

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE  
Ile-de-France

# Rapport d'activité 2021

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE  
Ile-de-France

# Rapport d'activité 2021



# 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**
  - 12** LA RELATION DE SERVICE ADHÉRENT
  - 19** LE DÉPARTEMENT PRESTATIONS
  - 22** LE DÉPARTEMENT COTISATIONS
  - 24** LA SANTÉ
  - 34** LA MAÎTRISE DES RISQUES
  - 36** L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE
- p. **42** **Les services de l'entreprise**
  - 43** LE DÉPARTEMENT FINANCES - COMPTABILITÉ
  - 47** LE PÔLE INFORMATIQUE IMMEUBLES
  - 48** LE PÔLE CONTRÔLE INTERNE ET AUDIT INTERNE
  - 50** LE DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES
  - 51** LA STRATÉGIE ET LE PILOTAGE
- p. **52** **Le Groupe MSA**
  - 54** MSA SERVICES
  - 56** FÉDÉRATION RÉGIONALE DES MARPA
  - 58** LE PRIF



# Le mot du Président

OLIVIER HUE

**Dans mon précédent édito, je rappelaient le démarrage de notre nouvelle mandature avec un Conseil d'administration intégrant pour moitié de nouveaux administrateurs venant d'horizons agricoles différents.**

À l'issue de cette seconde année de la mandature, je peux faire un premier bilan du fonctionnement du Conseil d'administration.

Sur le plan de la vie mutualiste, l'animation des échelons locaux a été structurée autour d'un plan d'actions pour les années à venir, et de « quartets » composés d'un président d'échelon, d'un vice-président d'échelon, d'un membre du Conseil d'administration et d'un responsable départemental de la MSA. L'objectif est de dynamiser et de renforcer la participation des 622 délégués élus et de les amener à participer aux actions. Prendre part aux actions et être ambassadeur de la MSA est le rôle du délégué, au service des autres adhérents sur le territoire. Il est important de faire vivre et préserver ce modèle mutualiste unique dans le paysage de la Sécurité sociale. Mais pour cela il faut de bonnes volontés et des volontaires ! Je remercie ici celles et ceux qui donnent un peu de leur temps pour le bien de tous.

Vous le savez la crise sanitaire nous a contraint à prendre des mesures pour assurer la tenue des instances du Conseil d'administration à distance. Malgré ces contraintes, les administrateurs ont tout au long de l'année été particulièrement investis et assidus. Toutes les instances ont pu se poursuivre. Dès que cela a

été possible nous avons repris nos travaux en présentiel, en espérant que nous n'aurons pas de nouveau confinement sanitaire. Je reviendrai rapidement sur quelques mesures prises pour tenir compte du caractère exceptionnel de l'année 2021.

Tout d'abord, les mesures de soutien et d'aides financières aux exploitants et employeurs de main-d'œuvre agricoles en raison de la crise sanitaire ont été poursuivies. Qu'elles soient issues de mesures gouvernementales ou d'actions présentes dans le bouquet d'offre MSA. L'important a été de rester à l'écoute des besoins du terrain. Certaines filières ont été plus touchées que d'autres et la levée

du confinement leur a permis de reprendre l'activité. Ensuite, même si l'Île-de-France a été moins touchée que les autres régions par le gel tardif d'avril 2021, une soixantaine d'exploitants a subi des pertes principalement les arboriculteurs. La MSA est allée immédiatement au-devant d'eux, pour faire le point sur l'impact de cet épisode climatique et voir les mesures à prendre. C'est dans ces circonstances que le guichet unique de la MSA est armé pour réagir et prendre contact avec ses adhérents. Au niveau national, un dispositif exceptionnel de prise en charge de cotisations avec plus de 170 millions d'euros a été mis en place et devrait aboutir en 2022 après validation de l'Europe. De nouveaux épisodes de gel sont de nouveaux apparus sans que ceux de 2021 ne soient encore traités, un sujet à méditer au niveau de l'État...

Une attention particulière a été portée au sujet de la prévention et de la lutte contre le mal-être des salariés et non-salariés



agricole. Nous en avons fait le sujet de notre Assemblée générale 2021. Nous avons pu avoir, à cette occasion, de nombreux témoignages et retours d'expériences d'adhérents qui ont été accompagnés par la MSA. Je tiens à saluer à nouveau le courage qu'ils ont eu à témoigner et leur volonté de partager avec les autres assurés afin que chacun puisse connaître les dispositifs d'aides et se sentir moins isolés. 2022 sera à nouveau une année de forte mobilisation de la MSA sur le sujet. Le Directeur général aura l'occasion de vous le préciser plus en détail cette feuille de route gouvernementale.

Par ailleurs, la crise sanitaire et la crise économique qui se profile ont fragilisé certains assurés. En 2021, constatant les difficultés financières que pouvaient rencontrer certains jeunes, une action exceptionnelle de distribution de paniers solidaires a été organisée avec notamment le Crédit Agricole d'Ile-de-France. Les publics ciblés ont été les jeunes lycéens ou en Centre de Formation des apprentis. 2 800 jeunes ont pu recevoir des fournitures scolaires, des denrées alimentaires et des produits d'hygiène. Cette action certes symbolique, a été l'occasion de rencontrer et de créer un premier contact avec ces futurs professionnels du monde agricole. Et nous savons combien nous avons besoin de jeunes pour se lancer dans la carrière agricole en raison du vieillissement de la population et de l'enjeu fort de souveraineté alimentaire !

En 2022 nous souhaitons poursuivre ces actions en faveur de nos jeunes et faire que ceux qui habitent en ville découvrent le parcours et les aspirations de ceux qui se destinent à une activité rurale. Ce sera, je l'espère une opportunité de découverte et de potentielles nouvelles vocations.

Si je considère à présent ceux qui ne sont plus en activité et qui bénéficient de leur retraite bien méritée, je ne peux que me réjouir de la revalorisation décidée par la loi Chassaigne aux retraites basses des non-salariés agricoles.

- Avec la loi Chassaigne 1, la retraites minimum des exploitants

ayant une carrière complète a été élevée de 75% à 85% du SMIC net agricole, c'est-à-dire 1067 euros

- avec la loi Chassaigne 2 la retraite des conjoints d'agriculteurs a augmenté en moyenne de 65 euros.

Alors que nous sortons doucement d'une crise sanitaire sans précédent de deux ans, la situation internationale apporte son lot de perturbations économiques et d'incertitudes. Nous suivons de près ce qui se passe et restons en veille ; qu'ils soient salariés, chefs d'exploitations, employeurs de main-d'œuvre ou retraités le contexte d'inflation rapide et de raréfaction de certaines matières devra nécessairement conduire à des adaptations.

Une fois de plus, cette crise démontre combien l'univers agricole est de premier plan et fortement sollicité. On a besoin d'un régime de protection sociale agricole fort, susceptible de réagir et de jouer son rôle d'amortisseur social en temps de crise.

À l'heure où une nouvelle page s'ouvre avec la Convention d'Objectifs et de Moyens pour 2021-2025 je sais compter sur notre Directeur général et ses équipes pour conduire à bien ces nouveaux défis, au service des tous les adhérents de la MSA Ile-de-France.





# Le mot du Directeur général

LAURENT PILETTE

**2021 a été, dans la continuité de 2020, une année marquée par la crise sanitaire et ses conséquences ainsi que par les négociations sur la nouvelle Convention d'Objectif et de Gestion pour 2021-2025.**

Entre confinement en mars 2021 et levée progressive des restrictions sanitaires en fin d'année, la première priorité de la MSA Ile-de-France a été d'assurer la continuité de ses activités de gestion, de versement des prestations et de ses missions socle. Elle a poursuivi ses actions d'accompagnement des publics fragilisés et porté une attention particulière à leur égard, complétées par des actions de solidarité afin d'être toujours plus proche de ses adhérents, de veiller à nos jeunes en apprentissage, et nos aînés résidents en Marpa pour ne prendre que quelques exemples. La MSA IDF aura également participé aux opérations de contact traçage et de vaccinations déployées par les CPAM et l'ARS.

La crise que nous vivons depuis deux ans, et dont il est encore difficile d'en mesurer tous les impacts, a modifié les habitudes de contact et les attentes de nos assurés ; l'utilisation de la dématérialisation s'est accrue et, à titre d'exemple, les demandes par mail ont augmenté significativement avec 85 000 messages reçus en 2021, c'est-à-dire 10 000 de plus qu'en 2020. Comme en 2020, afin d'accueillir nos assurés dans le respect des règles sanitaires nous avons continué à adapter notre service. L'accueil sur rendez-vous a été amplifié, et afin de répondre aux situations les plus précaires, l'accueil en présentiel a toujours été possible dans le respect des mesures sanitaires.



Si l'évolution des comportements de nos assurés est notable, la qualité de la relation de services reste au centre de notre projet d'entreprise même si au niveau des services, l'adéquation charges et ressources est un sujet permanent, un combat journalier pour répondre aux attentes de nos assurés.

Les prestations cœur de métier des domaines santé, famille et retraite ont été gérées sans rupture et des actions ont régulièrement été menées afin de réduire les stocks de dossiers en cours et pouvoir diminuer les temps de traitement. L'amélioration de la qualité du service rendu, les actions d'optimisation pas toujours perceptibles immédiatement, demeurent des constantes de notre action. La validation sans réserve de nos comptes pour 2021 de la MSA IDF est le résultat d'un travail collectif. La mise en œuvre du programme Services publics +, les objectifs de notre nouveau Contrat Pluriannuel de Gestion visent à prendre en compte davantage la parole des assurés et à l'intégrer dans nos cycles d'amélioration continue.

Comme chaque année, 2021 a vu arriver son lot de réformes, à mettre en œuvre et dans des délais courts. Je citerai, à titre d'exemple, l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation concernant le calcul des Aides Personnalisées au Logement, ou bien encore le volet de la réforme issue de la Loi Chassaigne sur la revalorisation des petites retraites agricoles et des retraites des conjoints et conjointes d'agriculteurs ainsi que des aidants familiaux en fin d'année dernière.

Par ailleurs, face à une épidémie évolutive avec de nouveaux variants, le flux d'arrêts de travail est resté dynamique ; les me-

sures gouvernementales sur les personnes en isolement ont eu un impact sur la gestion de ce domaine mutualisé avec la MSA Marne-Ardennes-Meuse, nécessitant de sa part un pilotage attentif afin de rester à l'objectif de délai de traitement. Cette hausse d'activité, il faut le souligner, a dû être absorbée sans moyens complémentaires.

Pour les professionnels agricoles, chefs d'exploitants et les employeurs de main-d'œuvre les mesures d'aides et de soutien décidées par l'Etat ont été appliquées à une période où les rappels de cotisations manquantes depuis la mise en œuvre de la DSN en 2017, ou des problèmes de facturation avec le TESA, n'auront pas simplifié nos relations avec le monde des entreprises. La MSA a aussi pu accompagner les professionnels avec les mesures de son offre de guichet unique: délais de paiement, échéanciers de paiement, prise en charge des cotisations.

Il est important que l'offre de la MSA soit bien connue afin de prévenir les situations plus difficiles et avant qu'elles ne deviennent critiques ; C'est aussi un moyen de prévenir le mal-être agricole. Après la priorité d'être au rendez-vous sur la qualité de service de cœur de métier, la prévention du mal-être agricole est le second sujet prioritaire que je souhaitais mettre en évidence. Le 23 novembre 2021, le gouvernement a présenté sa feuille de route pour prévenir et lutter contre le mal-être des salariés et non-salariés agricoles. Une nouvelle gouvernance a été dessinée dans laquelle la MSA à côté de ses partenaires (DRIAAF, DRIEETS, Chambre d'Agriculture...) s'investira et prendra toute sa place. Elle participera activement au comité technique et au comité plénier et aura en outre pour mission d'identifier un réseau de sentinelles, de le coordonner et de le piloter afin de repérer les situations de mal-être et d'agir en amont.

2021 devait en principe être la première année de notre nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion applicable jusqu'en 2025. Attendue début 2021, les négociations entre la Caisse Centrale et les trois ministères de tutelle se sont poursuivies durant toute l'année 2021. Ce n'est qu'en octobre 2021 que le texte a été voté par le Conseil Central de la CCMSA et la première ébauche de notre Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG), déclinaison locale des objectifs de la COG, nous aura été présentée qu'en fin d'année et la version définitive qu'en mars 2022.

Une période compliquée, car en l'absence de COG en 2021, nous n'avons pas été autorisés à recruter et à remplacer les départs de personnel. Il a fallu gérer en conséquence et faire face. À l'heure où j'écris cet édito, le Conseil d'administration a voté le CPG mais sur le plan du recrutement nos marges de manœuvre resteront limitées, ce qui nous amènera à faire des arbitrages sur le temps de la COG.

En outre, les objectifs de cette COG sont plus exigeants en termes de résultats et d'efforts, et plus détaillés, avec des indicateurs qui se rapprochent toujours plus du Régime général ; il s'agit de toujours faire mieux avec moins. Nous mettrons toute notre énergie et mobiliserons nos équipes pour être une nouvelle fois au rendez-vous de cette nouvelle COG ; c'est un nouveau challenge au service de nos assurés, dans un contexte qui reste encore incertain notamment sur le plan international.

Sur le plan partenarial et des conventions, le pilotage des activités déléguées gérées pour le compte de la RATP et du SASPA sont stabilisées et au rendez-vous de la qualité de service attendu.

En outre, la MSA IDF s'est portée candidate afin d'ouvrir dans son agence de Gentilly un site France Services et vient d'obtenir sa labellisation. Outre le fait qu'il s'agit d'un engagement de la COG de participer au portage d'une France Services, c'est une manière de prolonger le guichet unique de protection sociale et de faire partager son savoir faire.

Je ne peux terminer sans évoquer l'importance de nos relations avec nos partenaires des OPA ou d'autres horizons. Je souhaite souligner la qualité de ces liens constructifs, et d'autant plus en période de crise sanitaire et économique. Nous veillerons à renforcer ces partenariats afin de renforcer des actions partagées au service du monde agricole et des territoires.

C'est déterminée et engagée que la MSA Ile-de-France a ouvert la page de 2022, avec comme fil conducteur de son action : la qualité du service cœur de métier attendue dans la COG, et sa participation à la mise en œuvre de la nouvelle feuille de route sur le mal-être agricole.

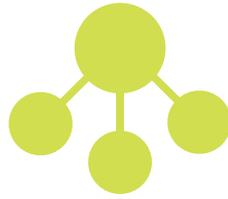
C'est d'autant plus crucial que d'importantes réformes ou projet se profilent à nouveau (Retraite, versement des aides sociales à la source...) dont les impacts pourraient être considérables.

Il est important de continuer à agir au quotidien sur les domaines à notre main et d'avancer fort de nos différences, je pense à notre organisation démocratique, et cette possibilité de pouvoir continuer à construire ensemble notre MSA.

Cette possibilité est encore une vraie opportunité, dans un contexte, où chacun se replie et à une période où on a besoin de retrouver des liens humains.

Vous pouvez compter sur mon engagement et celui des équipes MSA !





# Le comité de direction

- 1 LAURENT PILETTE**  
Directeur général
- 2 JEAN-STÉPHANE AUGROS**  
Sous-directeur\*
- 3 DR VÉRONIQUE AZEMAR**  
Médecin chef de service  
Département Santé Sécurité au Travail
- 4 MAUD BOULANGEY**  
Responsable Département des  
ressources humaines
- 5 MARINA LAPEYRE**  
Directrice comptable et financière
- 6 HERVÉ CHEMLA**  
Sous-directeur  
Secrétaire général
- 7 EMMANUELLE COHADON**  
Direction de la relation de service et de l'action  
sociale et territoriale
- 8 DR JEAN HOUSSINOT**  
Responsable du Contrôle Médical,  
de la Gestion Du Risque et de la Prévention
- 9 JULIE FERRERE**  
Directrice adjointe  
Protection sociale

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





# La COG

## Convention d'Objectifs et de Gestion

LA COG EST UN CONTRAT QUI FIXE LES OBJECTIFS ET LES MOYENS À METTRE EN ŒUVRE POUR MODERNISER ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU SYSTÈME DE SÉCURITÉ SOCIALE, AUSSI BIEN EN TERMES DE MAÎTRISE DES DÉPENSES QUE DE MEILLEUR SERVICE RENDU AUX USAGERS ET CE, POUR 5 ANS.

