aux personnes participantes aux examens de santé (Instants Santé).

LES ACTIONS DE DÉPISTAGES ORGANISÉS DES CANCERS

Depuis le 1^{er} Janvier 2019, les 8 structures départementales de dépistages ont fusionné en une structure régionale, le Centre Régional de Coordination des Dépistages Organisés des Cancers (CRCDC) de l'Île-de-France. Cette structure est financée par l'Agence Régionale de Santé et les régimes d'Assurance Maladie (régime général et MSA).

• Le dépistage organisé du cancer du sein

Le taux de participation pour 2020 ne sera connu qu'au 3^{ème} trimestre 2021. Cependant, en 2019, le taux de participation était de 36,9%, soit 2 335 femmes âgées de 50 à 74 ans, en hausse de 0,2 point par rapport à l'année 2018.

• Le dépistage organisé du cancer colorectal

Le taux de participation pour 2020 est de 23,4%. En 2019, le taux de participation était de 1,1%. 6 215 personnes âgées de 50 à 74 ans ont bénéficié de ce dépistage.

• Le dépistage organisé du cancer du col de l'utérus

Il se met en place progressivement sous l'égide du CRCDC.

En 2020, 10 742 femmes en ont bénéficié.

D'AUTRES ACTIONS DE PRÉVENTION

• La vaccination antigrippale

En raison de la pandémie, et la réservation des doses de vaccins antigrippaux aux publics prioritaires (personnes âgées principalement), nous n'avons pas pu mettre en place à l'automne 2020 de campagne de vaccination antigrippale pour les personnes volontaires de certaines entreprises (MSA Ile-de-France, Groupama...).

• Déclic Stop Tabac

La MSA s'est engagée en Novembre 2020 dans la 5^{ème} campagne nationale Moi(s) sans tabac dont l'objectif est de favoriser l'arrêt du tabac. L'action institutionnelle Déclic Stop Tabac s'adresse aux jeunes à partir de 16 ans scolarisés dans les établissements d'enseignement agricoles et aux salariés des structures d'insertion. Les structures ayant bénéficié de cette action en 2020 étaient la MFR de Souppes-sur-Loing (77) et le Lycée Saint-Jean à Sannois (95).

Afin de réaliser les sessions de sensibilisation, le Pôle Santé Publique et le service ASS ont travaillé en partenariat avec l'Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie (ANPAA) et un sophrologue.

• Les ateliers du Bien Vieillir (ABV)

D'autres actions qui relèvent de la prévention santé sont menées par le service d'Action Sanitaire et Sociale de la MSA ou le PRIF. De nombreux ateliers ou réunions collectives n'ont pas pu être mis en place du fait des mesures sanitaires liées à la Covid-19. Ainsi, seulement 13 ateliers du Bien Vieillir (ABV) ont été organisés en présentiel. Chaque atelier est constitué d'environ 10 personnes.

LE DÉPARTEMENT DE LA GESTION DU RISQUE

Le Pôle de Santé Publique du Contrôle Médical, dans le cadre de son activité de gestion du risque, a pour mission de contrôler les dépenses de santé engagées par la caisse de la MSA, en veillant à la pertinence des soins portés ou prescrits aux assurés, qu'ils soient en ville ou à l'hôpital. Pour cela, la caisse mène des actions qui peuvent aller de la communication auprès des professionnels de santé à un contrôle plus poussé de leur activité.

L'optimisation des ressources a pour objectif d'assurer au plus grand nombre des soins de qualité.

LE PLAN DE GESTION DU RISQUE DE LA CAISSE DE MSA IDF

Le Plan local de GDR pour 2020 suit une stratégie qui prévoit l'articulation du Plan National de Gestion du Risque Maladie 2020 de la MSA avec le Plan Objectif National des Dépenses d'Assurance Maladie (ONDAM) 2018-2022 et le Plan d'Appui à la Transformation du Système de Santé (PATSS).

Le plan GDR MSA Ile-de-France s'articule autour des six axes suivants :

- Prévention ;
- Structuration de l'offre de soins ;
- Pertinence et efficacité des produits de santé ;
- Pertinence et qualité des actes ;
- Pertinence et efficacité des prescriptions d'arrêts de travail et de transports ;
- Contrôle et lutte contre la fraude.

Il associe des actions touchant des thèmes variés et engage plusieurs services de la caisse :

- Le service du Contrôle Médical et son Pôle de Santé Publique (GDR et Prévention) ;
- Les services prestations santé ;
- La lutte contre la fraude ;
- Le contentieux.

QUELQUES EXEMPLES D'ACTIONS COORDONNÉES PAR LE DÉPARTEMENT GDR DANS LE CADRE DU PLAN GDR 2020 :

- Contrôle médical ou administratif des arrêts de travail (arrêts de longue durée, respect du délai d'envoi de 48 heures, contrôles des arrêts répétitifs, pathologies lombaires) ;
- Contrôle de la tarification des établissements hospitaliers ;
- Gestion des Demandes d'Accords Préalables (DAP) ;
- Contrôle de certains honoraires des infirmiers ;
- En dentaire, suivi de traitements en orthopédie dentofaciale, contrôle des bridges, et des conditions de prise en charge des actes associés aux avulsions dentaires.

Du fait du contexte sanitaire lié au Covid-19, les actions de contrôle et de notifications d'indus (hors cas de fraude) ont été suspendues.



FOCUS : PERTINENCE ET EFFICACITÉ DES PRODUITS DE SANTÉ

En 2020, l'action de contrôle des conditions de prise en charge des sièges coquilles de série pour personnes dépendantes a ciblé, pour les remboursements de 2018 et 2019, 37 dossiers dont :

- 20 pour lesquels le Contrôle Médical n'a pas reçu la demande d'accord préalable ;
- 2 pour lesquels l'avis défavorable du Médecin-Conseil n'a pas été respecté ;
- 1 pour une double facturation.

14 000 € d'anomalies ont ainsi été détectés et 23 courriers d'indus ont été adressés aux fournisseurs des sièges coquilles fin décembre.

LE DÉPARTEMENT DE L'OFFRE DE SANTÉ SUR LES TERRITOIRES

La MSA est pleinement engagée dans l'accompagnement des nouvelles structures d'exercice coordonné, à savoir les Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP) et les Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS), en application de la politique nationale « Ma Santé 2022 ». Cette démarche s'inscrit au niveau régional dans un cadre d'action coordonnée avec le régime général et l'ARS. La MSA IDF a entamé un partenariat avec les projets de MSP de Charny (77), Bruyères-le-Châtel (91), Milly-la-Forêt (91), Ozouer-le-Voulgis (77) et de Limours (91), et est investie dans le projet de CPTS du Sud-Etampois.

La Maîtrise des risques



● LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Au regard des objectifs ambitieux de notre CPG en matière de lutte contre la fraude et de contrôle, la MSA Ile-de-France a retenu 2 options depuis 2012 : une coordination régionale de la lutte contre la fraude au travers d'une cellule dédiée composée de deux coordonnateurs régionaux LCF d'une part ; un management commun avec le contrôle extérieur d'autre part. Cet ensemble cohérent a démontré son efficacité pour renforcer le ciblage et la pertinence de nos actions de contrôle.

LE CONTRÔLE EXTÉRIEUR

L'activité s'organise autour de 2 missions de base que sont le contrôle de la bonne application de la législation sociale (cotisations et prestations) avec d'éventuelles suites sur le terrain frauduleux, la lutte contre le travail illégal et dissimulé ainsi que la fraude aux cotisations.

LE CONTRÔLE DE LA BONNE APPLICATION DE LA LÉGISLATION SOCIALE

L'année 2020 a été fortement impactée par les contraintes liées à la crise sanitaire et l'activité du contrôle a dû s'adapter. Seuls des contrôles sur pièces des revenus professionnels des NSA ainsi que des contrôles de complétude DSN engagés avant le confinement du 17/03/2020 ont pu être réalisés sur la période de mars à juillet 2020.

Ainsi sur 2020, 70 contrôles d'entreprises (dont 47 contrôles de complétude DSN) et 463 enquêtes portant sur les revenus non-salariés ainsi que sur l'affiliation ont été engagés.

Les redressements effectués s'élèvent à 2 427 635,78 € (780 005,46 € en cotisations sur salaires et 1 647 630,32 € en cotisations des non-salariés).

De plus, tout comme en 2019, les redressements des contrôles d'entreprises en DSN ont été fortement impactés par le défaut d'outil informatique et le nécessaire recours à une solution dégradée de chiffrage très chronophage. Seule une émission en redressement a pu être planifiée dans le cadre de la solution à court terme DSN proposée par la maîtrise d'ouvrage, contre 7

habituellement avant 2018.

À l'exception de la période de mars à juillet 2020, 189 contrôles de bénéficiaires ont été réalisés, débouchant sur des régularisations s'élevant à 120 508,13 € (ressources déclarées, composition de la famille, montant des prestations versées, changements de domicile). Les contrôles ont privilégié les prestations soumises à conditions de ressources, de résidence et/ou d'isolement (PF, retraite SASPA) et les arrêts de travail. Pour autant, selon le principe déontologique du contrôle voulant que « toute personne est susceptible d'être contrôlée », tout type de prestation a été inclus au plan de contrôle, et ce sur l'ensemble du territoire francilien au regard de la population protégée.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LE TRAVAIL DISSIMULÉ

À l'instar d'autres administrations (inspection du travail, douane, fisc, etc.), les agents de contrôle de la MSA ont compétence pour rechercher et constater les situations de travail dissimulé. Ainsi, 62 actions ont été engagées (26 pour les cotisations sur salaires et 36 pour les cotisations des non-salariés).

Le montant des redressements effectués à cette occasion s'est élevé à 460 292,86 €.

LA CELLULE RÉGIONALE LCF

En 2020 et compte tenu des contraintes liées à la crise sanitaire, la MSA Ile-de-France n'a pu, pour la première fois, réaliser que partiellement son plan local annuel de lutte contre la fraude. Dans ce plan construit par la cellule régionale LCF, 24 actions y sont priorisées dans le but d'alimenter les activités du contrôle extérieur et de la cellule régionale LCF et, in fine, le Comité de Lutte Contre la Fraude. Un accent très net est mis sur la fraude dans le domaine famille et la lutte contre le travail dissimulé.

LA MOBILISATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE LA LCF SE TRADUIT :

En interne :

- Par l'utilisation systématique de l'outil HALF (halte à la fraude), la gestion en temps réel des décisions du CLCF et l'intégration des règlements sur préjudices et du calcul du taux de recouvrement des indus frauduleux ;
- Par l'exploitation de l'ensemble des requêtes institutionnelles LCF obligatoires et la construction de requêtes locales ;
- Par la continuité du déploiement du plan de lutte contre la fraude documentaire aux accueils physiques, assurant la transition entre les formations théoriques dispensées chaque année et la mise en pratique au poste de travail.



En externe :

- Par la présence et l'investissement de la caisse au sein d'une majorité de Comités Départementaux Anti-Fraude (CODAF et COLF) de la région. Ces comités sont devenus de véritables pôles d'impulsion de la politique territoriale de lutte contre la fraude et des lieux de légitimité des différents acteurs impliqués dans la LCF ;
- Par les enquêtes réalisées par le contrôle extérieur, en lien avec la cellule régionale LCF.

En 2020, pour la première fois, la caisse n'a malheureusement pas pu atteindre son objectif COG. Elle a néanmoins détecté 419 046,56 € de fraude (y compris pour le travail illégal et dissimulé) et évité plus de 283 831 € de préjudice.

L'Action Sanitaire et Sociale

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) de la MSA Ile-de-France mène des actions qui tiennent compte des besoins de la population agricole francilienne afin de lui apporter des réponses spécifiques sous forme :

- D'actions d'animation du milieu rural et de développement social local ;
- D'interventions de travailleurs sociaux auprès des familles et des ressortissants en difficulté ;
- De versements d'aides financières individuelles et de subventions aux structures.

Les orientations du plan régional ASS 2016-2020 se déclinent de la manière suivante :

- Favoriser l'accès aux droits, aux soins et aux services ;
- Soutenir l'insertion sociale et professionnelle ;
- Accompagner les familles dans chacune des étapes de leur vie ;
- Favoriser l'autonomie des publics fragiles ;
- Participer au développement des territoires ruraux.



● 2020 : UNE ANNÉE MARQUÉE PAR UN CONTEXTE SANITAIRE INÉDIT

1- DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT INÉDITES AUPRÈS DES ADHÉRENTS ET DES ENTREPRISES

CAMPAGNE DE PHONING LORS DU 1^{ER} CONFINEMENT DU PRINTEMPS 2020 :

662 appels téléphoniques ont été passés par les travailleurs sociaux auprès des bénéficiaires d'une aide extra-légale depuis le 01/11/2019.

ACTIONS EXCEPTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE :

- Paniers solidaires ;
- Soutien aux familles bénéficiaires de l'aide aux vacances : compte-tenu de la crise sanitaire, de nombreuses familles n'ont pas eu la possibilité de partir en vacances et ont été fragilisées, tant sur le plan économique que sur le plan social. La fermeture des lieux culturels, des parcs de loisirs, l'impossibilité de partir en vacances ou encore la fermeture des restaurants n'ont pas permis aux familles de profiter de moments partagés. Afin de soutenir ces familles dans ce contexte inédit, le service ASS de la MSA Ile-de-France a attribué un chèque ANCV (Agence Nationale pour les Chèques-vacances) d'une valeur de 100 € aux 1 785 familles bénéficiaires des bons vacances 2020-2021.

2- DES MESURES PRISES DANS LE CADRE DES ACTIONS COLLECTIVES

- Annulation et report de toutes les actions collectives ;
- Annulation de toutes les réunions de travail liées à ces actions collectives avec maintien d'un contact régulier par mail avec les partenaires (transmission de dossiers, instruction demande de subvention) ;
- Préparation des actions collectives pour l'année 2021.

● LES ACTIONS COLLECTIVES RÉALISÉES EN 2020

Les travailleurs sociaux sont des professionnels formés à l'intervention sociale d'intérêt collectif. Les actions collectives conduites par l'ASS s'adressent à des publics variés, au-delà du public agricole : jeunes, familles, personnes en situation de handicap ou en insertion, précaires, aidants, personnes âgées, etc.



ZOOM SUR : L'OPÉRATION PANIERS SOLIDAIRES

Lors du 1^{er} confinement de 2020, la MSA Ile-de-France et les CAF des Yvelines et de l'Essonne ont organisé une distribution de paniers solidaires permettant de soutenir à la fois les exploitants en difficulté pour écouler leurs productions et des familles précarisées.

La crise sanitaire perdurant, de nombreuses situations se sont dégradées pour les particuliers et les entreprises. C'est pourquoi, en fin d'année, le service ASS, en lien avec celui de la Relation Adhérents (RA), a proposé de conduire une nouvelle action solidaire couvrant l'ensemble de l'Ile-de-France.

L'opération a eu lieu entre le 7 et le 18 décembre. Les paniers ont été distribués à :

- des personnes fragilisées repérées par les travailleurs sociaux (familles, isolés ou seniors),
- des structures intervenant auprès de publics précaires (chantiers d'insertion, ESAT, entreprises adaptées, EAA),
- la filière hippique : centres d'entraînement et centres équestres.

2 372 paniers solidaires ont été remis, pour un montant global de 71 358, 67 €.

Ils étaient composés de fruits et légumes provenant de producteurs locaux ainsi que d'un produit transformé (type miel, confiture, fruits secs, jacinthe, selon). Dans chaque panier ont été intégrés une carte de vœux de la MSA et un flyer présentant les aides de l'ASS.

L'ensemble des interlocuteurs (assurés, entreprises et leurs salariés, structures d'insertion ou encore filière hippique) a salué l'action, adressant parfois des mails ou courriers pour signifier leur ressenti positif face au signe fort envoyé par la MSA.

Cette action, relayée dans la presse, a permis à la MSA de renforcer ses liens avec ses structures affiliées, montrer sa capacité à agir et à adapter ses actions dans un contexte inédit et de développer sa stratégie d'influence, notamment auprès de la filière hippique, très représentée en Ile-de-France.

Ces actions sont complémentaires à la réponse individuelle qui peut être apportée en parallèle. Elles permettent une approche différente des problématiques rencontrées par les assurés. Tous les types d'actions ne sont pas organisés systématiquement tous les ans dans l'ensemble des 8 départements.

FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS, AUX SOINS ET AUX SERVICES :

La MSA Ile-de-France favorise l'accès aux droits et aux soins de ses ressortissants par de l'information, de la sensibilisation et une meilleure connaissance du fonctionnement administratif du système de santé et des structures de soins.

- Accès aux droits/Accès aux soins (action menée avec le service Contrôle Médical) : 1 ;
- Mes petits papiers : 1 ;
- Atout Santé Séniors : 1 ;
- Atout Santé Jeunes : 1 ;
- Réunion assurés malades : 2 ;
- Forum : 1 ;
- Moi(s) sans tabac (action menée avec le service Contrôle Médical) : 4 ;
- Atelier prévention santé (action menée avec le service Contrôle Médical) : 2 ;
- Réunion d'information parents « comprendre mon mode de garde » : 1 ;
- Animation au Salon International de l'Agriculture (SIA) : 1 ;
- Projet sur les risques suicidaire auprès des non salariés agricoles (action menée avec le service Santé Sécurité au Travail) : 1 ;
- Opération paniers solidaires : 10 sur l'ensemble de l'Ile-de-France.

SOUTENIR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE :

La MSA Ile-de-France est impliquée dans le domaine de l'insertion sociale de ses ressortissants, salariés et non salariés agricoles.

L'accompagnement social vers l'insertion passe nécessairement par une approche globale combinant plusieurs niveaux d'intervention dont les objectifs consistent à :

- favoriser l'accès aux soins et aux droits sociaux ;
- faciliter l'accès au logement ;
- organiser des soutiens spécifiques (animation de groupes).

Les dispositifs mis en œuvre sont les suivants :

- Prendre soin de sa santé : 1 ;
- Avenir en soi : 1 ;
- Coup de pouce connexion : 2.

ZOOM SUR : MES PETITS PAPIERS : UNE NOUVEAUTÉ POUR LA MSA IDF

L'action « Mes petits papiers » a été créée par la MSA de Lorraine pour accompagner les assurés dans leurs démarches administratives. Cette action utilise la médiation cognitive, c'est-à-dire l'utilisation de support pour une prise de conscience. Elle se décompose en 5 demi-journées d'ateliers ludiques pour permettre au plus grand nombre de trouver ou retrouver son autonomie dans la gestion administrative. C'est un outil de mobilisation par l'appropriation d'une démarche de classement qui valorise chaque participant en lui permettant de maîtriser la gestion de ses papiers.