**Cette 6<sup>ème</sup> COG a la particularité d'être la première à avoir été initiée avec des propositions de la MSA. En engageant la démarche, la MSA a tenu à garantir une cohérence avec les ambitions stratégiques portées par le plan MSA 2025, mais aussi à maintenir les moyens humains et financiers tout en réalisant des gains de productivité atteignables et attendus.**

La négociation se fait entre le Directeur général de la CCMSA et ses délégués, et l'Etat (le ministère de l'agriculture, le ministère des affaires sociales et le ministère du budget).

Mais cette COG est aussi le fruit de la mobilisation et de l'investissement d'un grand nombre de salariés MSA et des élus. Ensemble, ils défendent le positionnement d'opérateur de référence sur les territoires ruraux de la MSA.



## LA COG 2021-2025 COMPREND 3 AXES.

Ces axes sont déclinés en 16 thématiques elles-mêmes déclinés en 53 engagements.

### AXE 1

#### UN SERVICE SOCLE DE QUALITÉ, PERFORMANT ET HOMOGÈNE

- Offrir une haute qualité de service sur tous les territoires
- Adapter la relation de service par une approche personnalisée des situations
- Déployer une relation de service dématérialisée adaptée aux attentes de nos adhérents
- Agir en amont et en aval des actes de liquidation pour assurer le paiement à bon droit des prestations et sécuriser les droits de nos adhérents

### AXE 2

#### UN GUICHET UNIQUE ADAPTÉ POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DU MONDE AGRICOLE ET BESOINS DE PROXIMITÉ DES TERRITOIRES RURAUX

- Offrir aux entreprises et exploitants agricoles un service adapté à leur situation dans le cadre de la politique de recouvrement
- Accompagner les transitions de la vie active vers la retraite en mobilisant les capacités de l'interrégime et des partenariats
- Lutter contre les inégalités territoriales en santé et promouvoir la santé par la prévention et l'éducation
- Accompagner les populations agricoles par la prévention des risques professionnels et psycho-sociaux
- Déployer une politique d'action sociale et sanitaire au service de l'inclusion et des territoires ruraux
- Contribuer à la cohésion des territoires ruraux et fragiles par une présence renforcée et de proximité
- Mobiliser les capacités d'observation du guichet unique pour comprendre les enjeux sanitaires et sociaux du monde agricole

### AXE 3

#### LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Renforcer le pilotage et mobiliser les organisations pour améliorer la performance
- Renforcer la sécurisation des comptes du régime agricole
- Promouvoir une gestion durable du patrimoine immobilier et des achats
- Accroître la performance sociale de la MSA au travers d'une gestion des ressources humaines et innovante
- Mobiliser la performance des systèmes d'information pour gagner en efficacité

Localement, l'ensemble de ces objectifs sont repris et déclinés pour chaque caisse, de façon cohérente afin de mener ensemble la même stratégie et porter les mêmes ambitions, tout en tenant compte des particularités locales. Ce sont les Contrats pluriannuels de gestion (CPG), avec des indicateurs pour les différentes actions à mener.



# La Protection Sociale



# La Relation de Service Adhèrent

LA MSA IDF, 8 AGENCES DE PROXIMITÉ ET LE SEUL RÉGIME À PROPOSER UN GUICHET UNIQUE

**La MSA Ile-de-France met à la disposition de ses adhérents un accueil de proximité polyvalent réparti sur l'ensemble de ses territoires, qu'ils soient urbains ou ruraux. Elle y mobilise son guichet unique qui permet en un seul lieu la prise en charge globale de la protection sociale de ses adhérents et l'accompagnement des entreprises qui lui sont rattachées.**

La présence de ses huit agences dans les territoires renforce son accessibilité et sa capacité à prendre en charge les situations nécessitant conseil et accompagnement dans les domaines administratif, social et médical, grâce à ses chargés d'accueil, conseillers en protection sociale, travailleurs sociaux, médecins du travail et du contrôle médical, infirmières et conseillers en prévention des risques professionnels.

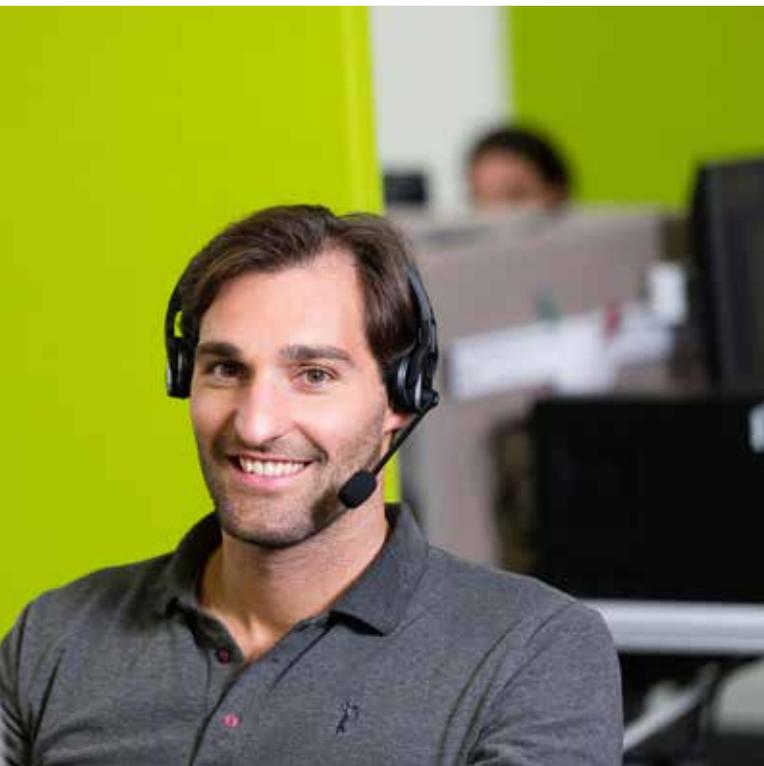
L'offre de services proposée est variée et omnicanale, avec un volet numérique très étoffé.

L'objectif est de promouvoir une offre dématérialisée à partir des services en ligne pour les démarches et demandes simples, et de développer l'accueil sur rendez-vous pour les sollicitations qui nécessitent une approche personnalisée.

LA MSA ILE-DE-FRANCE PLACE LES ADHÉRENTS AU CŒUR DE SES ACTIVITÉS AVEC PRÈS DE 60 PERSONNES MOBILISÉES SUR SA RELATION DE SERVICE OMNICANALE.

**Si le téléphone reste le canal privilégié pour des réponses de premier niveau, le rendez-vous, notamment par téléphone, a progressé très significativement en 2021 du fait de la crise sanitaire. Le rendez-vous en agence est en recul mais il reste la meilleure option pour traiter les situations les plus complexes et pour prendre en charge les adhérents les plus fragiles.**

En outre, la MSA Ile-de-France est l'un des 9 partenaires du réseau France Services qui facilite l'accès de proximité aux services publics. Elle participe à la formation des agents France Services et aux instances de pilotage de ces structures, afin de contribuer au meilleur accueil de ses ressortissants dans ces structures.



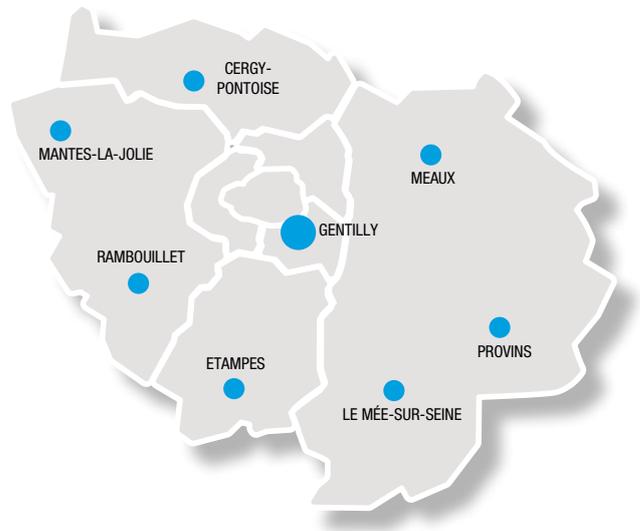
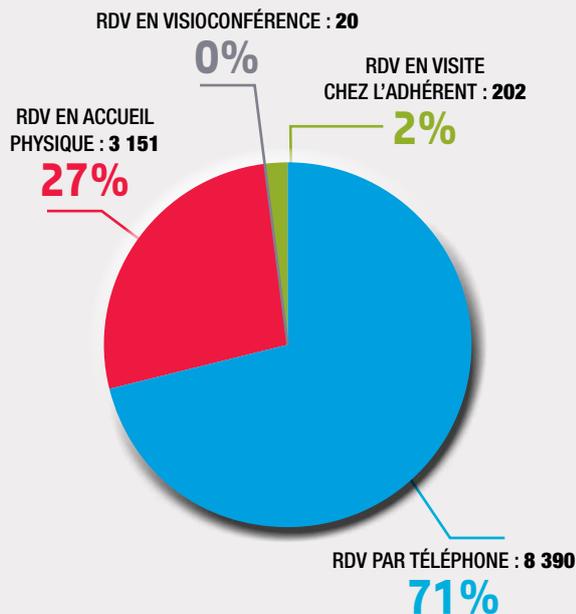
## L'accueil dans les 8 agences

**18 115 personnes accueillies pour répondre à X motifs de contact relevant de l'ensemble des domaines de la protection sociale, dont :**

- 6 352 en visite spontanée ;
- 11 763 en accueil sur rendez-vous.



### ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS



Les grands domaines d'intervention se répartissent ainsi :

RÉPARTITION DES MOTIFS PAR GRANDS DOMAINES (CUMUL 2021)	SPONTANÉ	SPONTANÉ EN %
SANTÉ	4 559	51%
RETRAITE	834	9%
FAMILLE	869	10%
COT AS ET COT NS	606	7%
ASS	201	2%
GÉNÉRAL	738	8%
DIVERS	1 126	13%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>8 933</b>	<b>100%</b>

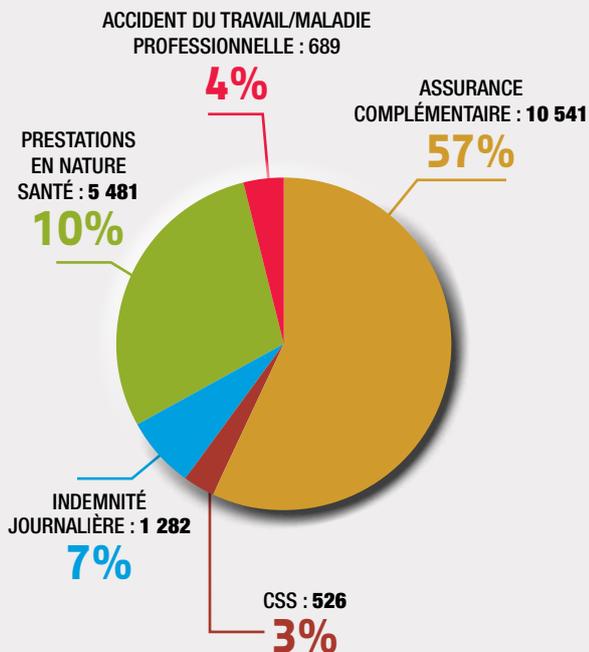
RÉPARTITION DES MOTIFS PAR GRANDS DOMAINES (CUMUL 2021)	RDV	RDV EN %
SANTÉ	14 222	52%
RETRAITE	3 977	15%
FAMILLE	2 751	10%
COT AS ET COT NS	2 095	8%
ASS	462	2%
GÉNÉRAL	1 143	4%
DIVERS	2 607	10%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>27 257</b>	<b>100%</b>

RÉPARTITION DES MOTIFS D'INTERVENTION PAR GRANDS DOMAINES (CUMUL 2021)	SPONTANÉ	SPONTANÉ EN %
SANTÉ	18 781	52%
RETRAITE	4 811	13%
FAMILLE	3 620	10%
COT <sup>1</sup> AS ET COT NS <sup>2</sup>	2 701	18%
ASS <sup>3</sup>	663	2%
GÉNÉRAL	1 881	5%
DIVERS	3 733	10%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>36 190</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Cot. AS : cotisations sur salaires  
<sup>2</sup> Cot. NS : cotisations des non-salariés  
<sup>3</sup> ASS : Action sanitaire et sociale

ZOOM SUR LES MOTIFS SANTÉ :

RÉPARTITION DES MOTIFS D'INTERVENTION SANTÉ - CUMUL 2021



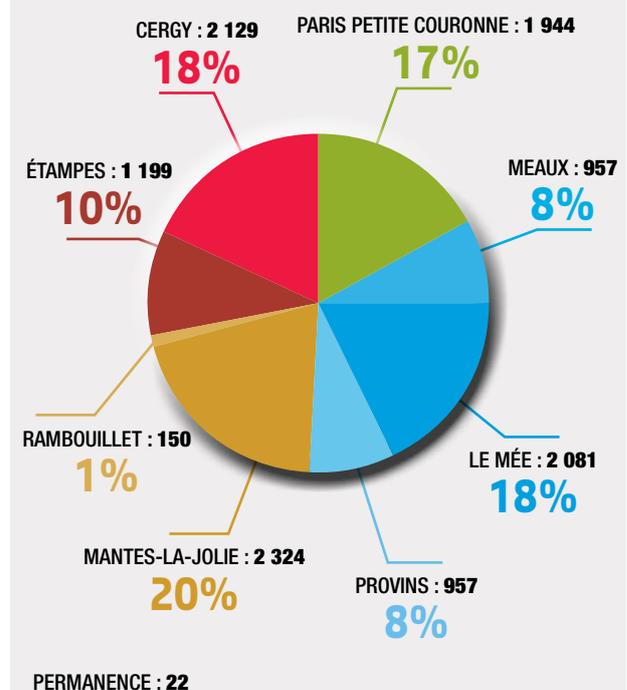
L'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS

C'est l'occasion d'un entretien préparé et personnalisé pour un service favorisant l'accès aux droits à la date d'effet.

En 2021, le service a reçu sur rendez-vous 11 763 adhérents, contre 3 932 en 2020, soit :

- 1 702 RDV prestations, permettant de vérifier la situation des assurés afin de garantir la plénitude des droits sur l'ensemble de la protection sociale, notamment dans le cadre de parcours attentionnés liés à un évènement de vie (naissance, séparation, décès d'un proche, difficultés financières) ;
- 808 RDV Entretien Information Retraite (EIR), dédiés aux futurs retraités qui souhaitent préparer de manière éclairée leur départ à la retraite ;
- 1 481 dossiers d'affiliation gérés dont 670 RDV avec les chefs d'entreprises nouvellement installés ;
- 9 071 RDV pour tous les autres motifs : santé, famille, retraite et cotisations sociales pour les chefs d'exploitation ou d'entreprises agricoles.