Les objectifs sont de trouver un intérêt à classer et à ranger les documents administratifs, d'acquérir une méthode personnelle de classement et enfin de mettre en pratique les acquis, sous l'impulsion d'une dynamique de groupe.

À la fin de l'année 2020, l'équipe ASS de l'Essonne a mis en place cette action auprès de 24 élèves d'une classe de première de la Maison Familiale et Rurale de l'Essonne Verte à Etampes. Ce public a été retenu afin de rendre les jeunes plus autonomes pour leur entrée prochaine dans la vie active.

Des ateliers ludiques et participatifs ont été animés par les travailleurs sociaux pour intéresser les élèves à la gestion administrative. Des temps d'échanges leur ont également permis de s'exprimer sur leur ressenti et leurs émotions et sur le degré d'autonomie attendu pour leur départ dans la vie active.

Certaines barrières ont pu être levées grâce à l'investissement de ces élèves qui se sont tout à fait prêtés à l'action. Le leitmotiv de cette session est « Ce n'est pas difficile, c'est inhabituel ».



ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS CHACUNE DES ÉTAPES DE LEUR VIE :

L'objectif de l'ASS est d'éviter que les évènements de vie ne deviennent une difficulté et ne mettent en péril l'équilibre familial. Ce soutien s'effectue par le biais d'actions d'information auprès des familles et par un accompagnement à la parentalité.

- Projet vacances «Partir pour rebondir» (dispositif CCMSA) : 2 ;
- Sortie Agri'Culturel (programme de sorties pédagogiques et culturelles en direction des familles) : 3 ;
- Séjour My'Colo : 2 ;
- Formation dans le cadre du partenariat avec le réseau Alisé : 4.

FAVORISER L'AUTONOMIE DES PUBLICS FRAGILES :

La MSA Ile-de-France soutient les ressortissants agricoles en situation de fragilité, ainsi que leur entourage, dans leur parcours de vie.

- Groupe d'informations et d'échanges aidants : 3 ;
- Café des aidants : 1 ;
- Rendez-vous des aidants : 1 ;
- Aide aux aidants : 3 ;
- Présentation de la protection sociale et de la MSA dans les établissements agricoles : 1 ;
- Formation à l'autonomie : 2 ;
- Rencontres intergénérationnelles : 2.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES RURAUX :

La MSA Ile-de-France participe depuis de nombreuses années au développement social des territoires ruraux, en adéquation avec les besoins sanitaires et sociaux des populations concernées.

Agir pour le développement des territoires en pleine transformation, c'est :

- proposer une réponse adaptée aux spécificités et aux problématiques locales ;
- participer à l'animation des territoires ruraux ;
- contribuer à l'équité en matière d'accessibilité aux équipements et aux services.

- Accompagnement à la création de structures petite enfance, enfance et jeunesse (Maison d'Assistants Maternels (MAM), Établissement d'Accueil des Jeunes Enfants (EAJE), Accueil Collectif de Mineurs (ACM), etc.) : 15 ;
- Accompagnement à la création et au suivi des MARPA : 8 ;
- Maison de santé pluriprofessionnelle : 1 ;
- Projet social de territoire : 1 ;
- Charte territoriale des aînés : 2 ;
- Charte territoriale des familles : 2 ;
- Réalisation d'un diagnostic dans le cadre d'une charte territoriale avec les familles : 1 ;
- Convention partenariale avec les centres sociaux : 8.

● LES AIDES EXTRA-LÉGALES ACCORDÉES EN 2020

La MSA Ile-de-France a élaboré un règlement d'aides extra-légales qui s'applique à l'ensemble de ses ressortissants agricoles. Les aides répondent aux différentes difficultés que peut rencontrer un assuré tout au long de sa vie.

L'INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE :

L'intervention sociale individuelle est réservée aux res-

sortissants agricoles. Les travailleurs sociaux de la MSA Ile-de-France ont pour missions l'accueil, le conseil et l'orientation des bénéficiaires agricoles, afin notamment de favoriser l'accès aux droits et aux soins.

À travers une évaluation globale de leur situation, le service social tente de faciliter la résolution des difficultés de ses adhérents, qu'elles soient d'ordre administratif, social, médical ou familial. À l'issue de cette démarche, l'adhérent peut ainsi être orienté vers les services sociaux compétents ou vers d'autres partenaires, un travail en collaboration étant toujours privilégié.

INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE	77-75	78-92	91-94	95-93	Service social entreprises	TOTAL
NOMBRE DE DOSSIERS SUIVIS (AYANT DONNÉ LIEU À AU MOINS UNE INTERVENTION SOCIALE)	1 052	840	994	816	231	3 933
NOMBRE DE DOSSIERS CRÉÉS AU COURS DE L'ANNÉE (INCLUS DANS LES DOSSIERS SUIVIS)	769	437	527	389	64	2 186
NOMBRE D'AIDES FINANCIÈRES INSTRUITES PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX	453	301	276	156	181	1 367

LA RÉPARTITION DES AIDES EXTRA-LÉGALES ACCORDÉES EN 2020

LES ORIENTATIONS DU PLAN ASS 2016/2020	LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES ASS	NB DE BÉNÉFICIAIRES EN 2020
FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS, AUX SOINS ET AUX SERVICES	L'aide exceptionnelle aux assurés en situation de fragilité	317
	La participation aux frais de santé restant à la charge de l'assuré	340
	La participation aux frais de santé restant à la charge des bénéficiaires CMUC-ACS	4
	L'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)	66
	La participation aux frais de consultations psychologiques	128
	L'aide dans le cadre de soins palliatifs	4
	L'aide pour la prise en charge de prestations indues en santé, retraite et invalidité	2
	L'aide aux personnes âgées en situation de précarité	324
	L'aide au remplacement des agriculteurs malades	35
	L'aide à l'équipement ménager et/ou mobilier	53
SOUTENIR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	L'aide à la formation BAFA	10
	L'aide à l'entrée dans la vie active	0
	L'aide ponctuelle à l'insertion professionnelle et à la mobilité	19
	L'aide à la poursuite d'études	45
	L'aide aux loisirs des publics bénéficiaires du RSA ou de l'AAH	552
	La prime à l'installation d'un(e) assistant(e) maternel(le)	5
ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS CHACUNE DES ÉTAPES DE LEUR VIE	L'aide à l'accès à un logement	8
	L'aide exceptionnelle pour l'arrivée d'un enfant	405
	L'aide exceptionnelle à l'accueil du jeune enfant	3
	L'aide à la garde sur les temps périscolaires	42
	L'aide aux loisirs des enfants et des familles	637
	L'aide aux vacances des familles	2 988
	L'aide à domicile auprès des familles, des personnes en situation de handicap et des personnes en situation de fragilité	36
FAVORISER L'AUTONOMIE DES PUBLICS FRAGILES	L'aide aux frais d'obsèques	34
	Le panier de services pour l'aide au maintien à domicile des personnes retraitées :	
	1. L'aide à domicile	284
	2. Le portage de repas	18
	3. L'aide à la téléassistance	11
	4. L'adaptation du logement à la perte d'autonomie	12
	5. L'aide pour le maintien du lien social et l'autonomie dans la vie quotidienne	14
	Structures évaluatrices	314
	L'aide à la garde de la personne âgée ou en situation de handicap	0
	L'aide à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap	1
	L'aide aux vacances des personnes en situation de handicap	1
	L'aide au répit	13
	L'aide au répit pour les aidants	0
	L'aide à l'hébergement temporaire et à l'accueil de jour	2
L'aide à l'amélioration de l'habitat et lutte contre l'habitat indécent	3	
TOTAL DES PRESTATIONS INDIVIDUELLES ASS		6 726



● LES SUBVENTIONS ACCORDÉES EN 2020

L'ASS intervient également par le biais de subventions, destinées à soutenir des projets variés s'inscrivant dans ses orientations politiques et visant le public MSA, en milieu urbain ou rural.

Instruites par les cadres et par les travailleurs sociaux de la MSA, ces subventions sont souvent au centre d'un travail partenarial avec des institutions, associations et structures intervenant dans les territoires, avant d'être proposées au Comité d'Action Sanitaire et Sociale.

En 2020, 135 subventions ont été octroyées pour un montant total de 447 211 €.

LES SUBVENTIONS À DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES :

- Soutien aux structures de médiation familiale : 33, pour un total de 71 039 € ;
- Soutien aux espaces de rencontres : 22, pour un montant total de 33 000 € ;
- Soutien aux Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) : 54, pour un montant total de 35 240 € ;
- Fonds Départementaux de Compensation du Handicap (FDCH) : 4, pour un montant total de 41 112 €.

LES SUBVENTIONS INSTITUTIONNELLES :

- Prévention Retraite Ile-de-France (PRIF) : 31 000 € ;
- Alisé : 68 900 € ;
- Association de Vacances La Tour Carrée (AVLTC) : 40 000 €.

LES AUTRES SUBVENTIONS :

- Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) : 1, pour un montant total de 50 000 € ;
- Accueil Collectif de Mineurs (ACM) : 2, pour un montant total de 17 500 € ;
- Structures diverses (ex : commune, diverses associations, etc.) : 16, pour un montant total de 59 420 €.

● LA CELLULE D'ACCOMPAGNEMENT DU MAL-ÊTRE ET DU RISQUE SUICIDAIRE

Pilotée par l'Action Sanitaire et Sociale, la cellule est composée d'une équipe pluridisciplinaire interne à la MSA.

Son objectif est de répondre aux problématiques des assurés en grande détresse et d'assurer un suivi des situations.