ACCUEIL PHYSIQUE SUR RDV CUMUL 2021



RÉPARTITION PAR AGENCE (CUMUL 2021)	ACCUEIL SANS RDV	ACCUEIL SANS RDV EN %	RDV	RDV EN %
PARIS-PETITE-COURONNE	1 322	21%	1 944	17%
MEAUX*	183	3%	957	8%
LE MÉE	1 350	21%	2 081	18%
PROVINS	355	6%	957	8%
MANTES-LA-JOLIE	745	12%	2 324	20%
RAMBOUILLET	104	2%	150	1%
ÉTAMPES	555	9%	1 199	10%
CERGY	1 720	27%	2 129	18%
PERMANENCES*	18	0%	22	0%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>6 352</b>	<b>100%</b>	<b>11 763</b>	<b>100%</b>

\* Agence fermée 6 mois du fait d'une inondation dans les locaux

**Malgré le contexte sanitaire, la prise en charge des sollicitations des grandes entreprises agricoles au bénéfice de leurs salariés, souvent en télétravail, s'est traduite par 28 actions :**

- 3 opérations de transfert de **352** salariés qui ont rejoint le régime agricole pour trois grandes entreprises et **4** réunions de présentation du dispositif d'intégration auxquelles ont participé **225** salariés ;
- À l'issue s'enclenche un suivi dédié pour les salariés concernés : du process d'intégration de la déclaration préalable à l'embauche à l'ouverture des droits sociaux ;
- Déploiement des rendez-vous en visio conférence, soit **8** séances d'entretien protection sociale pour **49** salariés ;
- **2** réunions d'information retraite réunissant **230** participants et **7** permanences au bénéfice de **48** salariés ;
- Première réunion de travail avec **6** représentants DRH de ces entreprises pour une approche client renforcée ;
- Des réponses aux questions des salariés dans leurs parcours MSA (affiliation, rendez-vous retraite, rendez-vous prestations, promotion des services en ligne ...) : **501** sollicitations traitées ;
- **6** réunions avec les services ressources humaines pour améliorer les process de travail avec **22** participants.

## Être auprès de nos entreprises, c'est la mission des 6 conseillers en protection sociale

**Les conseillers en Protection Sociale ont répondu à de très nombreuses demandes d'accompagnement de la part des exploitants et chefs d'entreprises agricoles en difficultés financières. Ils ont pu leur apporter du soutien administratif et les aider à faire face à des difficultés de paiement des cotisations sociales, en lien avec les aléas climatiques, économiques ou sanitaires.**

Ils effectuent du soutien au paiement à l'amiable des cotisations sociales ainsi qu'à la réponse aux obligations déclaratives, telles que les déclarations de revenus professionnels, les Déclarations Sociales Nominatives (DSN) ou encore, le Titre Emploi Saisonnier Agricole (TESA).

**Cette mobilisation s'est traduite par :**

- **4 757** mails et courriers ;
- **5 100** appels téléphoniques ;
- **1 020** Rendez-vous.



**Les conseillers ont ainsi permis de constituer :**

- **349** dossiers échéancier de paiement ;
- **87** dossiers de prise en charge de cotisations à destination des agriculteurs en difficultés pour près de 300 000 €.

Les conseillers collaborent en outre avec la Chambre d'Agriculture pour animer des stages de formation dédiés aux chefs d'exploitation nouvellement installés et participent aux réunions destinées à conseiller ceux d'entre eux sur le point de prendre leur retraite. **Ils ont animé 8 sessions de formation ou d'information.**

## L'accueil téléphonique

**C'est le canal de contact toujours privilégié pour une réponse de premier niveau et en 2021 la plateforme téléphonique a répondu à 183 401 appels téléphoniques émanant de :**

- 48 555 particuliers ;
- 34 846 entreprises et tiers.

Le taux de prise en charge a été de 85,73 % soit 0,03 points de plus qu'en 2020.

Dans le détail, la capacité de réponse progresse pour les particuliers de + 1,50% et de + 4,95% pour les entreprises, alors que les résultats sont en régression pour les tiers à - 18,26%.

MOTIFS DE CONTACTS PAR GRANDS DOMAINES (CUMUL 2021)	NB MOTIFS	EN %
ACCIDENT TRAVAIL/MALADIE PRO	5 856	3%
ACTION SOCIALE ET PRÉVENTION	3 682	2%
ASSISTANCE INTERNET	37 986	22%
ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE	13 726	8%
COTISATIONS SALARIÉS	2 230	1%
CSS	1 658	1%
FAMILLE	18 850	11%
GESTION INDIVIDU	16 171	10%
INDEMNITÉ JOURNALIÈRE	14 215	8%
INVALIDITÉ	998	1%
PRESTATIONS EN NATURE SANTÉ	31 322	19%
RECouvreMENT/CONTENTIEUX	2 793	2%
RETRAITE	10 961	7%
SASPA	3 810	2%
DIVERS	5 056	3%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>169 314</b>	<b>100%</b>

## L'équipe contact tracing de la MSA Ile-de-France

**LA SOLIDARITÉ AU CENTRE DE NOS VALEURS !**  
**La MSA Ile-de-France a participé au dispositif mis en place par l'assurance maladie pour endiguer les chaînes de contamination liées à la Covid-19.**

Associée à la CPAM du 92, l'équipe de la MSA Ile-de-France avait en charge les appels des personnes déclarées cas contact, pour les rassurer et leur donner toutes les informations sur les mesures d'isolement et de dépistage à mettre en œuvre, les précautions à prendre et les gestes barrières à respecter. L'équipe de 10 collaborateurs recrutée d'octobre 2020 jusqu'à décembre 2021 a ainsi :

- Contacté 59 128 personnes par téléphone pour 120 829 tentatives ;
- Envoyé 62 354 SMS ;
- Adressé 43 734 mails.

L'équipe a aussi participé à l'opération « Aller vers les plus de 75 ans » de l'assurance maladie afin de proposer une aide à la prise de rendez-vous vaccination et au déplacement jusqu'au centre le plus proche.

1 539 personnes ont ainsi été contactées pour des explications et une prise de rendez-vous à leur place avec leur accord sur la plateforme Doctolib.

### **LE « ALLER VERS », UNE DÉMARCHÉ RÉSOUMENT PRO ACTIVE !**

**Pour mieux accompagner les démarches administratives et ainsi éviter la rupture de droits sociaux, des actions pro-actives ont été menées pour accompagner les adhérents et leur permettre de mettre à jour et compléter leur dossier :**

- 4 736 contacts pour favoriser la dématérialisation des documents ;
- 2 470 contacts pour la création de l'espace privé ;
- 1 236 contacts pour la conformité des adresses mails ;
- 587 contacts pour la vérification d'adresses postales ;
- 1 287 contacts pour demander des documents absents dans le cadre de la complétude des dossiers famille et permettre ainsi le versement des prestations ;

Soit 18 228 contacts répartis en 12 campagnes d'appels sortants.



### **ACCOMPAGNER LES ADHÉRENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ**

**La MSA Ile-de-France, dans le cadre de son dispositif destiné aux adhérents en situation d'urgence sociale a pris en charge et suivi 677 dossiers traités ensuite dans un délai de moins de 7 jours.**

## L'accueil électronique

**Avec la crise sanitaire, le volume d'échanges par mail avec les adhérents a connu une progression inédite et exceptionnellement forte en 2020 (+40%) qui se poursuit en 2021 (+13%).**

Les adhérents se sont familiarisés avec ce canal de contact accessible 24h/24 et sécurisé via le service en ligne « Mes messages, Mes réponses ».

**Le service relation adhérent a répondu à 84 695 mails en 2021, soit près de 10 000 mails de plus qu'en 2020 :**

- 65 098 mails de particuliers ;
- 9 854 mails d'entreprises.

Le taux de prise en charge a été de 85,02 % soit 0,03 points de plus qu'en 2020.

Dans le détail, pour les particuliers notre capacité de réponse progresse à +14,42%.

MOTIFS DE CONTACTS PAR GRANDS DOMAINES (CUMUL 2021)	NB MOTIFS	EN %
ACCIDENT TRAVAIL/MALADIE PRO	3 403	4%
ACTION SOCIALE ET PRÉVENTION	1 336	2%
ASSISTANCE INTERNET	878	1%
ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE	7 571	9%
COTISATIONS SALARIÉS	3 430	4%
COTISATIONS NON SALARIÉS	1 460	2%
CSS	1 161	1%
FAMILLE	16 420	19%
GESTION INDIVIDU	2 918	3%
INDEMNITÉ JOURNALIÈRE	14 212	16%
INVALIDITÉ	833	1%
PRESTATIONS EN NATURE SANTÉ	23 745	27%
RECouvreMENT/CONTENTIEUX	2 311	3%
RETRAITE	5 968	7%
SASPA	793	1%
DIVERS	462	1%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>86 901</b>	<b>100%</b>

### LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACCUEIL NUMÉRIQUE

**166 223 assurés étaient inscrits à « mon espace privé » en 2020 :**

- 85% de particuliers ;
- 9% d'entreprises ;
- 6% d'exploitants.

**Le nombre de connexion à l'espace privé est en augmentation de 28.98% par rapport à 2020**

**Nombre de visiteurs par an : 1 828 416**, soit +20.26% par rapport à 2020.

**Nombre de pages vues : 13 304 237**, soit +19.14% par rapport à 2020.

**Taux d'utilisation des principaux SEL (Service En Ligne) :**

- SEL Particuliers : 81,53%, +0,95 par rapport à 2020 ;
- SEL Professionnels : 91,70%, +5,91 par rapport à 2020.

**Taux de dématérialisation cumulés :**

- SEL Demande de retraite : 44,24%
- SEL Demande de RSA : 65,08%, +6,99 par rapport à 2020
- SEL Demande de prime d'activité : 85,18%, +5,18 par rapport à 2020
- SEL Demander une aide au logement : 32,60%, +8.84 par rapport à 2020
- SEL Déclaration préalable à l'embauche : 95,38%, +7,51 par rapport à 2020

### 2 FAITS MARQUANTS 2021

• **Déploiement de nouveaux SEL :**

- SEL Demander à corriger mon erreur
- SEL Demande d'aide à l'autonomie

• **Les élus mobilisés pour tester des webinaires**

Le webinaire Qualité des DSN en production et en replay.

# Le département prestations

LE DÉPARTEMENT PRESTATIONS EST ORGANISÉ EN PÔLES, EN CHARGE DES PRESTATIONS SANTÉ, FAMILLE, RETRAITE ET COMPLÉMENTAIRE SANTÉ



## Le pôle Santé

L'équipe traite les demandes de remboursements de soins et tous les actes de gestion impactant la nature et le niveau de paiement (déclaration médecin traitant, demande de cure...).

Elle gère les actes liés aux droits maladie et instruit les dossiers CSS (Complémentaire Santé Solidaire).

### EN 2021, LA MSA A TRAITÉ :

- 2 416 931 FSE (feuilles de soins électroniques) payées soit une augmentation par rapport à 2020 (2 052 497). En moyenne elles sont réglées en moins de 1 jour.
- 137 686 FSP (feuilles de soins papier) en diminution de 0.92% (150152 en 2020)
- 3 549 demandes de CSS ont été traitées pour une population de 3 377 bénéficiaires au 31/12/21 (contre 3 113 au 31/12/20)

### LES FAITS MARQUANTS

- Poursuite des campagnes pour la vaccination contre la Covid-19 et modalités de délivrance des attestations vaccinales
- Cures thermales : après une fermeture le 30/10/2020 en raison de la crise sanitaire, réouverture des établissements à compter du 20 mai 2021 dans la limite de 50 % de leur capacité d'accueil et sans limitation à compter du 9 juin 2021.
- Distribution de masques en 2021; Le Ministère des Solidarités et de la Santé a organisé en 2021 une 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> vagues de distribution de masques de protection sanitaire pour permettre aux personnes les plus précaires de s'équiper.

### RATP :

- 2 429 800 feuilles de soins électroniques payées soit une augmentation par rapport à 2020 ( 2 086 969)
- 100 152 feuilles de soins papier payées contre 100 183 en 2020
- 832 cure thermales traitées contre 845 en 2020
- 514 déclarations de grossesse traitées contre 515 en 2020.
- Respect des engagements de paiements des prestations en moins de 5 jours et de traitement des réclamations en moins de 31 jours.

## Le pôle Famille

**La mission de cette équipe porte sur le versement des prestations familiales et logement ainsi que celles liées au handicap et aux minimas sociaux**

**EN 2021, LE NOMBRE TOTAL DE MENSUALITÉS DE PRESTATIONS FAMILIALES VERSÉES EST DE :**

### PRESTATIONS LIÉES À L'ENFANCE :

- 595 primes à la naissance ont été versées, soit une hausse de +41% (421 en 2020) avec un phénomène plus caractéristique de naissances multiples.
- 24 340 paiements concernant le complément de mode de garde contre 28 985 en 2020 qui était une année particulière du fait des rattrapages par Pajemploi de l'envoi de volets sociaux concernant des mensualités 2019. Le rythme des flux revenus à la normal en 2020 nous rapproche plus de l'année 2019, en matière de comparaison, pour laquelle 24 899 paiements avaient été émis.
- 3 125 allocations de prestation partagée d'éducation de l'enfant (PREPARE, ex complément de libre choix d'activité) pour 514 familles concernées contre 599 en 2020, soit une baisse de -14%.

### PRESTATIONS LIÉES AU LOGEMENT :

- 19 781 aides personnalisées au logement (APL) en baisse de 10% par rapport à 2020 et 16 163 allocations logement à caractère social et familial (ALS & ALF), le volume reste stable.
- Cependant, le nombre de familles bénéficiaires baisse de -3,26% après l'augmentation constatée en 2019 (+6%). Cette diminution est principalement liée à la mise en place de la réforme des allocations logement avec la prise en compte des ressources contemporaines, réactualisées tous les 3 mois.

### PRESTATIONS LIÉES AU HANDICAP :

- 7 673 allocations adultes handicapés (AAH) soit une diminution de -29% par rapport à 2020 qui était une année particulière du fait d'un nombre important de 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 famille percevant une AAH s'élève à 560 en 2021 contre 547 en 2020, soit une augmentation de +2%
- 3 825 allocations d'éducation à l'enfant handicapé (AEEH), soit une augmentation de +10%. Cette même augmentation concerne le nombre de familles percevant l'AEEH puisqu'elles sont 318 en 2021 contre 290 en 2020.

### LES PRESTATIONS LIÉES À LA PRÉCARITÉ :

- 7 923 paiements de revenu de solidarité active (RSA) en 2021 contre 7 298 en 2021, soit une augmentation de près de +9%. Le nombre de familles bénéficiaires passe à 855 (723 familles en 2020) soit une augmentation de +12%. 646 nouvelles demandes traitées en 2021.
- Concernant la prime d'activité (PPA), 49 926 paiements en 2021 contre 51 466 en 2020, soit une diminution de 3%. Pour autant, le nombre de familles bénéficiaires s'élève à 4 995 contre 4 828 en 2020, soit une augmentation de 3,5%. Pour expliquer, cette différence entre le nombre de paiements et le nombre de bénéficiaires, on observe en 2021 une hausse du nombre de mensualités payées lors d'un même paiement.

### LES FAITS MARQUANTS

- Le versement de la prime à la naissance au septième mois de la grossesse au lieu du deuxième mois suivant la naissance.
- L'allocation forfaitaire versée en cas de décès d'un enfant (ADE) à charge survenant entre la vingtième semaine de grossesse et ses 25 ans est ajoutée à la liste des prestations familiales à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021. À ce titre, 4 familles ont perçu cette nouvelle aide en 2021. Par ailleurs, par décret du 23/03/2021, l'ADE a été exclue de la liste des prestations familiales prises en compte pour le calcul du RSA et de la prime d'activité.
- La mise en place d'un nouveau dispositif d'intermédiation financière des pensions alimentaires pour prévenir les futurs impayés.
- La mise en œuvre du partage du RSA et de la prime d'activité en cas de résidence alternée des enfants. Elle intervient, le cas échéant, suite à la saisine de la CRA ou d'une instance contentieuse par le demandeur.
- Après plusieurs reports (sur 2019 puis 2020), le dispositif appelé «APL en temps réel» a été mis en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour l'APL locatif ainsi que pour les ALF et ALS locatif/Accession (nouveaux droits ou droits en cours). L'entrée de l'APL accession dans le nouveau calcul s'est fait, quant à lui, à partir des droits de mai 2021. Cette évolution vise notamment à
  - prendre en compte des ressources plus contemporaines pour le calcul des aides personnelles au logement afin de s'adapter au plus près de la situation réelle des ménages,
  - réviser les droits des aides personnelles au logement tous les 3 mois.