Lorsqu'une situation est signalée par un salarié de la MSA IDF ou un partenaire (Chambre d'agriculture, Groupama, élus de l'échelon local, etc.), elle est immédiatement orientée vers un travailleur social qui prend contact avec la personne pour évaluer la situation, proposer un accompagnement et orienter vers les services spécialisés.

Le nombre de situations étudiées par la cellule est en constante augmentation depuis sa création en 2012 :



L'année 2020 a été marquée par un suicide dans une entreprise dans laquelle un accompagnement avec l'intervention d'un psychologue a été mise en place pour l'équipe d'encadrement et pour les apprentis.

Et en fin d'année un autre événement dramatique, un meurtre et un suicide dans une entreprise, a mobilisé les services RA, ASS, SST et Contrôle externe pour apporter un accompagnement aux familles des victimes et à la vingtaine de salariés concernés. Une demi-journée a été notamment organisée avec les salariés volontaires en présence d'un psychologue et du gestionnaire de l'entreprise.

Pour améliorer la prévention et la détection de situations de mal-être, un plan d'actions est en cours d'élaboration pour la période 2021-2025, avec le concours de tous les services concernés mais aussi des délégués cantonaux.



LES SERVICES DE L'ENTREPRISE

Le Département Finances - Comptabilité

Il tient la comptabilité, assure la gestion financière de la caisse et les aspects comptables de la mission d'organisme de protection sociale.

Après les missions fonctionnelles des domaines recouvrement et contentieux, le département s'est enrichi de nouvelles activités fin 2020 : la vérification comptable des paiements d'Action Sanitaire et Sociale et la gestion des oppositions à tiers détenteur dans sa partie amont.

IL REGROUPE AINSI DÉSORMAIS :

- La comptabilité « technique », liée aux missions de la MSA Ile-de-France en tant qu'organisme de protection sociale (prestations, cotisations, organismes partenaires...) ;
- La comptabilité de « gestion », liée au fonctionnement de la MSA Ile-de-France en tant qu'entreprise (factures de gestion, frais de personnel...) ;
- La trésorerie, qui supervise et traite les flux financiers entrants et sortants de l'organisme ;

- La vérification comptable (paiements ASS) et le traitement des Oppositions (ATD, OTD, saisies des rémunérations...) ;
- Les pôles fonctionnels des domaines Comptabilité - Encaissement - Recouvrement - Contentieux, qui assurent une veille et des contrôles réguliers, traitent les dossiers particuliers et résolvent les anomalies. Ils planifient les traitements informatiques des dits domaines et accompagnent la mise en place des nouveaux outils et processus.

OUTRE L'ACTIVITÉ COURANTE TOUJOURS RICHE ET LIÉE AUX MISSIONS DÉCRITES CI-DESSUS, L'ANNÉE 2020 A ÉTÉ MARQUÉE PAR PLUSIEURS PROJETS ET ÉVÉNEMENTS :

- La crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 a nécessité la mise en œuvre de nouvelles organisations et de nouveaux circuits au sein du service : dématérialisation accrue des documents et des circuits de signature, process de réalisation des tâches entrant dans le cadre du télétravail. Ces bouleversements ont été traversés avec succès puisque l'essentiel des activités a été maintenu afin d'assurer le service aux adhérents, aussi bien en termes de paiements de prestations que d'encaissements de cotisations.
- La crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 a également eu de fortes incidences sur la gestion des cotisants et des encaissements afférents. Les mesures successives de report ou de prise en charge de cotisations, d'aides diverses, ont dû être mises en œuvre dans un contexte très contraint en terme de planning. Les incidences ont été multiples sur les encaissements ou sur les relations avec les tiers (versements de cotisations).
- La reprise de l'activité SASPA, antérieurement gérée par la CDC, s'est déroulée tout au long de l'année 2020 pour les aspects comptables et financiers : reprise des dettes et des créances des assurés, déploiement des process de traitement (paiement des prestations Retraite et ASS via les outils MSA). Cette reprise a induit une quantité importante d'actes manuels et d'ajustements comptables, rendus difficiles par le volume à reprendre pour la caisse MSA d'Ile-de-France (près d'1/4 du portefeuille national).
- Le Plan de Contrôle du Directeur Comptable et Financier (PCDCF) a fait l'objet d'une mise à jour incluant de nouveaux contrôles sur les volets DSN, PAS et SASPA. Pour les contrôles relatifs aux dépenses techniques, nous avons utilisé un nouvel outil national (NICKEL), mis en place en début d'année. Le PCDCF a également fait l'objet d'un audit par les Commissaires aux Comptes, dont les résultats ne sont pas encore connus.
- La gestion comptable des flux liés à la Complémentaire Santé

Solidaire, a fait l'objet d'une mise en œuvre en fin d'année 2020, avec un process remplaçant la gestion antérieure de la CMUC et de l'ACS.

LA CCMSA A PAR AILLEURS VALIDÉ SANS OBSERVATION LES COMPTES 2019 DE LA MSA ILE-DE-FRANCE.

La validation des comptes 2019 couronne ainsi toute une année de travail et de suivi, non seulement au niveau du département Finances-Comptabilité mais également au niveau de l'ensemble des services de la caisse qui prennent part à ces importants travaux.

Pour rappel, cette validation des comptes repose notamment :

- Sur le dispositif de contrôle interne de chaque organisme ;
- Sur une série d'indicateurs appelés « indicateurs de qualité » ;
- Sur la réalisation des Etats de Développement de Soldes justifiant des sommes restant inscrites au bilan au 31/12 ;
- Sur le programme de travail : contrôles du Directeur Comptable et Financier ;
- Sur la justification des évolutions comptables.

Ce dispositif, intense en termes de contrôles et de travaux, est effectué pour les deux derniers points via un dossier de clôture des comptes composé :

- Des contrôles effectués en comptabilité selon des programmes de travail prédéfinis ;
- Des « revues analytiques » qui sont des analyses exhaustives des évolutions d'un exercice comptable à l'autre et qui font ressortir un certain nombre de « signalements » (évolutions à justifier).

Ce dispositif permet un contrôle global de la comptabilité des Caisses de MSA, aussi bien sur les aspects « technique » que « gestion ».

La clôture des comptes 2019 s'était déroulée conformément aux instructions et au planning national. Les données avaient été remontées à la CCMSA dans les temps, à savoir :

- au 17/01/2020 pour les opérations comptables (techniques et gestion) ;
- au 05/02/2020 pour les travaux de validation des comptes (techniques et gestion) ;
- au 14/02/2020 pour la finalisation des documents de synthèse.

Le Pôle Ressources

Le pôle ressources regroupe plusieurs activités : le Contrôle de gestion, les Achats et Moyens généraux, l'Informatique et Postes de travail et les Immeubles. Ce pôle est composé de 14 collaborateurs y compris le responsable du pôle.



● TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

En charge de la mise à jour des réseaux informatiques et de l'installation des logiciels et des matériels, l'équipe gère et administre aussi l'architecture informatique et téléphonique, la sécurité d'accès aux données et leur préservation.

L'équipe conseille les utilisateurs et participe aux études et projets de la MSA d'Ile-de-France sur tous les aspects informatiques et/ou de téléphonie. Elle gère également l'activité éditique et planification de traitement. Pour Atriode notamment, elle a conçu l'architecture du réseau du nouveau bâtiment et apporté son expertise jusqu'à l'emménagement dans les nouveaux locaux en août 2020.

FAITS MARQUANTS 2020 :

- **Émergence du Covid-19/Plan de continuité d'activité :** déploiement du télétravail en masse en 10 jours ;
- **Atriode :** poursuite des travaux en vue du déménagement en août 2020 (date de déménagement initialement prévue en mai 2020) ;
- **Téléphonie Voie sur IP :** déploiement des nouveaux postes téléphoniques sur le site de Gentilly ;
- **Imprimantes :** changement des modèles sur le site d'Atriode, soit une vingtaine d'installations ;
- **Arrivée de 3 nouveaux collaborateurs**, dont celle du responsable Informatique, en remplacements de 2 départs en retraite et d'une démission.

● OUTILS TRANSVERSES

L'équipe constituée de deux collaborateurs est en charge des outils d'administration de toute l'organisation du workflow (habilitations, corbeilles...) et de la relation de service (GRA gestion des correspondances, ARSENE gestion des contacts, RCM Répertoire des Coordonnées Médiatiques...).

Ces interventions sont incontournables pour que chacun accède aux outils dont il a besoin pour réaliser ses activités.



L'équipe est régulièrement sollicitée pour animer des formations et accompagner la mise en œuvre des nouveaux outils ou suivre les évolutions, et intervient aussi à la demande, pour les nouveaux collaborateurs. Dans ce cadre, elle informe et conseille les utilisateurs sur les moyens dont s'approprier les outils de façon à gagner en efficacité.

FAITS MARQUANTS 2020 :

- Suivi du déploiement d'ARSENE V5 (outil de gestion de contacts), alerte pour remise en fonction de la fonction de supervision et formation des agents du Front Office ;
- Réalisation de tous les travaux afférents aux nouvelles activités engendrées par les projets nationaux ;
- Sessions de formation des nouveaux agents ASS, fonctionnels et nouveaux agents RA (plateforme et accueil physique) ;
- Analyse des contacts PF 2019.

● ACHATS ET MOYENS GÉNÉRAUX

Cette équipe, composée de 4 collaborateurs, est en charge des activités suivantes :

- **Immeubles :** gestion des baux, suivi de la maintenance et des gros travaux réalisés dans les immeubles dont la MSA est propriétaire (sites extérieurs), gestion des badges d'accès aux différents sites...
- **Flotte automobile :** gestion de la flotte dont maintenance, contrôle technique, suivi des consommations (km, carburant), réparations et lien avec les assurances...

- **Achats :** établissement des devis, commandes, réception, facturation dans et hors OCEAN (progiciel institutionnel)
- **Inventaire :** un inventaire physique est réalisé annuellement par deux personnes à temps plein sur une période de 2 ou 3 mois : déplacements sur tous les sites, travaux de retraitements hors travaux OVNI (mises à jour dans OCEAN, étiquetage et/ou réétiquetage, mise en rebus...)
- **Interventions diverses :** petites réparations, aménagement des salles de réunion, de formation ou des bureaux, activité de reproduction et de façonnage, gestion des stocks de papier, des enveloppes, de quelques imprimés et des cartouches, contrôle et livraison des marchandises, planification mensuelle de l'entretien des véhicules en libre service...

FAITS MARQUANTS 2020 :

- Achat de tout le mobilier d'Atriode, soit 1 364 factures et 4 795 fiches « matériel » traitées (606 en 2019) ;
- Participation aux travaux préparatoires liés au déménagement et au déménagement/réaménagement du stock ;
- Environ 650 interventions (reproduction, aménagement de poste de travail et de salles de réunion, opérations de déménagement, navettes, entretien de véhicules...) prises en charge ;
- 20 sinistres automobiles traités ;
- Prise en charge de toutes les opérations de maintenance et de distribution liées à la pandémie sur le site de Gentilly ;
- Remplacement du responsable Immeubles, arrivée d'un responsable Achats/Logistique et remplacement du gestionnaire Achats.

● CONTRÔLE DE GESTION ET BUDGET

Deux personnes sont en charge de cette activité dont un contrôleur de gestion et le responsable du pôle Ressources. Les activités principales sont :

- Élaborer le budget et veiller à la qualité de sa réalisation tout au long de l'année. Le contrôle de gestion s'assure des disponibilités budgétaires avant l'engagement des dépenses, étape facilitée par la tenue des comités de gestion pour les achats d'un montant supérieur à 1 000 € - décisions soumises au Directeur général qui statue ;
- Répondre aux sollicitations de la CCMSA (reportings mensuels sur les réalisations budgétaires en cours et à venir notamment) ;
- Concourir à la production d'indicateurs - atteinte de la cible en matière de Gestion Institutionnelle des Effectifs (GIE) - et mettre en regard la consommation budgétaire des charges de personnel pour optimiser la réalisation budgétaire. Le contrôle de gestion gère, en lien avec les ressources humaines, un tableau de bord

- comportant quelques indicateurs clés à destination du CODIR ;
- Réaliser la comptabilité analytique ;
- Participer à des travaux nationaux d'étude de coûts ou de construction d'outils communs d'aides au pilotage ;
- Participer au dispositif de validation des comptes (Arrêté des comptes et Ovni) ;
- Intervenir dans le processus de contrôle des marchés publics locaux, dans le cadre des Actions de Contrôle Interne (ACI).

CHIFFRES CLEFS 2020 :

- 7 reportings à la CCMSA faisant le point sur les dépenses projetées au 31/12 de l'année en cours ;
- 138 comités de gestion soumis à décision du Directeur général (le double de 2019) ;
- 5 ACI (3 fois moins qu'en 2019) ;
- Arrivée d'un nouveau contrôleur de gestion.

Le Pôle Contrôle Interne et Audit Interne



Il est chargé de 2 missions principales :

- **La supervision générale du dispositif de contrôle interne ;**
- **L'animation de la cartographie locale des risques.**

● SUPERVISION GÉNÉRALE DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE

Le contrôle interne est une mission transverse mobilisant une pluralité d'acteurs et fondée sur trois principes :

- La responsabilisation des acteurs opérationnels en charge des différentes actions mises en œuvre ;
- La coordination assurée par le Coordonnateur Régional Contrôle Interne (CRCI) avec l'appui de la cellule CI ;
- Le pilotage du dispositif par une instance collégiale : le Comité des Contrôles et de la Certification des Comptes (C4).

ORGANISATION DE LA CELLULE DE CONTRÔLE INTERNE

Fondée sur un double principe de supervision (régionale) et responsabilisation (de chaque acteur), la cellule CI témoigne d'une appréhension plus large des différents aspects du contrôle interne par notre caisse. Ainsi, la cellule CI est intervenue pour permettre à la caisse de mieux piloter le contrôle interne et donc de mieux maîtriser les risques inhérents à son activité :

- Sécuriser et formaliser les remontées trimestrielles et annuelle adressées à la Caisse Centrale dans le cadre du suivi de la mise en place des actions de contrôle interne. Ce résultat a été rendu possible par les nombreux points de diagnostic faits avec les équipes opérationnelles, ainsi que par un renforcement des informations communiquées au comité directeur chaque trimestre.
- Assurer la diffusion des maintenances des actions de contrôle interne. Les interventions ont été très nombreuses en 2020 du fait de l'adaptation du dispositif aux mesures prises dans le cadre de la crise sanitaire.
- Coordonner et élaborer le bilan 2019 du contrôle interne, ainsi que le plan 2020, afin de les transmettre à la CCMSA.
- Ces nouvelles exigences découlent de la réforme du contrôle interne dans les organismes de protection sociale.
- Appuyer le secteur OST de la caisse pour définir, mettre en place et faire évoluer le 1^{er} plan de maîtrise des risques de l'OST.

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Depuis fin 2019, la MSA Ile-de-France a déclenché le PCA à deux reprises.

En premier lieu, du fait des mouvements sociaux débutés le 5 décembre 2019, la MSA Ile-de-France avait pour la première fois activé son Plan de Continuité d'Activité (PCA). Piloté par une cellule de crise, celui-ci a permis à l'organisme de poursuivre son activité au service des adhérents, et ce à travers plusieurs mesures fortes prises en amont :

- Identification des activités prioritaires (réception du courrier, paiement des prestations...) et affectation de moyens pour les assurer (véhicules de services, mise à disposition d'outils informatiques notamment) ;

- Élargissement du télétravail (nombre de télétravailleurs, et nombre de jours télétravaillés) ;
- Élargissement des plages horaires afin de concilier au mieux maintien du service et possibilités d'organisation personnelles pour les salariés. Ces mesures, qui ont pu être modulées en fonction de l'évolution de la situation, ont permis d'assurer la continuité de l'activité.

Le dispositif de PCA avait été levé le 17 janvier 2020.

En second lieu, pour faire face à la crise sanitaire Covid-19 et décliner les mesures gouvernementales, la MSA Ile-de-France a déclenché son PCA de nouveau le 16 mars 2020, généralisant le télétravail pour les activités pouvant être réalisées en distanciel. L'activité de la caisse a été très fortement impactée. L'ensemble du personnel non prioritaire sur site a pu être placé en télétravail le 21 mars 2020 au soir. Les activités définies comme prioritaires par la CCMSA ont été organisées et le suivi réalisé de façon hebdomadaire. L'activité sur place, notamment les accueils, a progressivement repris au cours du mois de mai, après mise en œuvre des mesures de sécurité le nécessitant. Une présence des collaborateurs télétravailleurs a été renforcée à compter de début juillet 2020. Par la suite, la MSA Ile-de-France a appliqué les mesures décidées par les pouvoirs publics en généralisant à nouveau le télétravail à compter du 4 novembre 2020. Au 31 décembre 2020, ces mesures étaient toujours applicables.

AUDIT DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA CCMSA

La MSA Ile-de-France a reçu la visite d'un auditeur de la CCMSA, du 8 au 11 septembre 2020, dans le cadre d'un suivi des recommandations formulées lors d'un précédent audit réalisé en 2018. Sur les 20 recommandations formulées, à la date de l'audit, 13 ont été complètement mises en œuvre, 5 l'ont été partiellement et 2 non mises en œuvre. Les travaux se poursuivent pour finaliser le plan d'actions.

● ANIMATION DE LA DÉMARCHE DE CARTOGRAPHIE LOCALE DES RISQUES

À l'instar de l'ensemble des caisses du réseau, la MSA IDF a, en 2020, déployé en interne la cartographie nationale des risques pour ce qui concerne les processus métiers (activités de back office, contrôle extérieur), tout en l'enrichissant de l'analyse de ses risques locaux et en collaborant avec la MSA Marne-Ardenne-Meuse pour les processus mutualisés. Les travaux ont été conduits en tenant compte du contexte sanitaire et la nécessaire continuité d'activité, via un dispositif allégé tel que diffusé par la CCMSA.

Le Département des Ressources Humaines



L'épidémie Covid-19 a tout bouleversé :

Toutes les énergies ont été déployées pour préserver d'une part la santé des salariés et d'autre part pour se donner les moyens d'assurer la continuité de service à nos assurés tout en préservant le lien social au sein des équipes.

La définition et la mise en œuvre des dispositifs de protection, le déploiement massif et en continu du télétravail (plus de 350 collaborateurs en télétravail), l'adoption de nouveaux outils collaboratifs pour préserver nos capacités de travail collectif tout en étant à distance, l'adaptation de nos processus de travail, y compris de nos modalités de recrutement, de formation et d'accompagnement des salariés, le respect de protocole sanitaire strict témoignent de la responsabilité et de la grande capacité d'adaptation des collaborateurs et de transformation de notre organisation.