- L'activité liée à la carrière reste stabilisée.
- SASPA (Service de l'allocation de Solidarité aux Personnes Agées) : hausse du nombre de demandes de 11,64% par rapport à 2020.

### LES FAITS MARQUANTS

- Revalorisation des retraites NSA Loi Chassaigne
- SASPA : livraison des procédures de gestion des révisions de dossiers
- Gestion mensuelle des assurés SASPA avec titre de séjour arrivant en fin de validité à compter du 01/0/82021.

## Le pôle GPCD

**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 2021, la population couverte est de 45 689 (ouvriers droits et ayants droits) contre 43 305 en 2020 soit une évolution de 6%.

Le montant total servi est de 11 102 206 euros contre 10 909 973 euros en 2020.

L'équipe a géré 10 410 devis et prise en charge en 2021 soit une activité en hausse par rapport à 2020 avec 8 966 demandes traitées.

Le nombre d'affiliation est quant à lui en baisse comme l'année dernière avec 11 391 affiliations en 2021 contre 12 808 en 2020.

Le nombre d'actes de gestion liés à la vie des contrats (suspensions, dispenses, portabilité) est également en baisse par rapport à 2020.

L'ensemble de ces actes représente un volume de 5 648.

## Le pôle Retraite

**Résultats 2021 des demandes de retraite droit propre (DP) et demande de réversion (DR)**

	2021	2020	
DP SALARIÉS AGRICOLES	1 298	1 549	-16,20%
DP NON SALARIÉS AGRICOLES	563	613	-8,16%
DR SALARIÉS AGRICOLES	2 498	2 149	16,24%
DR NON SALARIÉS AGRICOLES	266	289	-7,96%

COG	99,37%	99,65%
-----	--------	--------

- En termes de volume, le nombre de demandes droit propre reçues en 2021 (3 741) est en forte baisse par rapport à 2020 (5 505), soit -32,047% confirmant l'effet de la LURA.
- Par contre, le nombre de demandes droit de réversion reçues est lui en légère hausse (4 598 en 2021 contre 4 503 en 2020 soit 2,11%).
- Les réversions Salariés attribuées sont également en hausse du fait d'opérations de déstockage tout au long de l'année.

# Le département cotisations

## Le pôle Entreprises

**L'année 2021 aura été marquée par la transformation du secteur Cotisations sur salaires en un « Pôle Entreprises », laquelle s'est traduite par une réorganisation du partage des activités avec le service Recouvrement.**

Cette évolution organisationnelle, induite par les effets de la mise en place du déclaratif DSN (Déclaration Sociale Nominative), a consisté à confier aux agents Cotisations une partie de la gestion des comptes des employeurs au travers du traitement des règlements des employeurs de main d'œuvre et de la délivrance des attestations de vigilance (document par lequel la MSA atteste que l'entreprise est à jour de ses déclarations sociales et du paiement de ses cotisations).

L'autre fait marquant de 2021 aura été la poursuite de l'accompagnement des utilisateurs de la DSN. Cet accompagnement a consisté d'une part en l'organisation de webinaires destinés à promouvoir les services en ligne proposés par la MSA, avec un focus sur celui permettant au déclarant, entreprise ou cabinet comptable, de prendre connaissance des anomalies déclaratives détectées par la MSA. **7 webinaires se sont déroulés durant le 1<sup>er</sup> semestre 2021 et ont réuni au total plus de 180 entreprises et cabinets comptables.**

Il s'est traduit d'autre part par les « jeudis de la DSN », à savoir des rendez-vous personnalisés avec des entreprises destinés à les aider dans la résolution de leurs anomalies.

### LES PRINCIPALES ACTIVITÉS MENÉES EN 2021 :

	ENTRÉES	TRAITÉES
RECYCLAGE DES FLUX DSN	15 003	11 668
DÉCLARATION D'EMBAUCHE	23 088	20 677
MISE À JOUR DES DONNÉES EMPLOYEURS ET SALARIÉS	1 864	1 505

### LES COTISATIONS ÉMISES EN 2021 :

COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS SA	798 505 066,76 €€
COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS NSA	77 038 420,43 €€
COTISATIONS CONVENTIONNELLES (SA ET NSA)	399 520 622,29 €€





## Le pôle Gestion des Individus

**Le projet d'homogénéisation du périmètre d'activités de l'ensemble des secteurs GI du Réseau MSA a vu sa mise en œuvre en 2021, projet en lien avec la volonté du régime de confier l'immatriculation des assurés et la gestion de leurs coordonnées postales et bancaires à des experts et permettre ainsi d'accroître la maîtrise des risques inhérents à la gestion de ce type de données.**

Cette mise en œuvre s'est traduite par un accroissement massif du volume de dossiers pris en charge par ce secteur par lequel transite désormais l'ensemble des demandes de prestations afin de procéder à une vérification systématique des données d'adresse, de composition familiale ou de coordonnées bancaires des assurés. Ce qui a représenté l'examen de plus de 27 000 dossiers de demandes de retraite et de prestations familiales ou logement.

### LES PRINCIPALES ACTIVITÉS MENÉES EN 2021 :

	ENTRÉES	TRAITÉES
GESTION DE L'IMMATRICULATION	40 008	38 146
TRAITEMENT ADRESSES	9 369	9 056

## 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).**

Le Pôle Courrier Numérisation (PCN) a connu en 2021 une profonde évolution organisationnelle avec la mise en place du projet institutionnel « OPEX ». Ce projet, qui s'inscrit dans la politique globale de rationalisation des ressources et d'optimisation des process, a consisté en la création de 4 plateformes régionales en charge de l'ouverture et de la numérotation des courriers adressés par les adhérents de la MSA.

La MSA Ile-de-France est rattachée à la plateforme de Ludres, dans la banlieue de Nancy.

Concernant le courrier entrant, le rôle des agents du PCN se limite donc désormais à l'indexation des documents, opération consistant à identifier la nature du document de façon à permettre sa distribution électronique aux différents services de la MSA.

L'accélération de la décroissance du flux postal au profit de transmissions digitales de pièces s'est poursuivie en 2021, le service en ligne de dépôts de documents poursuivant le développement de ses fonctionnalités. Ainsi, environ 110 000 documents ont été réceptionnés par ce canal.

### INDEXATION DE DOCUMENTS

MSA	600 759
RATP	232 821

# La Santé

## Le service de Santé Sécurité au Travail

L'ANNÉE 2021 AURA ÉTÉ À NOUVEAU MARQUÉE PAR LA PANDÉMIE, TOUT COMME 2020.

**Une année rythmée par une période de confinement en mai, la campagne de vaccination par les services de Santé au Travail, la poursuite du télétravail. Le service Santé au Travail de la MSA Ile-de-France s'est adapté à ce contexte et a répondu à ses missions.**

Le télétravail s'est majoritairement déployé au sein des entreprises. Cependant l'activité médicale n'a pas connu de période d'interruption. En effet le service SST a fonctionné dans un modèle hybride, en combinant des visites en présentiel au sein des sites MSA franciliens, lorsque cela était possible, et des visites en téléconsultation.

L'année 2021 aura été l'année aussi de la vaccination anti Covid-19. Le gouvernement a lancé une campagne de vaccination, en incluant les services de Santé au Travail dans ce dispositif. Une fois encore, le service SST de la MSA Ile-de-France a répondu présent. Dès le mois de mars 2021, des journées dédiées à la vaccination ont été organisées dans les locaux de Gentilly, tout au long de l'année pour assurer les 2<sup>èmes</sup> et 3<sup>èmes</sup> injections.

Dans ce contexte sanitaire contraint en raison de la désertification médicale à laquelle notre service n'échappe pas, départ de 2 médecins du travail en 2021, le service SST a dû adapter son organisation pour répondre à ses obligations et assurer le suivi médical des salariés et des non-salariés agricoles.

L'intégration des infirmières initiée depuis 2019 s'est poursuivie avec l'embauche de 2 infirmières.

En 2021 l'activité médicale est en hausse en raison notamment de l'augmentation du nombre d'entretiens infirmiers, et, grâce à la téléconsultation, du maintien des suivis médicaux et de la diminution de l'absentéisme.

Si la pandémie a été l'élément majeur de notre actualité, 2021 a aussi été l'année de réflexion et concertation sur le nouveau projet de loi en Santé au Travail, qui devrait voir le jour au 1<sup>er</sup> trimestre 2022.



## L'activité du suivi médical

### LES VISITES MÉDICALES DES SALARIÉS

#### PAR SECTEUR PROFESSIONNEL

TYPE DE CONTRAT	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
CDI	1 739	1 497	88	64	3 456	2939	4	4	725	606	5 314	4 873	197	177	3	3	11 526	10 163
CDD	666	521	27	23	822	671	3	2	190	155	975	827	57	52	0	0	2 740	2 251
<i>Dont apprenti</i>	122	106	2	2	189	155	0	0	46	34	177	152	5	5	0	0	541	454
<i>Saisonnier à titre principal &gt; 45 jours</i>	58	38	1	1	59	56	0	0	4	4	2	1	3	3	0	0	127	103
<i>Saisonnier à titre principal &lt;= 45 jours</i>	49	33	1	1	57	41	0	0	12	8	4	2	1	1	0	0	124	86
Non ventilé															101	23	101	23
<b>TOTAL RENCONTRES</b>	<b>2 405</b>	<b>2 018</b>	<b>115</b>	<b>87</b>	<b>4 278</b>	<b>3 610</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>915</b>	<b>761</b>	<b>6 289</b>	<b>5 700</b>	<b>254</b>	<b>229</b>	<b>104</b>	<b>26</b>	<b>14 367</b>	<b>12 437</b>

#### PAR TYPE DE VISITE

TYPE DE RENCONTRE	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
V. EMBAUCHE	592	409	44	23	1 607	1 187	3	2	184	142	820	693	79	64	27	5	3 356	2 525
V. SYSTÉMATIQUE	311	202	21	12	810	558	2	2	186	117	685	541	91	65	14	4	2 120	1 501
V. À LA DEMANDE	177	142	18	14	328	267			53	48	1 445	1 247	26	23	9	4	2 056	1 745
V. PRÉ REPRISE	79	67	8	7	195	179			26	25	268	244	10	10	2	1	588	533
V. REPRISE	300	244	24	17	785	667			141	121	1 301	1 080	42	34	8	4	2 611	2 167
AUTRE (BILAN 50 ANS)	2	2			4	4					2	0					8	6
<b>TOTAL VISITES MÉDICALES</b>	<b>1 461</b>	<b>1 066</b>	<b>115</b>	<b>73</b>	<b>3 729</b>	<b>2 862</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>600</b>	<b>453</b>	<b>4 521</b>	<b>3 805</b>	<b>248</b>	<b>196</b>	<b>60</b>	<b>18</b>	<b>10 739</b>	<b>8 477</b>
<b>TOTAL ENTRETIEN INFIRMIER</b>	<b>1 462</b>	<b>1 105</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>1 654</b>	<b>1 176</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>511</b>	<b>366</b>	<b>3 685</b>	<b>2 808</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>7 480</b>	<b>5 553</b>
<b>TOTAL RENCONTRES</b>	<b>2 923</b>	<b>2 171</b>	<b>155</b>	<b>103</b>	<b>5 383</b>	<b>4 038</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1 111</b>	<b>819</b>	<b>8 206</b>	<b>6 613</b>	<b>320</b>	<b>253</b>	<b>113</b>	<b>27</b>	<b>18 219</b>	<b>14 030</b>

L'activité SST est en augmentation, la téléconsultation a facilité le suivi des salariés et le travail des infirmières est en hausse de 40% ; En 2020 elles étaient en formation DIUST<sup>1</sup>, qu'elles ont toutes validées.

L'absentéisme a diminué, effet positif de la téléconsultation en partie.

<sup>1</sup> Diplôme Inter Universitaire de Santé au Travail



### LES VISITES PÉRIODIQUES

VISITES PÉRIODIQUES	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
SYSTÉMATIQUE					2	0					3	2					5	2
V. INTERMÉDIAIRE (2 ANS)	1	0			18	10					5	2					24	12
VIP PÉRIODIQUE	84	46	1	1	100	48			98	68	581	464	5	1	4	2	873	630
EMA PÉRIODIQUE	226	156	20	11	690	500	2	2	88	49	95	72	86	64	10	2	1 217	856
VIP PÉRIODIQUE FP											1	1					1	1
<b>TOTAL VISITES PÉRIODIQUES</b>	<b>311</b>	<b>202</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>810</b>	<b>558</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>186</b>	<b>117</b>	<b>685</b>	<b>541</b>	<b>91</b>	<b>65</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2 120</b>	<b>1 501</b>

### LES ENTRETIENS INFIRMIERS - En progression constante

ENTRETIENS INFIRMIERS	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
EXAMEN COMPLÉMENTAIRE					1	1					1	0					2	1
ENTRETIEN DE SUIVI					1	0					2	2					3	2
BILAN EXPO PROF 50 ANS					4	4					4	4					8	8
VIP INITIALE	804	602	4	3	345	249	1	1	226	172	2 046	1 589	16	13	21	3	3 463	2 632
VIP PÉRIODIQUE	482	357	2	1	350	210			251	165	1 528	1 131	9	5	27	4	2 649	1 873
VISITE INTERMÉDIAIRE (2 ANS)	174	146	34	26	952	712	2	1	33	29	99	78	47	39	5	2	1 346	1 033
EXP REPRISE MATER											4	3					4	3
TOTAL ENTRETIEN INFIRMIER	2	0			1	0			1	0	1	1					5	1
<b>TOTAL ENTRETIENS INFIRMIERS</b>	<b>1 462</b>	<b>1 105</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>1 654</b>	<b>1 176</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>511</b>	<b>366</b>	<b>3 685</b>	<b>2 808</b>	<b>72</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>7 480</b>	<b>5 553</b>

### LES EXPLOITANTS AGRICOLES CONVOQUÉS ET REÇUS

TYPE DE RENCONTRE	CULTURE ÉLEVAGE		TRAVAUX FORESTIERS		ETA JARDINERIE PAYSAGISME		NON AFFECTÉ À UN SECTEUR		TOTAL	
	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus	Conv.	Reçus
V. EMBAUCHE	10	8			11	7			21	15
V. SYSTÉMATIQUE	5	4	2	0					7	4
V. EXPLOITANT	2	2	1	1	4	1			7	4
V. À LA DEMANDE	4	4			8	6			12	10
V. PRÉ REPRISE	1	0			1	1			2	1
V. REPRISE									0	0
V. AUTRE (ENQUÊTE)					1	0			1	0
<b>TOTAL VISITES MÉDICALES</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>34</b>
<b>TOTAL ENTRETIEN INFIRMIER</b>	<b>13</b>	<b>10</b>							<b>13</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL RENCONTRES</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>44</b>

## 2021, une année de lancement pour le plan Santé Sécurité au Travail 2021-2025

Le premier trimestre 2021 a été principalement consacré à la finalisation du plan régional de Santé Sécurité au Travail 2021-2025 (PSST 21-25). Les équipes de médecins et infirmières du travail ainsi que les conseillers en prévention des risques professionnels ont œuvré avec les partenaires et les administrateurs de la MSA IDF pour rendre un projet finalisé fin mars comme demandé par la CCMSA.

### UN PLAN INNOVANT DANS L'APPROCHE DE LA SANTÉ POUR LES TRAVAILLEURS AGRICOLES FRANCILIENS.

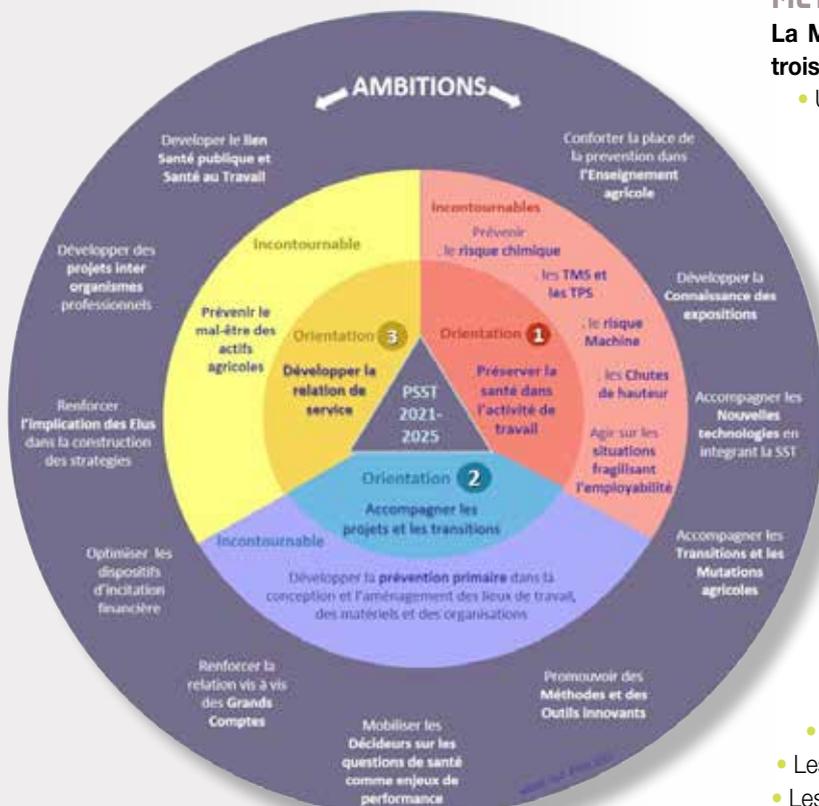
Les besoins de santé des populations agricoles s'inscrivent dans une approche de la santé, mêlant des préoccupations de santé professionnelle et de santé publique.

Par ailleurs, la santé est entendue dans ses deux dimensions :

- La santé comme caractéristique personnelle qui peut être atteinte et dégradée par l'exercice d'une activité professionnelle, l'exposition à des risques professionnels ou à des causes d'inaptitude.
- La santé vue sous l'angle du développement de la personne, c'est-à-dire, de sa capacité d'agir, d'être en activité, de se développer et de s'émanciper subjectivement, professionnellement et socialement grâce au travail.

La santé peut également être abordée sous l'angle de l'entreprise : le Plan SST la positionne comme facteur de performance.

### SCHÉMA DU PLAN SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2021-2025



### UNE ÉVOLUTION DU POSITIONNEMENT DES MÉTIERS DE LA SST

La MSA est à la croisée de trois logiques d'action, de trois sources de prescriptions :

- Une logique régalienne qui se traduit par des obligations réglementaires, des possibilités de contrôles.
- Une logique assurancielle qui s'appuie sur une analyse de la sinistralité pour définir des priorités d'actions selon les accidents et maladies professionnelles avérés.
- Une logique servicielle qui s'appuie sur les demandes des adhérents pour développer la prévention dans une dynamique de relation de service de proximité. Cette logique est renforcée par la valorisation de la dimension de service dans le Plan stratégique MSA 2025.

Il se focalise sur des risques prioritaires (orientation 1) et développe une approche servicielle (orientation 2 et 3) autour de 3 Orientations, 7 Incontournables et 11 Ambitions.

#### ORIENTATION 1 : Agir pour préserver la santé dans le travail autour de 5 Incontournables :

- Le risque chimique
- Les risques liés aux machines
- Les troubles musculosquelettiques et psychosociaux
- Les chutes de hauteur
- La désinsertion professionnelle

**ORIENTATION 2 : Accompagner les projets et les transitions liés aux évolutions du monde agricole en développant la prévention primaire dans la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations.**

**ORIENTATION 3 : Développer la relation de service, co-construire ensemble les actions de prévention notamment dans la prévention du mal-être des actifs agricoles.**

Ce PSST francilien s'appuie également sur des ambitions visant à :

- Conforter la place de la prévention dans l'enseignement agricole
- Développer la connaissance des expositions lors des situations de télétravail ou d'utilisation de produits chimiques
- Promouvoir des méthodes et des outils innovants
- Mobiliser les décideurs sur les questions de santé comme

enjeux de performance

- Renforcer la relation vis-à-vis des Grands Comptes
- Renforcer l'implication des élus dans la construction des stratégies
- Développer des projets inter organismes professionnels
- Développer le lien santé publique et santé au travail

**2021 fut aussi une année d'actions en Santé Sécurité au Travail, malgré le port du masque et des protocoles sanitaires.**

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-19 pour une centaine de demandes. Cette aide se poursuit en 2021.

RISQUE PRIORITAIRE	NATURE DE LA CIBLE ET INDICATEUR EN NOMBRE	CIBLE	RÉALISÉ	ATTEINTE OBJECTIF
CHIMIQUE	Accompagner à l'évaluation du risque	15	15	100 %
TMS/TPS <sup>[1]</sup>	Transformer les situations de travail auprès des employeurs de main-d'œuvre	14	29	207 %
TMS/TPS	Transformer les situations de travail auprès des exploitants	13	13	100 %
MACHINES	Enquêter sur l'utilisation des machines agricoles où un accident est survenu	4	4	100 %
EMPLOYABILITÉ	Accompagner une entreprise du paysage	1	1	100 %

**Au-delà des missions de diagnostic, de conseil et de mise en œuvre des projets et actions du PSST, les conseillers en prévention des risques professionnels ont accompagné 74 structures agricoles techniquement et financièrement grâce aux différents dispositifs :**

- 23 aides prévention Covid-19
- 5 aides financières locales pour agir sur la prévention du risque machine et TMS
- 12 AFSE<sup>[2]</sup> (max. 0,5 ETP) : 10 cultures-élevage, 2 paysage, (dotation consommée à 59 %)
- 30 AFSA<sup>[3]</sup> (max 10 ETP) : 16 cultures-élevages, 14 paysage, (dotation consommée à 94 %)
- 4 contrats de prévention : suivi de 3 en cours dans le secteur paysage et 1 en maraîchage et signature d'un nouveau contrat en paysage

La situation sanitaire a engendré un certain nombre de report de projets des structures agricoles en matière d'amélioration des conditions de réalisations du travail, notamment pour cer-

tains exploitants qui ont choisi d'annuler ou de reporter en 2022 leur projet éligible à une AFSE. Ces projets ont cependant été initiés et instruits en 2021.

Malgré la catastrophe Covid-19, l'adhésion des structures agricoles aux projets SST proposés nous a permis d'atteindre nos objectifs en 2021 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.

<sup>[1]</sup> Troubles musculosquelettiques & Troubles psychosociaux

<sup>[2]</sup> Aide Financière Simplifiée Exploitant pour les structures employant moins de 0,5 salariés (ETP)

<sup>[3]</sup> Aide Financière Simplifiée Agricole pour les structures employant entre 0,5 et 10 salariés (ETP)

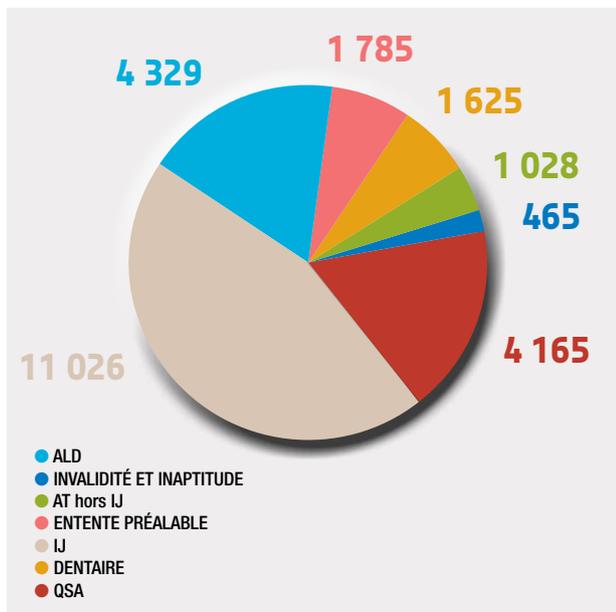
## Le Contrôle Médical

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 2021, 24 423 avis médicaux sur prestations santé individuelles ont été rendus, en baisse de 4,3% par rapport à 2020. Cette baisse repose uniquement sur les contrôles des arrêts de travail, plus ciblés et plus espacés pour les arrêts de travail de longue durée.

EN 2021, 24 423 AVIS ONT ÉTÉ RENDUS PAR LE CONTRÔLE MÉDICAL



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 (45,1% des avis) ;
- La reconnaissance en affection de longue durée (ALD) pour une prise en charge à 100% des soins en rapport avec cette affection (17,7% des avis) ;
- Les demandes d'accord préalable pour différentes prestations (transport sanitaire, appareillage, oxygénothérapie ou certains actes chirurgicaux), (7,3% des avis) ;
- Les demandes d'accord préalable pour les traitements d'orthodontie (6,6% 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 (4,2% des avis) ;
- L'évaluation médicale d'un état d'invalidité (1,9% des avis) ;
- 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.

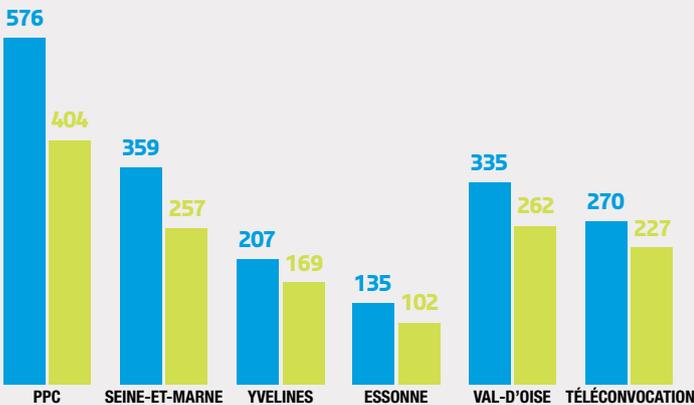
Il convient de noter en 2021:

- Le développement important des téléconvocations (14% des convocations) avec réalisation des examens par le médecin-conseil en visio ou en audio, évitant dans certaines situations médicales le déplacement des assurés
- Le renouvellement de l'équipe de médecins-conseils dans un contexte d'une démographie médicale générale complexe : 3 départs à la retraite et 2 démissions sur une équipe de 7 médecins-conseils. 4 médecins-conseils ont pris leur fonction entre le 1<sup>er</sup> août 2021 et le 15 janvier 2022.

## Les convocations

Les convocations par le Contrôle Médical sont possibles dans 9 locaux médicaux MSA répartis sur toute la région, mais sont actuellement assurés dans seulement 5 lieux du fait du renouvellement très progressif de l'équipe médicale et du développement des téléconvocations.

1884 convocations ont été adressées en 2021, soit une baisse de 7,61% par rapport à 2020.



## Le Pôle Santé Publique

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 MSA Ile-de-France

**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

Du fait du contexte sanitaire lié à la Covid-19, la plupart des actions GDR de contrôle, 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.

## L'organisation de l'offre de soins sur les territoires

**La MSA continue à être fortement 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'une action coordonnée avec le Régime Général et l'ARS. La MSA IDF a entamé poursuivi ou formalisé en 2021 un partenariat avec les projets de MSP de Charny (77), Avon (77), Chevry Cossigny (77), Ozouer-le-Voulgis (77), Dampierre (78), Bruyères-le-Châtel (91), Limours (91), Milly-la-Forêt (91) et Marly-la-Ville (95), et est investie dans les projets des CPTS de la Brie (77), Sud 77, Sud Yvelines (78), PEPS Sud Essonne (91), et Sud Hurepoix (91).

En 2021, la MSA IDF s'est associée aux dynamiques locales de communauté de communes souhaitant intégrer les questions de santé et contractualiser avec l'ARS dans le cadre d'un CLS (contrat local de santé). La MSA IDF a signé le CLS de La Brie Nangissienne (77), et participe à la construction du projet de santé des CLS de l'Etampois Sud Essonne (91), Rambouillet Territoire (78) et Nemours (77).

## Le Pôle Prévention



### Le comité de pilotage des actions de santé public

**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 coordonnées 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 plaquettes de présentation de l'offre de service en santé de la MSA ont été conçues pour les partenaires et les entreprises. Elles sont distribuées 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 années précédentes 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 2021, les Instants Santé Adultes (25-74 ans) ont été proposés aux assurés agricoles éloignés du système de santé de Seine-et-Marne. Parmi les 4 873 invités, 12% (soit 549 personnes) ont participé au 1<sup>er</sup> rendez-vous des instants santé en 2020.

**Concernant les Instants Santé Jeunes (16-24 ans),** le taux de participation à la consultation de prévention est de 4% pour 2 864 jeunes invités.

#### LA SANTÉ BUCCO-DENTAIRE

**La MSA offre un examen de prévention bucco-dentaire :**

- aux femmes enceintes, à compter du 6<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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'Ile-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 2021 ne sera connu qu'au 2<sup>ème</sup> trimestre 2022. Cependant, en 2020, le taux de participation était de 32,0%, soit 2 146 femmes âgées de 50 à 74 ans, en baisse de 4,9 points par rapport à l'année 2019, expliqué par le ralentissement des dépistages organisés pendant la crise Covid-19.

## LE DÉPISTAGE ORGANISÉ DU CANCER COLORECTAL

Le taux de participation pour 2021 ne sera également connu qu'au deuxième trimestre 2022. En 2020, le taux de participation était de 23,4%, soit 6 215 personnes âgées de 50 à 74 ans, en baisse de 1,6 point par rapport à l'année 2019.

## LE DÉPISTAGE DU CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

Démarré en 2020, le dépistage du cancer du col de l'utérus comptabilise le dépistage organisé suite aux invitations par la MSA et les dépistages effectués par les femmes sans invitation préalable. Le taux de participation au dépistage du cancer du col de l'utérus était de 45%, soit 10 742 femmes âgées de 25 à 65 ans en 2020.

## D'autres actions de prévention

### LA VACCINATION ANTIGRIPPALE

Nous ne disposons pas encore des données de vaccination pour la campagne 2020/2021

### MOIS SANS TABAC

**La MSA s'est engagée en novembre 2021 dans la 6<sup>ème</sup> campagne nationale Moi(s) sans tabac dont l'objectif est de favoriser l'arrêt du tabac.**

L'action institutionnelle Déclat 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 2021 étaient le lycée St Jean à Sannois (95), le LEGPTA Bougainville (77) et le lycée agricole de Marcoussis (91). 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. Afin d'expérimenter une action d'incitation à l'arrêt du tabac auprès des salariés d'entreprises agricoles, une action Moi(s) sans tabac a été proposée aux salariés de la MSA IDF à tra-

vers plusieurs actions : communication et inscription au dispositif national, accompagnement durant le mois des fumeurs souhaitant arrêter de fumer, session de sophrologie et mise à disposition de pommes pour les pauses. Une action de ce type pourrait être proposée en 2022 à d'autres entreprises.

## LES ATELIERS DU BIEN VIEILLIR

**D'autres actions qui relèvent de la prévention santé sont menées auprès de publics âgés par le service d'Action Sanitaire et Sociale de la MSA ou le PRIF.**

1 270 ateliers ou réunions collectives ont pu être mis en place malgré la crise sanitaire Covid-19. De même, en 2021, des conférences sur l'hygiène bucco-dentaire, réalisées par une infirmière formée à la prévention ont connu un fort succès (56 participants) dans les 6 MARPA de l'IDF.

## L'APPEL À PROJET « COUP DE POUCE PRÉVENTION »

**9 projets ont sollicité un « coup de pouce prévention » (nouveau dispositif institutionnel) en Ile-de-France.**

Après évaluation de ces projets, 7 ont été remontés à la CCMSA pour validation et éventuel financement pour 2022.