À compter du 19 octobre 2020, face à l'aggravation de la crise sanitaire et à la demande des pouvoirs publics, dix salariés

ont été recrutés pour créer une plateforme de contact tracing dont la mission consiste à partir de l'identification des patients atteints de la Covid-19 à appeler les personnes identifiées comme cas contact à risque élevé de contamination afin de les inciter à se faire tester au plus vite, leur indiquer les mesures d'isolement et de dépistage à mettre en œuvre. Cette plateforme est toujours opérationnelle à ce jour.

Le dialogue social a été préservé grâce à la mise en place dès mars 2020 de réunions à distance et les échanges avec les élus se sont intensifiés pendant toute cette période.

L'année 2020 est marquée également par l'installation dans le nouvel immeuble Atriode, offrant un cadre et des conditions de travail modernes permettant une organisation plus souple et flexible.

L'ENTREPRISE CONFORTE LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS COG :

- Pour ce qui concerne la gestion des effectifs, l'entreprise a employé 416.02 ETPMA (Equivalent Temps Plein en Moyenne Annuelle) dans le respect de la cible notifiée par la CCMSA.
- Nous avons intégré et formé plus de 60 nouveaux collaborateurs.
- L'entreprise a recouru aux contrats à durée déterminée à hauteur de 287,8 mois/hommes. Les salariés se sont mobilisés dans le cadre de campagnes d'heures supplémentaires : ainsi plus de 4 900 heures ont été réalisées. Ces deux dispositifs ont permis ainsi la réduction des stocks.
- L'évolution de la masse salariale respecte le GVT notifié par la CCMSA.

La Stratégie et le Pilotage

● LE PÔLE APPUI AU PILOTAGE

Service support pour l'ensemble des directions, son périmètre recouvre les missions d'administration des bases de données (NAD, ID) et d'extraction des données, de statistiques et d'ingénierie d'outils de pilotage (tableaux de bords, automatisation de données...), de suivi de la performance (démarche processus, suivi des indicateurs MSA), et depuis le 1^{er} décembre 2020 d'une activité de marketing digital.

Le Pôle accompagne les directions dans la démarche processus et de dialogue de gestion afin de favoriser une analyse dynamique des stocks de dossiers à traiter et des résultats de la performance. Il analyse les résultats avec les différentes directions lors des comités de pilotage stratégiques.

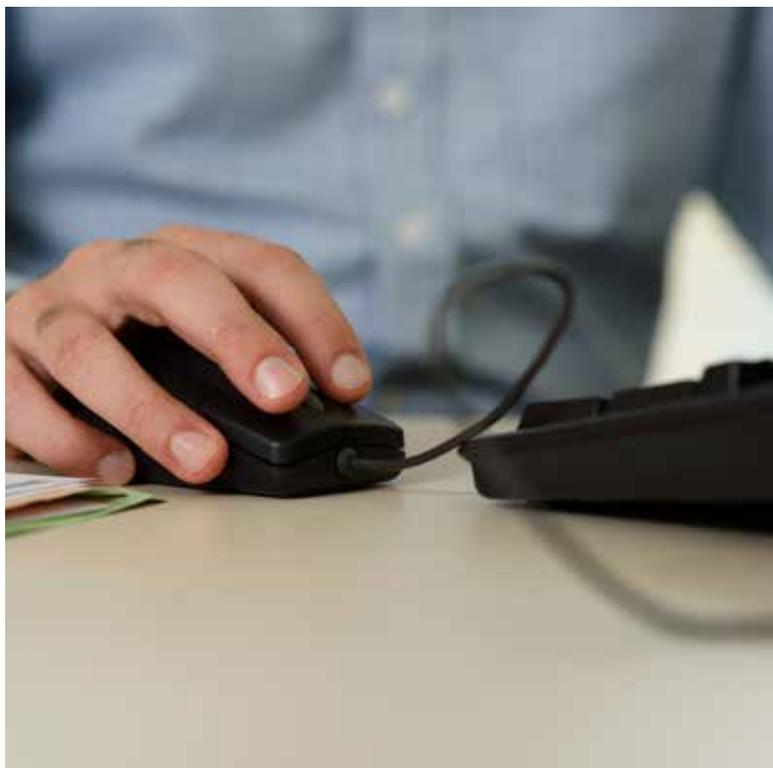
CE RÔLE IMPLIQUE :

- D'animer la démarche par processus (MPOC), d'informer très régulièrement les différents responsables de processus sur les évolutions des indicateurs et de les accompagner dans leur appropriation des processus ;
- De collecter les chiffres et les informations à remonter à la Caisse Centrale ;
- D'outiller les équipes avec des tableaux automatisés de suivi des activités y compris celles mutualisées avec la MSA Marne-Ardenne-Meuse, de concevoir des tableaux permettant une analyse comparée de la productivité des agents et de projection de la capacité de production.

Le pôle répond aussi aux besoins des différents services en assurant la maintenance de base de données métier et en mettant à leur disposition des requêtes nécessaires au lancement de leurs actions (information ciblées auprès des adhérents...). L'offre de service a été enrichie en intégrant une dimension de marketing digital permettant de coordonner et renforcer les actions engagées autour du numérique (services en lignes, envois de campagnes promotionnelles, organisation de webinaires ou tutoriels, contribution aux actions en faveur de l'inclusion numérique...).

FAITS MARQUANTS 2020 :

- Élection du nouveau Conseil d'Administration ;
- 148 demandes d'extractions de données et 683 requêtes (augmentation de 10% du nombre de requête sur des populations fragiles, les familles, les entreprises en difficulté... en lien avec la crise sanitaire) ;
- Participation aux travaux nationaux sur le processus réclamation ;
- Renforcement des outils de pilotage pour les processus métier ;
- Conventions avec de nouveaux sites France Services en Ile-de-France ;
- Mise en place d'un observatoire des résultats sur les services en ligne (taux de dématérialisation par services) et des actions numériques.



● LE PÔLE COMMUNICATION

L'année 2020 a été notamment marquée par la mise en œuvre des campagnes de communication liées à la crise sanitaire et aussi par plus de 130 campagnes de communication institutionnelles et locales (MSA IDF).

Ces campagnes viennent à la fois en appui des actions menées par tous les secteurs de l'entreprise : Back Office Relation adhérent, Santé Sécurité au Travail/Prévention des Risques Professionnels, Pôle prévention, Contrôle Médical... et elles contribuent aux engagements de la COG.

FAITS MARQUANTS 2020 :

- Les campagnes sur les différents temps de communication sur les élections 2020 et l'Assemblée générale qui s'est tenue en distanciel ;
- Les campagnes :
 - autour de la crise sanitaire ;
 - MSA Solidaire ;
 - Marque Employeur ;
 - DSN ;
 - PASS AGRI ;
 - Saga MSA en ligne ;
 - Mémo Santé Enfant ;
 - Service public +.
- Le déploiement des newsletters MSA&Vous, la newsletter diffusée auprès des particuliers et MSA Actu Pro : 8 numéros ;
- La reprise ponctuelle jusqu'au mois de décembre des campagnes d'e-mailing et SMS ;
- La création de l'Interview du DG : 2 numéros ;
- Par ailleurs, au niveau de la communication interne, la communication sur l'Atriole : déménagement et emménagement, a fortement mobilisé le service.

LA COMMUNICATION EN CHIFFRE

- Pour le site internet :

En 2020, nous avons publié 108 brèves dont 15 locales et 93 nationales (soit 28 brèves supplémentaires, ce qui représente +35% par rapport à 2019) ;
- 37 Brèves envoyés en 2020 (contre 45 en 2019) ;
- 85 articles publiés sur ldfix (contre 65 en 2019) ;
- 204 articles parus dans la presse (contre 202 en 2019) ;
- Plus de 500 supports de communication (affiches, brochures, flyers, plaquettes, kakémonos) ont été créés ou réactualisés

pour accompagner et promouvoir les campagnes de communication et les actions menées auprès des adhérents par les différents secteurs de l'entreprise : le Back Office, RA, l'ASS, SST, le Contrôle Médical, la Gestion des Risques et la RH, l'échelon local.

● LE SECRÉTARIAT DE DIRECTION GÉNÉRALE

Le pôle constitue un appui administratif pour la Direction Générale. Il est en charge des relations avec le Conseil d'Administration et organise ses différentes instances.

L'année 2020 a été marquée, suite aux élections des délégués cantonaux, par le renouvellement des membres du Conseil d'Administration élus pour 5 ans ; la nouvelle mandature couvre la période 2020-2025.

Le nouveau Conseil d'Administration composé de 29 membres a été installé le 10 septembre 2020 ; il a élu en son sein son Président (Olivier Hue a été réélu pour son second mandat). Les administrateurs, pour plus de la moitié nouveau dans la fonction, ont été formés à leur nouveau mandat.

Le Secrétariat de la Direction Générale assure par ailleurs des missions de secrétariat du Directeur Général, notamment pour ses missions de gestion et de représentation de l'organisme. Il réalise aussi des activités transverses et de coordination pour l'équipe de direction et les services. Dans ce cadre, il gère notamment les réclamations adressées au Directeur Général ou provenant du Médiateur, ainsi que le suivi des différentes conventions signées par la MSA.

A NOTER :

L'année 2020 a conduit le Conseil d'Administration à tenir ses instances en distanciel (visioconférence) en raison de la crise sanitaire de la Covid-19. Le SDG a ainsi réorganisé les modalités pratiques de ses instances afin d'assurer la continuité de l'activité.