## MISE EN PLACE D'UN CENTRE DE VACCINATION À NANGIS

**La MSA IDF a participé au montage d'un centre de vaccination contre la Covid-19 à Nangis (77), aux côtés de l'ARS 77, la ville de Nangis et la communauté de commune de la Brie Nangissienne.**

Ce centre de vaccination éphémère a délivré 2 431 injections sur 16 jours d'ouverture entre juin et décembre 2021.

## LES P'TITS ATELIERS NUTRITIFS

**Des ateliers animés par des diététiciennes sont proposés aux jeunes parents pour les aider dans la diversification alimentaire de leur enfant.**

En 2021, 33 assurés de la MSA IDF se sont inscrits à ces ateliers.

# La maîtrise des risques

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 2021 à l'instar de l'année 2020, a été fortement impactée par les contraintes liées à la crise sanitaire et l'activité du contrôle a continué à s'adapter. L'accent a été mis sur les contrôles sur pièces des revenus professionnels des NSA ainsi que les contrôles de complétude DSN.

Ainsi sur 2021, 174 contrôles d'entreprises (dont 76 contrôles de complétude DSN) et 259 enquêtes portant sur les revenus non-salariés ainsi que sur l'affiliation ont été engagés et 37 opérations de Travail Illégal et Dissimulé ont été menées avec nos partenaires ou dans le cadre du CODAF. Les redressements effectués s'élèvent à 2 263 575 € (1 170 584 € en cotisations sur salaires et 1 092 991€ en cotisations des non-salariés).

De plus, tout comme en 2020, 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 deux émissions en redressement ont pu être planifiées dans le cadre de la solu-

tion à court terme DSN proposée par la maîtrise d'ouvrage, contre 7 habituellement avant 2018.

À l'exception des périodes de confinement 2021, 152 contrôles de bénéficiaires ont été réalisés, débouchant sur des régularisations s'élevant à 142 013 € (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

**A 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. 69 actions ont été engagées (44 pour les cotisations sur salaires et 25 pour les cotisations des non-salariés).**

**Le montant des redressements effectués à cette occasion s'est élevé à 798 250,40 €.**

### LA CELLULE RÉGIONALE LCF

En 2021 et compte tenu des contraintes liées à la crise sanitaire, la MSA IDF n'a pu que réaliser 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 a été mis sur la fraude dans les domaines famille et vieillesse SASPA et la lutte contre le travail dissimulé.

### LA MOBILISATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS DE LA LCF SE TRADUIT :

- **En interne :**
  1. 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 ;
  2. par l'exploitation de l'ensemble des requêtes institutionnelles LCF obligatoires et la construction de requêtes locales ;

3. 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 :**

1. 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 ;
2. par les enquêtes réalisées par le contrôle extérieur, en lien avec la cellule régionale LCF.

En 2021 au niveau de la fraude aux prestations, la caisse a atteint au global son objectif COG de 624 870 € car elle a détecté 937 506,88 € de fraude aux prestations mais pas au niveau de la ventilation préjudice subi/préjudice évité, car ces nouveaux critères d'appréciation ont été connus en toute fin d'année 2021.

	PRÉJUDICE SUBI	PRÉJUDICE ÉVITÉ	TOTAL
OBJECTIF COG	480 669	144 201	<b>624 870</b>
RÉALISÉ MSA	224 187	713 320	<b>937 507</b>

Au total le préjudice subi détecté par la caisse sur 2021 en matière de fraude aux prestations et cotisations et dans le cadre du travail illégal s'élève à 1 022 437 €.

# 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.

### FAIT MARQUANT 2021 : LE NOUVEAU PLAN ASS 2021-2025

**Le plan ASS 2016-2020 est arrivé à son terme en décembre 2020, conduisant le service ASS à élaborer le nouveau plan 2021-2025. Le Conseil d'administration du 5 octobre 2021 a validé les engagements pris au titre de 9 orientations qui seront menées en direction des familles, des actifs fragilisés et des personnes âgées.**

Les équipes ASS ont poursuivi en 2021 les actions menées dans le cadre des orientations du plan ASS 2016-2020 :

- 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.

## Les actions collectives réalisées en 2021

**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.**

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 chaque année 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**

- Atouts Santé Jeunes : **1**
- Atouts Santé Prévention (santé des femmes) : **1**
- Réunion assurés malades : **4**
- J'agis sur ma santé : **1**
- Présentation des offres MSA sur le répit : **1**
- Forum bien-vieillir : **2**
- Ressources-retraite : **1**
- Moi(s) sans tabac (action menée avec le service Contrôle Médical) : **1**
- Animation journée sur la jeunesse : **1**
- Opération 100 000 paniers solidaires : **2**
- Appel à projets jeunes : **2**

### ZOOM SUR : L'ACTION « RESSOURCES-RETRAITE » MENÉE À AULNAY-SOUS-BOIS

**Le 7 décembre 2021, l'ASS 95 a organisé une journée d'informations, de conseils et d'échanges sur le thème de la préparation à la retraite, à Aulnay-sous-Bois en Seine-Saint-Denis. Cette action, intitulée « Ressources-Retraite » et labellisée CCMSA, s'adresse aux ressortissants agricoles proches de la retraite.**

L'objectif de cette journée était d'aborder des sujets permettant aux ressortissants agricoles d'anticiper pour mieux préparer leur retraite et donc de réfléchir à ce que l'on fera : prendre ses marques par rapport à soi, son conjoint, sa famille et aux autres en général.

10 personnes ont participé à cette journée.

Après un accueil autour d'un café en présence de Mme MALLET - travailleur social MSA et de Mme DARD - déléguée MSA et élue municipale d'Aulnay-sous-Bois, les sujets suivants ont été abordés :

- Les démarches pour bénéficier de sa retraite ;
- Les impacts budgétaires du passage à la retraite et la gestion du quotidien ;
- Les projets et les activités à la retraite.

Les échanges ont pu se poursuivre à la pause déjeuner, organisée dans une brasserie et offerte par la MSA aux participants. En raison de la crise sanitaire de la Covid-19, cette action s'est limitée à 10 personnes. Afin de satisfaire les ressortissants inscrits sur liste d'attente en 2021, cette action sera reconduite le 22 février 2022.

## 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 :**

- Coup de pouce connexion : 1

### ZOOM SUR : L'ACTION « J'AGIS SUR MA SANTÉ »

**Durant la période de confinement, cette action a été proposée par un travailleur social de l'Essonne pour des assurés en arrêt en travail de plus de 6 mois ou en invalidité de catégorie 1 ou 2. Elle s'est déroulée en visioconférence.**

**L'objectif était double :**

- Maintenir un lien social, tout en permettant aux participants de prendre soin d'eux et de les inciter à rester acteurs de leur santé ;
- Améliorer leur qualité de vie et mieux appréhender le changement.

Cette action est composée de 7 séances, à raison d'une par semaine durant une heure trente. Les thèmes des arrêts de travail, de l'activité physique, du suivi médical, du sommeil et de l'invalidité ont été abordés. Pour terminer une séance de sophrologie a été organisée à distance.

Cette session a été suivie par un groupe de 6 personnes, réparti dans les tranches d'âge de 26-35 ans et 36-45 ans pour les 3 hommes et 46-55 ans pour les 3 femmes.

Le taux de satisfaction est de 100 % et cette session a permis de changer certaines pratiques. 75 % des participants ont souhaité suivre une action proposée par la MSA.

**Compte-tenu de son succès, cette action sera reconduite pour de nouveaux participants.**

## 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 : 2
- Café des aidants : 1
- Rendez-vous des aidants : 1
- Aide aux aidants : 1
- Journée aidants-aidés : 1
- Présentation de la protection sociale et de la MSA dans les établissements agricoles : 6

## 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.

- Réunion des porteurs de projets Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant (EAJE) : 3
- Réunion des porteurs de projets Maison d'Assistants Maternels (MAM) : 4
- Accompagnement à la création et au suivi des MARPA : 7
- Projet social de territoire : 1
- Charte territoriale des aînés : 2
- Charte territoriale des familles : 5
- Action théâtrale dans le cadre d'une charte territoriale des aînés : 1
- Convention partenariale avec les centres sociaux : 6
- Inclusion et ruralité : 1
- Sites habitat : 1

## ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS CHACUNE DES ÉTAPES DE LEUR VIE

**L'objectif de l'ASS est d'éviter que les événements 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 CCMISA) : **7**
- Sortie Agri'Culturel (programme de sorties pédagogiques et culturelles pour les familles) : **2**
- Sortie loisirs : **6**
- Séjour My'Colo : **2**
- Animation séance « Être parents après la séparation » : **1**
- Journée annuelle Label Onz'17 : **1**



## ZOOM SUR : LA SORTIE LOISIRS AU ZOO DE THOIRY ET SES LUMIÈRES SAUVAGES LE 20 DÉCEMBRE

À l'occasion des vacances et des fêtes de Noël 2021, la MSA Ile-de-France a souhaité organiser une action de soutien à destination des exploitants agricoles des Yvelines, dans un contexte d'augmentation des situations de mal-être et de précarité. Consciente de la difficulté pour eux d'organiser et de financer des vacances et sorties familiales, la MSA a souhaité proposer un temps d'évasion et de partage en famille.

Le service ASS et les acteurs de la Vie Mutualiste ont ainsi invité 150 chefs d'exploitation et leurs familles à participer à

une demi-journée de visite du zoo de Thoiry et à profiter par la même occasion de l'exposition lumineuse de l'hiver dans les jardins du parc. 78 enfants et adultes, soit 19 familles, ont été accueillies à l'entrée du parc par un travailleur social, le responsable départemental de la relation adhérent des Yvelines et 4 élus des échelons locaux.

Les participants issus de milieux agricoles différents et accompagnés de leurs enfants de tous âges, ont pu échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien, tant économiques que professionnelles, ainsi que sur les problématiques liées à l'organisation de vacances et de loisirs.

## Les aides extra-légales accordées en 2021

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 ressortissants agricoles. Les travailleurs sociaux de la MSA Ile-de-France ont pour mission : 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)	1 206	660	967	615	229	3 677
NOMBRE DE DOSSIERS CRÉÉS AU COURS DE L'ANNÉE (INCLUS DANS LES DOSSIERS SUIVIS)	648	351	492	324	70	1 885
NOMBRE D'AIDES FINANCIÈRES INSTRUITES PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX	452	259	251	161	158	1 281

## LA RÉPARTITION DES AIDES EXTRA-LÉGALES ACCORDÉES EN 2021

LES ORIENTATIONS DU PLAN ASS 2016/2020	LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES ASS	NB DE BÉNÉFICIAIRES EN 2021
FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS, AUX SOINS ET AUX SERVICES	L'aide exceptionnelle aux assurés en situation de fragilité	260
	La participation aux frais de santé restant à la charge de l'assuré	359
	La participation aux frais de santé restant à la charge des bénéficiaires CMUC-ACS	5
	L'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)	69
	La participation aux frais de consultations psychologiques	152
	L'aide dans le cadre de soins palliatifs	3
	L'aide pour la prise en charge de prestations indues en santé, retraite et invalidité	0
	L'aide aux personnes âgées en situation de précarité	334
	L'aide au remplacement des agriculteurs malades	35
	L'aide à l'équipement ménager et/ou mobilier	47
SOUTENIR L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	L'aide à la formation BAFA	9
	L'aide à l'entrée dans la vie active	0
	L'aide ponctuelle à l'insertion professionnelle et à la mobilité	26
	L'aide à la poursuite d'études	38
	L'aide aux loisirs des publics bénéficiaires du RSA ou de l'AAH	551
	La prime à l'installation d'un(e) assistant(e) maternel(le)	2
	L'aide à l'accès à un logement	12
ACCOMPAGNER LES FAMILLES DANS CHACUNE DES ÉTAPES DE LEUR VIE	L'aide exceptionnelle pour l'arrivée d'un enfant	221
	L'aide exceptionnelle à l'accueil du jeune enfant	5
	L'aide à la garde sur les temps périscolaires	35
	L'aide aux loisirs des enfants et des familles	846
	L'aide aux vacances des familles	3 852
	L'aide à domicile auprès des familles, des personnes en situation de handicap et des personnes en situation de fragilité	23
	L'aide aux frais d'obsèques	46
FAVORISER L'AUTONOMIE DES PUBLICS FRAGILES	Le panier de services pour l'aide au maintien à domicile des personnes retraitées :	
	1. L'aide à domicile	260
	2. Le portage de repas	14
	3. L'aide à la téléassistance	12
	4. L'adaptation du logement à la perte d'autonomie	7
	5. L'aide pour le maintien du lien social et l'autonomie dans la vie quotidienne	19
	Structures évaluatrices	254
	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	3
	L'aide aux vacances des personnes en situation de handicap	1
	L'aide au répit pour les aidants	1
	L'aide à l'hébergement temporaire et à l'accueil de jour	3
	L'aide à l'amélioration de l'habitat et lutte contre l'habitat indécent	5
	<b>TOTAL DES PRESTATIONS INDIVIDUELLES ASS</b>	<b>7 509</b>



## La cellule d'accompagnement du mal-être et du risque suicidaire

Composée de professionnels représentant toutes les expertises de la MSA, la cellule se réunit une fois par mois pour étudier les situations qui lui ont été signalées et effectuer des préconisations ou orientations.

### Les subventions accordées en 2021

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 avant d'être proposées au Comité d'Action Sanitaire et Sociale, ces subventions sont le fruit d'un travail partenarial avec des institutions, associations et structures intervenant dans les territoires.

**En 2021, 168 subventions ont été octroyées pour un montant total de 459 582,28 €.**

#### LES SUBVENTIONS À DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES :

- Soutien aux structures de médiation familiale : 33, pour un montant total de 62 500 €
- Soutien aux espaces de rencontres : 25, pour un montant total de 37 500 €
- Soutien aux Réseaux d'Écoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) : 62, pour un montant total de 67 315 €
- Fonds Départementaux de Compensation du Handicap (FDCH) : 4, pour un montant total de 50 000 €

#### LES SUBVENTIONS INSTITUTIONNELLES :

- Fédération Régionale des MARPA (FR MARPA) : 1, pour un montant total de 3 000 €

#### LES AUTRES SUBVENTIONS :

- Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) : 2, pour un montant total de 59 429,52 €
- Structures petite enfance, enfance et jeunesse : 14, pour un montant total de 92 413,30 €
- Structures diverses (ex : commune, diverses associations, etc.) : 27, pour un montant total de 87 424,46 €

65 situations ont été prises en charge en 2021, elles se répartissent comme suit :

- Seine-et-Marne : 19
- Essonne : 14
- Paris-Petite-Couronne : 13 (dont 75 = 2 ; 94 = 7 ; 93 = 2 ; 92 = 2)
- Yvelines : 8
- Val-d'Oise : 6
- Hors IDF : 5 (dont 02 = 1 ; 14 = 1 ; 30 = 1 ; 60 = 1 ; 83 = 1)

37 sont des salariés ; 27 sont des non-salariés agricoles ; et une seule situation a concerné une personne non-salariée non-agricole. 3 cas pu être empêchés.

Les personnes signalées sont pour la plupart sans activité, en invalidité, en retraite ou encore bénéficiaires de minima sociaux. En 2021 figure un nombre plus important de personnes dans les tranches d'âges 25-34 ans et 35-44 ans, principalement des hommes.

#### NOMBRE DE SIGNALEMENTS DE 2013 À 2021 :

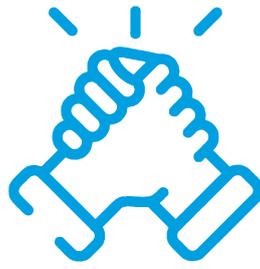


Les perspectives pour 2022, outre de poursuivre les accompagnements des situations signalées, sont de mettre en œuvre un plan d'actions (réseau de sentinelles, formation, etc.) dans le cadre de la feuille de route gouvernementale de prévention du mal-être, au sein de laquelle la MSA a été reconnue comme un acteur majeur.

**AGRI'ÉCOUTE**  
SERVICE D'ÉCOUTE 24H/24 ET 7J/7  
DÉDIÉ AU MONDE AGRICOLE ET RURAL

09 69 39 29 19\*  
agriecoute.fr

\* (Prix d'un appel local)



# les services de l'entreprise



# Le Département Finances - Comptabilité

LE DÉPARTEMENT TIEN LA COMPTABILITÉ ET ASSURE LA GESTION FINANCIÈRE DE LA CAISSE, AUSSI BIEN SUR LES MISSIONS D'ORGANISME DE PROTECTION SOCIALE, QUE SUR LA GESTION INTERNE DE LA MSA EN TANT QU'ENTREPRISE.

## IL REGROUPE :

### ● LE PÔLE COMPTABILITÉ TECHNIQUE

Ses activités sont notamment liées aux missions de la MSA Ile-de-France en tant qu'organisme de protection sociale (prestations, cotisations, gestion pour le compte d'organismes nationaux, de collectivités territoriales et d'organismes partenaires,...).

En quelques éléments, le pôle technique, ce sont entre autres :

- 14 986 écritures validées, dont 1 021 saisies manuellement ;
- 11 1247 encaissements réalisés et affectés (15 481 chèques, 11 321 virements et 84 445 prélèvements) ;
- 2 576 échéances de paiements contrôlées, validées et transférées au niveau bancaire ;
- 8 581 paiements manuels saisis et validés pour plus de 50,5 millions d'euros ;
- la gestion des relations financières avec nos tiers partenaires : MUTUALIA, AFNCA, FAFSEA, reversement des cotisations Transport, refacturation du RSA aux 8 conseils départementaux franciliens, etc. ;
- les actes de gestion : retraitement des impayés d'encaissement, affectation des instances RAC et REIMP, traitement des demandes et réclamations (internes et externes), contrôles quotidiens dans le cadre du Plan de Contrôle du Directeur Comptable et Financier, etc.

### ● LE PÔLE COMPTABILITÉ GESTION

Ses activités sont notamment liées au fonctionnement de la MSA Ile-de-France en tant qu'entreprise (factures de gestion, frais de personnel,...). Ce pôle s'est étoffé au second semestre en incorporant en septembre 2021 le pôle trésorerie, dans un but de rationalisation et de pérennisation de l'activité. Le pôle gestion s'est ainsi enrichi de la supervision et du traitement des flux financiers entrants et sortants de l'organisme.

En quelques éléments, le pôle gestion, ce sont entre autres :

- 3 719 écritures saisies manuellement au titre de la gestion courante (factures papier, traitement des extraits de comptes bancaires, opérations réciproques, etc.) ;
- 1 268 factures Achats contrôlées et validées via un workflow dématérialisé ;
- 685 notes de frais validées, représentant 2 710 frais à contrôler ;
- 250 demandes de financement indispensables à l'alimentation quotidienne de nos comptes bancaires afin d'être en mesure de payer les prestations ;
- 50 mutuelles gérées et facturées mensuellement dans le cadre du recouvrement de la Complémentaire Santé Solidaire (et reliquat CMUC) versée pour leur compte par la MSA Ile-de-France ;
- divers actes de gestion : recouvrement de créances de gestion, déclaration fiscales, impôt sur les sociétés, gestion des frais de contentieux, gestion des frais de Conseils et d'assemblée, etc.

### ● LA VÉRIFICATION COMPTABLE ET LE TRAITEMENT DES OPPOSITIONS

À noter que la vérification comptable des paiements ASS, dernier volet de cette activité de contrôle subsistant en MSA Ile-de-France, sera reprise par la MSA Marne-Ardenne-Meuse à compter du 01/01/2022 dans le cadre de la mutualisation des activités.



Concernant le traitement des oppositions, un nouveau processus totalement dématérialisé a été mis en œuvre en 2021, afin de gagner en productivité et de répondre aux problématiques posées par la crise sanitaire de la Covid-19. Depuis cette mise en œuvre au milieu du second trimestre :

- 1 515 oppositions ont conduit à un refus de prise en charge ;
- 133 oppositions ont conduit à une mise en œuvre de retenues, s'ajoutant aux quelques centaines déjà en cours.

### ● L'ENCADREMENT OPÉRATIONNEL ET FONCTIONNEL

**L'encadrement opérationnel assure le management de l'équipe, veille à un fonctionnement correct et intervient régulièrement dans les dossiers afin de résoudre ou débloquer les situations problématiques. Il assure en outre le pilotage des opérations d'arrêté des comptes, toujours très dense en fin d'année, et des opérations spécifiques en cours d'année (instructions comptables nationales par exemple).**

L'encadrement fonctionnel assure une veille et des contrôles réguliers, traite les dossiers particuliers et résout les anomalies. Il planifie les traitements informatiques des dits

domaines et accompagne la mise en place des nouveaux outils et processus. Il assure ces missions également au profit de la Caisse Marne-Ardenne-Meuse dans le cadre de la mutualisation des activités.

### **L'année 2021 a été marquée par plusieurs projets et événements :**

- La poursuite de la crise sanitaire liée à l'épidémie de la Covid-19 a nécessité la pérennisation de nouvelles organisations et de nouveaux circuits au sein du service : dématérialisation accrue des documents et des circuits de signature, processus de réalisation des tâches entrant dans le cadre du télétravail. L'année 2021 a ainsi permis de structurer et de consolider la démarche et les processus engagés en 2020 ;
- Comme en 2020, la poursuite de 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 reports de prélèvements ont été levés, et les échéances reportées ont été progressivement rattrapées. En parallèle, des mécanismes de prise en charge de cotisations, d'aides au paiement, ont été mises en œuvre dans un contexte toujours très contraint en terme de planning ;

- L'audit du Plan de Contrôle du directeur comptable et financier (PCDCF), débuté en 2020 par les Commissaires aux Comptes, s'est poursuivi en 2021. Les résultats ne sont pas encore connus ;
- L'Indemnité Inflation, mesure gouvernementale visant à octroyer une aide forfaitaire de 100 € pour les personnes percevant moins de 2 000 € mensuels, a également eu des incidences sur l'activité de fin d'année. Deux premiers versements ont eu lieu fin 2021, à destination des Non-Salariés Agricoles.

### **La CCMSA a par ailleurs validé sans observation les comptes 2020 de la MSA Ile-de-France.**

La validation des comptes 2020 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.

### **La clôture des comptes 2020 s'était déroulée conformément aux instructions et au planning national.**

Les données avaient été remontées à la CCMSA dans les temps, à savoir :

- au 18/01/2021 pour les opérations comptables (techniques et gestion) ;
- au 05/02/2021 pour les travaux de validation des comptes (techniques et gestion) ;
- au 12/02/2021 pour la finalisation des documents de synthèse.

## Le service recouvrement-contentieux

### **Le service recouvrement-contentieux est chargé du recouvrement des cotisations (Employeurs et NSA) et du recouvrement des prestations (prestations indues à récupérer).**

Il met en place les procédures adaptées, lettre de rappel, mise en demeure, contraintes, et prend en charge les relations avec les huissiers de justice. Par ailleurs, le service recouvrement-contentieux défend les intérêts de la Caisse devant les tribunaux pour toutes les contestations en lien avec le contentieux de la Sécurité sociale.

Il gère le secrétariat de la Commission de recours Amiable (CRA), chargée d'étudier les demandes de recours des assurés ou des adhérents.

Au-delà de la mission de recouvrement des cotisations et des prestations indues dévolues à la MSA, le service recouvrement contribue aussi à l'accompagnement des entreprises et des exploitants en difficultés à travers les travaux de la CRA.

À ce titre, la CRA étudie les demandes de remise de majorations de retard et les demandes de plans de paiement. Par ailleurs, elle analyse les dossiers de demande de prise en charge des cotisations (PEC).

### **Ont été traités en 2021 :**

- 276 demandes de remises de majorations de retard
- 103 demandes de plan de paiement
- 29 dossiers admis en non valeur
- 87 dossiers qui ont bénéficié d'une prise en charge de cotisations, pour un montant de 298 684 €

### **FOCUS CRISE COVID-19**

#### **Des mesures spécifiques ont été mise en place en lien avec la crise Covid-19 :**

- Report des mesures gouvernementales ;
- Mise en place des plans d'apurement ;
- Majorations de retard non calculées sur les débits de cotisations portant sur la période ;
- Suspension des poursuites sur les débits de cotisations portant sur la période.

## Achats et moyens généraux

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

- **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 fournitures de bureau, planification trimestrielles de l'entretien des véhicules en libre service...

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- Environ 250 interventions (reproduction, aménagement de poste de travail et de salles de réunion, navettes, entretien de véhicules...) prises en charge ;
- 11 sinistres automobiles traités ;
- Prise en charge de toutes les opérations de maintenance et de distribution liées à la pandémie sur le site de Gentilly.

## Contrôle de gestion et budget

**Deux contrôleurs de gestion et le responsable du pôle ressources ont la charge de cette activité :**

- 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 Comité de direction ;**

- 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).

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- 7 reportings à la CCMSA faisant le point sur les dépenses projetées au 31/12 de l'année en cours ;
- 172 comités de gestion soumis à décision du Directeur général (le double de 2019) ;
- Mise en œuvre des actions de contrôle interne
- Suivi budgétaire 2021 et préparation du budget 2022 complexes dans un contexte de renouvellement de la Convention d'Objectif et de Gestion au niveau national.

# Le Pôle Informatique Immeubles

## Technologies de l'information et des communications

**En charge de la mise à jour des réseaux informatiques et de l'installation des logiciels et 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.

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- Atriode : installation de la wifi ;
- Téléphonie Voie sur IP : déploiement des nouveaux postes téléphoniques sur les sites de Mantes-La-Jolie et Etampes.

## 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 de s'approprier les outils de façon à gagner en efficacité.

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- Suivi du déploiement d'ARSENE V6 (outil de gestion de contacts) ;
- Réalisation de tous les travaux afférents aux nouvelles activités engendrées par les projets nationaux ;
- Analyse des contacts 2020.

## Le Pôle immeubles

**En charge du suivi de la maintenance technique, des contrôles réglementaires, de la réalisation des travaux dans tout ou partie des immeubles dont la MSA Ile-de-France est propriétaire ainsi que de la sécurité (contrôle d'accès, risque incendie etc...), ce pôle est composé de deux collaborateurs y compris le responsable du pôle.**

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- Mutualisation du site d'Étampes avec la Mission Locale Sud Essonne ;
- Mutualisation du site de Mantes-La-Jolie avec la CNAV ;
- Gestion du sinistre du site de Meaux suite à l'orage du 19 juin 2021 ;
- 64 ordres de services ont été gérés et 806 factures traitées.

# Le Pôle Contrôle Interne et Audit Interne



IL EST CHARGÉ DE 3 MISSIONS PRINCIPALES : LA SUPERVISION GÉNÉRALE DU DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE ET LA CONDUITE DE LA POLITIQUE D'AUDIT DE LA CAISSE.

## Le Contrôle Interne

### SUPERVISION GÉNÉRALE DU 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 du Pôle CIA
- Le pilotage du dispositif par une instance collégiale : le Comité des Contrôles et de la Certification des Comptes (C4).

### **ORGANISATION DU PÔLE CONTRÔLE INTERNE ET AUDIT** **Fondé sur un double principe de supervision (régionale) et responsabilisation (de chaque acteur), le pôle CIA témoigne d'une appréhension plus large des différents aspects du contrôle interne par notre caisse. Ainsi, le Pôle est intervenu 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 (ACI), portant sur les processus métiers (famille, cotisations, retraite...) et support (gestion de la paye, marchés publics, notamment). Les interventions ont été très nombreuses en 2021 du fait de l'adaptation du dispositif aux mesures prises suite aux adaptations en 2021 dans le cadre de la crise sanitaire ;
- Coordonner et élaborer le bilan 2020 du contrôle interne, ainsi que le plan 2021, 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 plan de maîtrise des risques de l'OST.

### **PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ**

#### **Dans le prolongement des actions déjà menées en 2020 pour faire face à la crise de la Covid-19 et décliner les mesures gouvernementales, la MSA Ile-de-France a mis en œuvre plusieurs actions découlant de son PCA, notamment :**

- L'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). Les activités définies comme prioritaires par la CCMSA ont été organisées et le suivi réalisé de façon hebdomadaire ;
- La généralisation du télétravail (nombre de télétravailleurs, et nombre de jour télétravaillé) ;
- L'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. Au 31 décembre 2021, ces mesures étaient toujours applicables.

Par ailleurs, le PCA a été déclenché, pendant deux jours (22 et 23 novembre 2021), sur le site de Cergy-Pontoise (95), suite à un équipement réseau devenu défectueux. L'accueil a été fermé deux jours et les collaborateurs ont été placés en télétravail. L'épisode a permis de tester les procédures d'alerte et de mise en œuvre des mesures et renforcer le dispositif local.

## L'Audit Interne

### **AUDIT DE LA MISSION NATIONALE DE CONTRÔLE SUR LA FRAUDE INTERNE**

**Dans le cadre d'une mission nationale et inter-régimes confiée par les pouvoirs publics, la MNC, qui dépend du Ministère de la Santé et des Solidarités, a rendu visite à la MSA Ile-de-France en janvier 2021. Examinant les processus de gestion et de traitement notamment des dossiers du personnel et des administrateurs, elle a formulé des recommandations :**

- Sensibilisation et formation des nouveaux collaborateurs au sujet de la fraude interne ;
  - Renforcement de la sécurisation de la politique d'habilitations informatiques ;
  - Processus de signalement et de traitement de la fraude interne, etc.
- Ces recommandations sont, au 31 décembre 2021, en cours de mise en œuvre.

### **AUDIT AGRICA POUR LE COMPTE DE L'AGIRC-ARRCO**

AGRICA a conduit une mission d'audit au sein de la caisse, en février 2021, portant sur la gestion déléguée de la Retraite complémentaire. Il s'en est suivi un plan d'action à mettre en œuvre pour répondre aux observations (portant essentiellement sur les cotisations), toujours en cours de mise en œuvre au 21 décembre 2021.

### **CONTRÔLE CROISÉ**

La MSA Ile-de-France a fait l'objet d'un contrôle croisé en fin 2021 réalisé par les caisses partenaires du réseau, portant sur le contrôle de douze actions de maîtrise de ses processus (Famille, Retraite, Cotisations, Santé, Marchés publics, et notamment Gestion de la Paye). L'ensemble de ces actions de contrôle ont été validées (résultat : 100%).

# Le Département des Ressources Humaines

LA MSA IDF A POURSUIVI SON ACTIVITÉ DANS LE CONTEXTE TOUJOURS MARQUÉ PAR LA CRISE COVID-19.

**La vie d'entreprise s'est donc organisée entre période de télétravail massif et retour sur site. Comme en 2020, toutes les énergies ont été déployées pour préserver d'une part, la santé des salariés et d'autre part, pour assurer la continuité de service à nos assurés tout en préservant le lien social au sein des équipes.**

Face à cette période totalement inédite, des situations, des comportements et réactions plurielles et parfois exacerbées (en positif ou en négatif), une attention particulière a été apportée à l'encadrement et plus globalement à l'ensemble du personnel pour préserver liens et cohésion au sein de l'entreprise.

Il est indéniable que ces 2 dernières années ont marqué fortement nos façons de travailler, dont on ne mesure pas encore tous les impacts et conséquences.

La quasi-totalité des salariés a d'ailleurs fait le choix de continuer son activité en partie en télétravail, et ce, en dehors de toute situation exceptionnelle liée à la crise sanitaire.

Dans le cadre de ce nouveau contexte, une quarantaine de salariés « ambassadeurs » a été formée aux nouveaux outils collaboratifs afin de les déployer auprès de tous les salariés de l'entreprise dans le but de permettre à chacun un travail à distance optimal : meilleur partage de l'information, d'organisation de son travail, de communication au sein des équipes, etc.

Durant cette période particulière, le dialogue social avec les instances représentatives du personnel s'est poursuivi de manière constructive permettant notamment, de traiter sereinement, certaines situations difficiles.