LE GROUPE MSA

MSA Services

SES MISSIONS

MSA Services a pour objectif de développer une offre de services sur les territoires conforme aux valeurs de la MSA mais aussi de fédérer, soutenir et accompagner l'activité de ses membres. Elle développe également des solutions en matière de formation, prestations de service, actions de prévention ou à caractère sanitaire ou social.



MSA Services Ile-de-France est aujourd'hui principalement mobilisée sur le champ de la formation professionnelle, levier de promotion professionnelle et sociale et moyen privilégié de répondre aux évolutions du marché de l'emploi, des organisations et des métiers.

● FORMATION PROFESSIONNELLE

En 2020, MSA Services a choisi de recentrer son offre autour de formations de prévention :

- Formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST) ;
- Formation Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage (MAC SST) ;
- Formation Acteur Prévention Secours du Secteur de l'Aide et du Soin à Domicile (APS-ASD) ;
- Formation Acteur Prévention Secours du Secteur de l'Aide et du Soin à Domicile - Recyclage (MAC APS-ASD) ;
- Formation Gestes et Postures ;
- Initiation 1^{er} Secours ;
- Travailler en sécurité sur l'exploitation agricole.



● LA DÉMARCHE QUALITÉ

MSA Services est un organisme de formation certifié « DATADOCK » depuis 2017.



MSA Services est également titulaire d'une habilitation INRS depuis mai 2016 pour la formation Acteur SST.

En outre, une convention a été signée avec l'opérateur de compétences OCAPIAT (ancien FAFSEA) sur le volet « QUALITÉ, SÉCURITÉ, HYGIÈNE, ENVIRONNEMENT » pour former à l'obtention (formation initiale) et au Maintien et à l'Actualisation des Compétences (MAC) du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail pour le secteur de la « production » (entreprises et exploitations de moins de 49 salariés en priorité), pour toute l'Ile-de-France.



La certification QUALIOPi

En décembre 2020 MSA Services a obtenu la certification qualité « QUALIOPi » au titre de la catégorie « actions de formation »



● ACTIVITÉ 2020

La crise sanitaire a fortement impacté le volume de formations ; 11 formations ont néanmoins été délivrées sur les thèmes :

- Sauveteur Secouriste du Travail - Initiale ;
- Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage ;
- Initiation 1^{er} Secours.

64 stagiaires provenant de 13 entreprises différentes ont été formés pour un taux de réussite de 98.44%.

● PRESTATIONS DE SERVICES

MSA Services Ile-de-France a réalisé en 2020 deux prestations d'accompagnement auprès de ses structures membres, dans des opérations d'ordre juridique, fiscal, comptable et administratif.

- Finalisation de l'accompagnement des opérations de liquidation Présence Verte Individuelle et collective (en vue de l'AGE de liquidation du 29 avril 2020) ;
- Accompagnement de l'association Alisé dans son processus de cessation d'activité jusqu'aux opérations de liquidation.

Elle poursuit également sa prestation pour la Fédération Régionale MARPA.

● COMMUNICATION

Site Internet :

Dans le cadre de sa démarche qualité, le site internet MSA Services a été modifié.

Newsletter : MSA Services a lancé sa 1^{ère} newsletter à destination des salariés de la MSA Ile-de-France en octobre 2020. Une newsletter leur sera désormais adressée chaque trimestre ; elle figurera également sur le site intranet de la MSA.

Flyer : un flyer MSA Services a été créé pour une diffusion aux clients, partenaires, etc...

Fédération Régionale Marpa



Créée en 2011 à l'initiative de la MSA Ile-de-France, la Fédération Régionale MARPA a pour mission de fédérer les MARPA franciliennes au sein d'une entité régionale.

● LES OBJECTIFS :

D'après ses statuts, la FR Marpa a pour objet :

- D'impulser, de favoriser et de conduire la réflexion sur la vie des MARPA, en lien avec la Fédération Nationale ;
- D'être un lieu de rencontres et d'échanges pour les gestionnaires ainsi que les responsables des structures ;
- D'accompagner ses membres dans leurs négociations avec les pouvoirs publics ;
- De réaliser pour le compte de ses membres des actions d'intérêt commun ;
- De mettre à disposition de ses membres, à leur demande expresse, des services répondant à leurs besoins ;
- De regrouper les organismes gestionnaires de MARPA et d'animer le réseau régional ;
- D'assurer la promotion et le développement du concept MARPA au niveau régional ;
- D'améliorer les conditions de vie des résidents en étant à l'écoute de leurs besoins.

Le réseau Marpa est animé en région par un référent, salarié de la MSA, notamment en charge de la mise en oeuvre du pack accompagnement.

En lien étroit avec les établissements membres, la Fédération anime des rencontres régionales de responsables

d'établissements, au rythme de trois réunions annuelles. Les ordres du jour sont établis selon :

- L'actualité réglementaire du champ médico-social ;
- Les orientations de la MSA sur le volet établissements ;
- L'actualité vécue par les établissements membres.

En fonction des thèmes abordés, des intervenants extérieurs peuvent être invités à participer.

● LES MARPA EN ILE-DE-FRANCE

Une MARPA est constituée d'un ensemble de logements indépendants assortis de services appropriés.

Le principal objectif de la MARPA est d'offrir aux personnes âgées autonomes un lieu de vie qui préserve leurs repères en maintenant leur autonomie par le biais d'un accompagnement individualisé, de services appropriés.

LES 7 MARPA FRANCILIENNES :

- La Résidence des Fleurs à Bréval (Yvelines) ;
- La Marpa de Sénart à Tigery (Essonne) ;
- Les Sources de l'Yerres à Rozay-en-Brie (Seine-et-Marne) ;
- Les Jardins de Saint-Laurent à Milly-la-Forêt (Essonne) ;
- Les Grillons à Vert-le-Grand (Essonne) ;
- La Résidence des Cyprès à Varennes-sur-Seine (Seine-et-Marne) ;
- La Marpa de Vexin Val-de-Seine à Vétheuil (Val-d'Oise).





● LES ACTIONS EN 2020

LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire liée à la propagation de la Covid-19 et le confinement ont été encadrés par des règles très strictes qui s'appliquaient au domicile ainsi que dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

De nombreux documents et protocoles ont été mis en place afin de respecter les impératifs fixés par les autorités publiques. De son côté, la Fédération Nationale Marpa a adressé régulièrement des synthèses et recommandations adaptées aux MARPA. Une subvention exceptionnelle pour des équipements de protection individuelle a été mise en place par la FR MARPA et la MSA Ile-de-France.

LE PACK ACCOMPAGNEMENT

Un pack accompagnement élaboré par la CCMSA détermine un plan d'actions sur les thèmes de la prévention et du maintien de l'autonomie, de la mutualisation, des partenariats et de l'innovation. En Ile-de-France, les actions menées dans ce cadre sont les suivantes :

- D'une part, 3 rencontres régionales à destination des responsables :
 - le 6 février 2020 en présentiel à Tigery ;
 - 2 visioconférences les 17 avril et 14 mai 2020 ;
 - 1 visioconférence à destination des nouveaux gestionnaires MARPA, suite aux élections municipales.
- Et d'autre part, s'est tenue le 08 décembre la présentation de la Fédération MARPA au niveau national et régional.

LES INSTANCES STATUTAIRES

Le Conseil d'Administration de la FR MARPA a été renouvelé en 2020 ; il est composé d'un élu représentant de chaque association membre ainsi que de quatre représentants de la MSA IDF désignés par celle-ci.

AUTRES ACTIONS DE SOLIDARITÉ MENÉES AVEC LES PARTENAIRES MSA :

- Distribution de muguet en mai 2020 auprès des résidents et salariés par l'association des membres de l'ordre du mérite agricole (AMOMA) ;
- 2 bornes multi-activité à Vert-le-Grand et Tigery ont été financées par le Crédit Agricole d'Ile-de-France ;
- Des subventions ont été adressées directement aux structures par le Crédit Agricole ;
- Expérimentation du nouvel atelier « Bienvenue dans ma résidence » bâti par le groupement Prévention retraite en Ile-de-France « PRIF » à la MARPA les jardins de Saint-Laurent de Milly-la-Foret avec l'opérateur Delta 7. Au total, ce sont 17 participantes à la conférence d'information et en moyenne 12 lors des 4 séances de l'atelier, jugées bénéfiques.

Prévention Retraite Ile-de-France (Prif)



Créé sous l'impulsion de la MSA
IDF, la CNAV Ile-de-France et
la Sécurité sociale des
indépendants (SSI)
francilienne (désormais
intégrée au régime
général de la Sécurité
sociale), le Prif crée,
coordonne, développe
et finance des actions
de prévention santé auprès
des personnes retraitées en Ile-de-
France depuis 2011.



● L'ACTIVITÉ DU PRIF DEPUIS SA CRÉATION EN QUELQUES CHIFFRES

- 892 ateliers dans l'ensemble des arrondissements de Paris ;
- 585 ateliers dans 140 communes de Seine-et-Marne ;
- 667 ateliers dans 100 communes des Yvelines ;
- 549 ateliers dans 103 communes de l'Essonne ;
- 569 ateliers dans 36 communes des Haut-de-Seine ;
- 474 ateliers dans 35 communes de Seine-Saint-Denis ;
- 698 ateliers dans 24 communes du Val-de-Marne ;
- 522 ateliers dans 76 communes du Val-d'Oise.