L'année 2021 a également été marquée par les négociations de la nouvelle COG. Dans l'attente de la signature de celle-ci, les modalités de fonctionnement de la caisse s'en sont vues impactées : absence de possibilité de recrutement en CDI, etc. demandant ainsi une adaptabilité collective et individuelle plus grande pour faire face à ces nouvelles contraintes.

L'organisation du service des ressources humaines a en parallèle été revue, au regard des départs intervenus en 2021, avec notamment la création d'un pôle développement des compétences.

## LA MSA IDF A TRAVERS QUELQUES CHIFFRES :

- 440,70 effectif temps plein au 31 décembre 2021.
- 85/100 obtenu à l'index égalité femmes hommes.
- 300 collaborateurs formés.
- 325 télétravailleurs.
- 12 000 heures réalisées dans le cadre de campagnes d'heures supplémentaires.



# 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 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.

En 2021 l'accent a été mis sur les démarches « aller-vers » notamment avec la réalisation de tutoriels et de webinaires sur l'utilisation des services dématérialisés (services en ligne) et à la promotion de bonnes pratiques à destination des adhérents et des tiers.

Sur le plan du management des activités, une démarche « Lean » a été engagée (développement du Management visuel de la performance et optimisation de processus) afin de renforcer l'efficacité.

### CE RÔLE IMPLIQUE :

- D'animer la démarche « Lean Management », d'améliorer la performance, 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 (informations 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 ligne, envois de campagnes promotionnelles, organisation de webinaires ou tutoriels, contribution aux actions en faveur de l'inclusion numérique...).

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- 213 demandes d'extraction de données et 744 requêtes passées, soit une augmentation de 47 % de demandes d'extractions de données, par rapport à l'année 2020.
- Développement des outils de pilotage pour les processus métiers.
- Engagement d'une démarche Lean Management sur les processus via le lancement de deux groupes de travail « Cotisations AS » et « Middle office » afin d'analyser et d'améliorer les processus. En parallèle, la démarche du management visuel de la performance a été initiée dans sept services ambassadeurs.
- Préparation du projet France Services de Gentilly.
- Démarche « aller-vers » : 33 tutoriels sur les services en ligne et webinaires avec les entreprises et tiers déclarants (qualité des DSN).



## Le secrétariat de Direction générale

**Ce 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.**

**À noter que l'année 2021 a été la première année complète du nouveau Conseil d'administration.**

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 nouveaux 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.

### À NOTER :

En 2021 le Conseil d'administration a poursuivi en majorité ses instances en distanciel (visioconférence) en raison de la crise sanitaire de la Covid-19.

## Le Pôle communication

**L'année 2021 a été notamment marquée par la mise en œuvre des campagnes de communication liées à la crise sanitaire et aussi par plus de 150 campagnes de communication institutionnelles et locales (MSA IDF).**

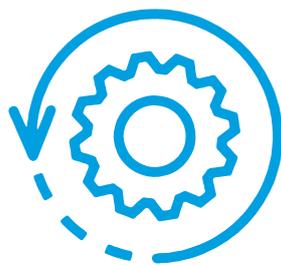
Ces campagnes viennent à la fois en appui des actions menées par tous les secteurs de l'entreprise : Back Office Relation adhérent, Santé Sécurité au Travail/Prévention des Risques Professionnels, Pôle prévention, Contrôle Médical... et elles contribuent aux engagements de la COG.

### FAITS MARQUANTS 2021 :

- Les campagnes autour de la crise sanitaire
- MSA Solidaire : étudiants et Noël
- Les jeudis de l'innovation
- Moi(s) sans tabac
- Saga MSA en ligne
- Mémo Santé Enfant
- Non recours aux droits
- Petits ateliers nutritifs
- Marpa et opération muguet
- SASPA
- Etiopathie
- Service public +
- Tchat du DG
- La création de l'Instantané : 2 numéros
- Les travaux de migration du site Intranet
- Les travaux préparatoires de l'ouverture de la France service

### LA COMMUNICATION EN CHIFFRE

- Pour le site internet :  
En 2021, nous avons publié 108 brèves dont 15 locales et 93 nationales (soit 28 brèves supplémentaires, ce qui représente +35% par rapport à 2020).
- 50 Brèves réalisées et envoyées en 2021 (contre 37 en 2020)
- 97 articles publiés sur Idfix (contre 85 en 2020)
- 245 articles parus dans la presse (contre 204 en 2020)
- Plus de 300 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 Groupe MSA





# MSA Services

MSA SERVICES ILE-DE-FRANCE EST AUJOURD'HUI PRINCIPALEMENT MOBILISÉE DANS 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.



## Ses missions

**MSA Services IDF 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 peut développer des solutions en matière de formation, prestations de service, actions de prévention ou à caractère sanitaire ou social.**

## La démarche qualité

**MSA Services est certifié QUALIOPi au titre de la catégorie « actions de formation ».**

QUALIOPi atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder à des fonds publics ou mutualisés.

**MSA Services est également titulaire d'une habilitation INRS pour la formation Sauveteur Secouriste du Travail.**

## Activité 2021

### LA FORMATION PROFESSIONNELLE

**En 2021, MSA Services a renouvelé son catalogue : son offre comprend dorénavant 9 formations, dont 3 nouvelles formations sur le thème de l'efficacité relationnelle :**

- Sauveteur Secouriste du Travail (SST) ;
- Sauveteur Secouriste du Travail - Recyclage (SST MAC) ;
- Gestes et Postures ;
- Initiation 1<sup>er</sup> Secours ;
- Travailler en sécurité sur une exploitation agricole ;
- Protection incendie, équipier de première intervention ;
- Gérer les conflits dans l'équipe - *Nouveau* ;
- Communication : développer ses capacités d'écoute et d'expression - *Nouveau* ;
- Gestion d'équipe et management - *Nouveau*.

**En fin d'année 2021, MSA Services été sélectionnée dans le cadre de l'appel d'offre OCAPAT sur les prestations de formations de l'offre régionale 2022-2023 :**

- Maintenance et Sécurité
- Métiers supports

**L'activité MSA Services IDF a, cette année encore, été impactée par la crise sanitaire.**

- 28 formations ont néanmoins été délivrées ;
- 177 stagiaires ont été formés dans le champ de la prévention ;
- 14 stagiaires ont été formés en efficacité relationnelle.

Le taux de réussite est de 100% pour les formations certifiantes.

## Prestation de services

**La MSA Ile-de-France a réalisé deux prestations d'accompagnement :**

- Finalisation de l'accompagnement des opérations de liquidation suite à la cessation d'activité de l'Association Alisé au 31 décembre 2020 ;
- Animation du réseau REAAP 93 dans le cadre de la convention avec la CAF 93.

Elle poursuit également sa prestation pour la Fédération Régionale MARPA.

## Communication

### SITE INTERNET :

Dans le cadre de sa démarche qualité, une refonte complète du site internet MSA Services a été réalisée.

### NEWSLETTER :

MSA Services diffuse chaque trimestre « Les actus MSA Services » à destination des salariés de la caisse.

### VIDÉO :

MSA Services a réalisé une vidéo de présentation de son offre de formation afin de communiquer auprès de ses clients et partenaires.





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

## Les actions en 2021

### ANIMATION DU RÉSEAU

**Le réseau MARPA en Ile-de-France et la Fédération Régionale MARPA sont animés par un référent, salarié de la MSA.**

En lien étroit avec les établissements membres, des rencontres régionales de responsables d'établissement sont organisées 3 fois par an. 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.

L'animation du réseau des gestionnaires franciliens de MARPA se traduit par l'organisation de 2 sessions d'échanges et d'informations annuelles.

- Le 23 mars, une rencontre a été organisée sur le thème du droit social, et de la responsabilité des employeurs gestionnaires ;
- Le 19 octobre, la rencontre s'est tenue sur les thèmes du RGPD, et de la maintenance et sécurité des bâtiments.

Le Réseau MARPA ou encore des collaborateurs MSA sont invités à intervenir au sein de ces réunions régionales selon les thèmes abordés.

### LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

**La crise sanitaire 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.**

Pour cette 2<sup>ème</sup> année de gestion de crise, de nombreux documents et protocoles ont été émis afin de respecter les impératifs fixés par les autorités publiques.

La Fédération Nationale MARPA a adressé régulièrement des synthèses et recommandations adaptées aux MARPA.

## Actions de prévention et de solidarité menées avec les partenaires de la MSA IDF

### ACTIONS DE PRÉVENTION :

- **Semaine de lutte contre la dénutrition** : organisation d'un concours de pâtisserie avec Silver Fourchette, comportant un atelier de cuisine et la réalisation d'une tarte au chocolat commune aux 7 Marpa d'Ile-de-France, en présence d'une diététicienne.
- **Mise en place d'actions de prévention bucco-dentaire** : des conférences de sensibilisation ont été organisées par le Pôle Santé Publique de la MSA IDF pour les résidents, les salariés et les personnes âgées de la commune dans 6 MARPA franciliennes.
- **Les ateliers du Prif** : La tenue d'ateliers du Prif au sein des MARPA contribue à la démarche de prévention de la perte d'autonomie engagée pour les résidents. En 2021, 4 thèmes ont été déployés : Atelier Mémoire, Atelier Équilibre en Mouvement, Atelier Bien sur internet, Bien dans la résidence.

### EVÉNEMENTS-COMMUNICATION :

- **Action de solidarité du 1<sup>er</sup> mai** : distribution de muguet auprès des résidents et salariés, fourni par un producteur du Val-d'Oise et financé par la MSA IDF et le Crédit Agricole d'Ile-de-France.
- **Plaquette de présentation** : création d'une plaquette de présentation des MARPA franciliennes ; qui a été mise en ligne sur le site MSA et MSA Services et distribuée lors du salon des seniors.
- **Vidéo** : création d'une vidéo illustrant la vie dans une MARPA Ile-de-France.



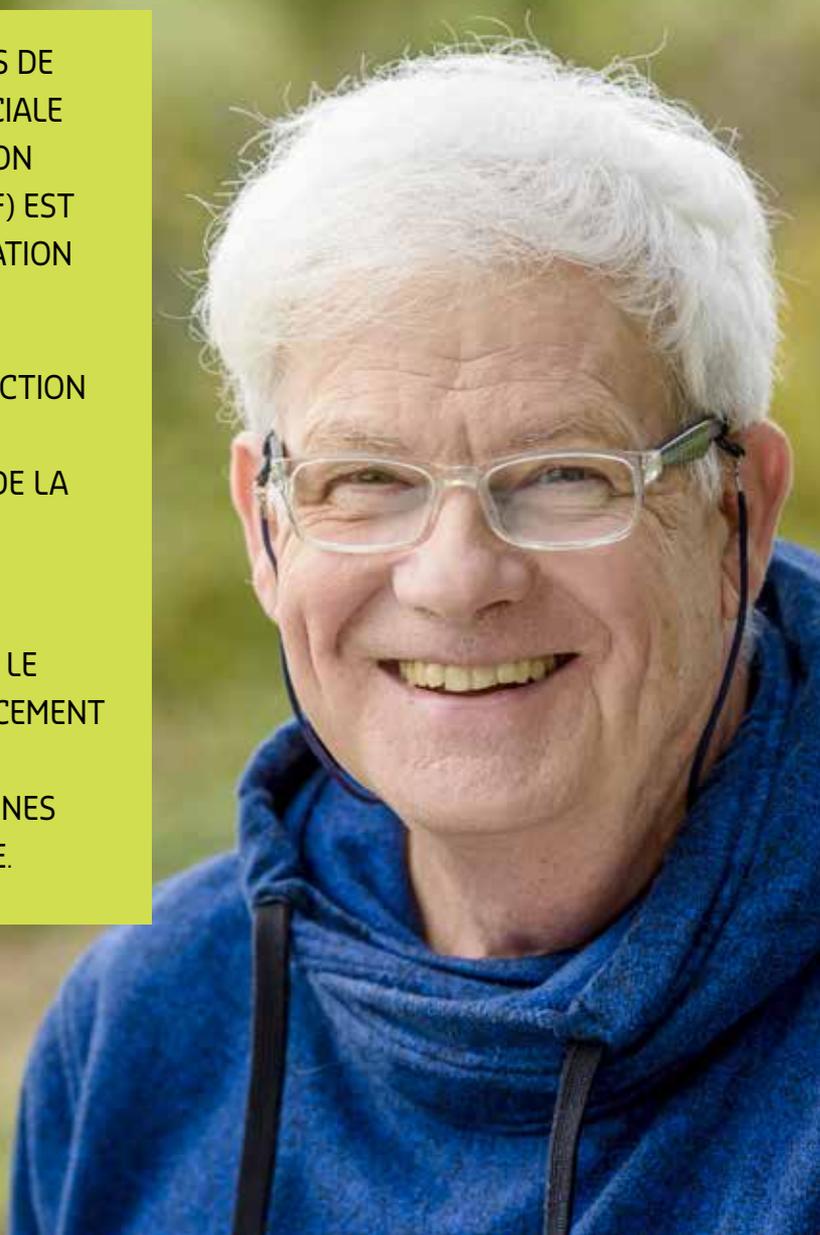


# Prévention Retraite Ile-de-France (Prif)

CRÉÉ EN 2011 PAR LES CAISSES DE RETRAITE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE (CNAV, MSA ET RSI), PRÉVENTION RETRAITE ILE-DE-FRANCE (PRIF) EST UN GROUPEMENT DE COOPÉRATION SOCIALE ET MÉDICO-SOCIALE.

L'OBJECTIF CENTRAL DE SON ACTION EST DE CONTRIBUER À FAIRE CROÎTRE L'ESPÉRANCE DE VIE DE LA POPULATION.

SA MISSION REPOSE SUR LA CRÉATION, LA COORDINATION, LE DÉVELOPPEMENT ET LE FINANCEMENT DES ACTIONS DE PRÉVENTION SANTÉ À L'ÉGARD DES PERSONNES RETRAITÉES EN ILE-DE-FRANCE.



#### Depuis sa création, le Prif c'est :

- 1 083 ateliers dans l'ensemble des arrondissements de Paris ;
- 687 ateliers dans 150 communes en Seine-et-Marne ;
- 729 ateliers dans 102 communes en Yvelines ;
- 689 ateliers dans 109 communes en Essonne ;
- 729 ateliers dans les 36 communes des Hauts-de-Seine ;
- 596 ateliers dans 37 communes en Seine-Saint-Denis ;
- 837 ateliers dans 48 communes du Val-de-Marne ;
- 641 ateliers dans 78 communes du Val-d'Oise.

#### L'organisme a ainsi coordonné avec l'appui des partenaires opérateurs et locaux :

- Plus de 6 500 ateliers, soit plus de 110 500 heures de prévention ;
- Dans plus de 560 villes en Ile-de-France soit 43,5% du territoire francilien ;
- Auprès de plus de 95 000 retraités participants.

#### LES FAITS MARQUANTS EN 2021

- 2021 a marqué les 10 ans de l'action du Prif et conforté sa place et son rôle au service du bien vieillir et de la construction d'une culture commune de la prévention en Ile-de-France.
- Depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020, le Prif a su adapter son offre pour assurer la continuité de son action en déclinant les ateliers du Parcours prévention en visioconférence et par téléphone. Cette adaptabilité a été pérennisée en 2021 puisque les ateliers distanciels font désormais partie intégrante de l'offre de services du Prif. Ainsi en 2021, **330 ateliers ont été déployés en distanciel** parmi les 1270 réalisés sur le territoire francilien.
- En complément de cette évolution de format, le Prif a également renouvelé deux offres phares : **l'atelier « Bien chez soi »** dédié à l'adaptation de l'habitat et **l'atelier « Tremplin »** destiné aux nouveaux retraités pour aller vers davantage de retraités franciliens, quel que soit leur profil, avec des offres de référence adaptées aux nouveaux besoins. Le Prif a été accompagné par le cabinet Julhiet Sterwen - conseil en innovation et transformation des entreprises - qui a coordonné une démarche d'intelligence collective avec l'