Depuis sa création, le Prif a coordonné avec l'appui des partenaires opérateurs et locaux :

- Près de 5 000 ateliers, soit plus de 85 000 heures de prévention ;
- Dans 538 villes en Ile-de-France soit 42% du territoire francilien ;
- Après de plus de 87 000 retraités participants.

● FAITS MARQUANTS EN 2020

Face à la situation sanitaire de 2020, le Prif a adapté son offre afin de rester aux côtés des retraités franciliens et de favoriser la continuité des actions de prévention.

- Dès mars 2020, le Prif a mobilisé son réseau d'opérateurs afin d'assurer la poursuite des ateliers ayant déjà débuté par téléphone et par visioconférence. En complément et en partenariat avec HappyVisio, l'Adal et Prim'Adal ont conçu le programme d'activités physiques « Gardez la forme » en visioconférence : trois séances hebdomadaires de 30 minutes avec des exercices simples, pour permettre aux retraités de rester en forme depuis chez eux. Le programme est par la suite devenu quotidien grâce au concours de la Carsat Rhône-Alpes et Atouts Prévention Rhône-Alpes.
- Le Prif a également fait évoluer son offre de service en lançant un appel à candidature pour adapter en distanciel les ateliers suivants : L'Équilibre en Mouvement®, Mémoire, Bien sur internet, Bien dans son assiette, + de Pas, Bien chez soi. 17 opérateurs ont été retenus pour le déploiement des ateliers du parcours prévention dans ce nouveau format.
- En 2020, 278 ateliers ont été réalisés au format distanciel.
- La MSA Ile-de-France a lancé en 2020 une vaste campagne de communication à l'attention de ses bénéficiaires retraités en septembre avec l'envoi de près de 13 000 courriers les invitant à participer aux ateliers du PRIF.

● DES ACTIONS ÉVALUÉES EN CONTINU

La démarche qualité est constitutive de l'ADN du Prif. Elle a pour objectif de connaître les participants, comprendre leurs motivations et de mesurer les impacts et bénéfices exprimés par les participants. Cette démarche fait l'objet d'un rapport d'évaluation, publié en juillet 2020. Les actions distancielles ont également été concernées par une démarche d'évaluation dédiée, en partenariat notamment avec le Gerond'if qui a mené une étude quantitative et qualitative auprès des participants et des opérateurs du réseau.

● UNE OFFRE QUI S'ADAPTE AUX BESOINS IDENTIFIÉS SUR LE TERRAIN ET AUX ÉVOLUTIONS DES USAGES

Cette évolution entre en résonance avec les travaux menés par le Prif et ses partenaires dans le domaine de l'inclusion numérique. La création de l'atelier Bien sur internet en 2020 et les réflexions sur l'importance de l'accès aux outils informatiques et internet se sont révélées essentielles pour sensibiliser et accompagner les retraités non connectés en période de confinement.

● LES PERSPECTIVES 2021

Le Prif poursuit le renforcement de son offre de services autour des axes majeurs du bien vieillir. Deux offres existantes du parcours prévention sont en cours d'actualisation :

- Le renouvellement de l'atelier Bien chez soi, avec pour objectif de revoir les messages de prévention sur la thématique du logement diffusés aux retraités ;
- Une réflexion globale autour du passage à la retraite matérialisée par l'actualisation du format de l'atelier Tremplin à destination des jeunes retraités, en vue de déployer cette offre à plus grande échelle.

En 2021, le PRIF prévoit le déploiement de 1 315 ateliers en Ile-de-France pour diffuser les messages de prévention auprès d'un nombre toujours accru de retraités franciliens.

Alisé



SES MISSIONS

Créée en 2001 par la Mutualité Sociale Agricole d'Ile-de-France, l'association Alisé inscrit son action dans le prolongement des activités de la MSA IDF. Alisé contribue au développement des compétences et aptitudes des professionnels en proposant une offre de services diversifiée à ses adhérents.



En complément des actions menées à destination de ses adhérents, Alisé est aussi organisme de formation professionnelle depuis 2011. Elle s'est spécialisée dans le montage de formations sur-mesure et propose aussi en complément des journées d'information et d'échanges et des activités pédagogiques gratuites.

Les formations, accessibles à l'ensemble des structures d'Ile-de-France, s'adressent à des professionnels qui souhaitent enrichir leurs connaissances sur l'enfant, renforcer leurs compétences techniques mais aussi interroger et améliorer leurs pratiques. Les adhérents bénéficient d'un tarif préférentiel.

La gouvernance de l'association est assurée par un Conseil d'Administration majoritairement composé d'administrateurs de la MSA IDF, membre fondateur, ainsi que de membres adhérents.

Statutairement, les instances se réunissent à trois reprises au cours d'une année civile : 2 Conseils d'Administration et une Assemblée Générale.

● LES FAITS MARQUANTS 2020

Avec la crise sanitaire de 2020, la demande de formations a fortement chuté, notamment durant la période de confinement.

Des modalités d'organisation respectant les consignes sanitaires ont cependant été mises en place avec les structures accueillant les stagiaires.

En 2020, Alisé a organisé 15 actions auprès de ses adhérents et partenaires :

- Douze formations ont été dispensées sur les thématiques suivantes :
 - « Aménagement de l'espace » ;
 - « Communication gestuelle » ;
 - « Gestes 1^{er} secours » ;
 - « Gestuelle associée à la parole » ;
 - « HACCP » ;
 - « Hygiène en cuisine » ;
 - « L'enfant et son cerveau ».

- Deux conférences ont été réalisées sur le thème :
 - L'épuisement parental ;
 - Le deuil.

- Un atelier d'échanges a été également mis en place entre parents, professionnels et enfants.

● LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ VIA LA CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC LA CAF 93

Une première année de collaboration avec 3 conférences en visioconférence.

LES THÉMATIQUES ABORDÉES

- « Les jeunes et les écrans » ;
- « Comprendre et mieux vivre les stress » ;
- « Comment mieux accompagner les parents dans leur rôle grâce aux neurosciences ».

AUTRES ACTIONS MENÉES :

- Un mail de soutien « confinement » envoyé aux porteurs de projet REAAP ;
- Un mail d'information « Le REAAP vous informe » ;
- Une newsletter adressée aux porteurs de projets ;
- Une réunion « actualités » animée par la CAF 93 et REAAP et Alisé.

● L'APPEL À PROJET : LES 5 SENS EN ÉVEIL

Durant l'année 2019, 8 structures avaient participé à l'appel à projet et présenté leurs projets devant un jury composé d'administrateurs le 5 mars 2020.

LE JURY A RÉCOMPENSÉ 4 PROJETS :

- **1^{er} prix** pour le Multi-accueil « Sainte Louise », pour le projet « Cubes sensoriels » : 2 500 € ;
- **2^{ème} prix** pour la Micro-crèche « Les Pataugeoires », pour le projet « Si les sens m'étaient contés » : 1 500 € ;
- **3^{ème} prix** pour le Multi-accueil « Le Jardin Des Lutins » pour le projet « Dans mon plateau, il y a... » : 1 000 € ;
- **4^{ème} prix** pour le Multi-accueil « Serge Levez » pour le projet « Le jardin des Artistes » : 500 €.

Le président Lanneau et le Directeur général de la MSA Ile-de-France ont remis les prix aux Multi-accueil Serge Levez et au Jardin des Lutins le 24 septembre à Etampes.



À la parution de ce rapport d'activité, l'association Alisé aura définitivement cessé son activité en raison d'une situation déficitaire depuis 2017, aggravée par la crise sanitaire 2020.

Le Directeur général de la MSA Ile-de-France a néanmoins rappelé lors de l'instance de dissolution d'Alisé son engagement en matière de politique de la petite enfance et du soutien à la parentalité dans les territoires d'Ile-de-France, notamment dans les zones rurales à travers les actions territoriales menées par le service d'Action Sanitaire et Social de la MSA.

Par ailleurs, l'association MSA Services propose des actions de formation sur les thèmes de la prévention et de la santé et sécurité au travail accessibles aux établissements petite enfance.

Nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous avez accordée à Alisé durant ces années.



CONTACTS MSA ILE-DE-FRANCE

PARTICULIERS

● POUR NOUS ÉCRIRE :

MSA Ile-de-France
75691 Paris cedex 14

● POUR NOUS CONTACTER :

Tél. : 01 30 63 88 80
Fax : 01 49 85 53 80

ENTREPRISES

● POUR NOUS ÉCRIRE :

MSA Ile-de-France
BP 137
75664 Paris cedex 14

● POUR NOUS CONTACTER :

Tél. : 01 30 63 88 90
Fax : 01 49 85 53 90

Site Internet : iledefrance.msa.fr

Pour vous recevoir NOS AGENCES MSA EN ILE-DE-FRANCE

● PARIS-PETITE-COURONNE

131, av. Paul-Vaillant-Couturier
94250 Gentilly

● SEINE-ET-MARNE

- 378, rue Aristide-Briand
77350 Le Mée-sur-Seine
- 47, av. du Président-Allende
77100 Meaux
- 4, rue du Général Delort
77160 Provins

● YVELINES

- 10 bis, rue des Abattoirs
78200 Mantes-la-Jolie
- 98, rue d'Angiviller
78120 Rambouillet

● ESSONNE

140, rue Saint-Jacques
91150 Étampes

● VAL-D'OISE

Immeuble Ordinal
Rue des Chauffours
95000 Cergy-Pontoise

MSA Ile-de-France

Siège social
131, avenue Paul-Vaillant-Couturier
94250 Gentilly



santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore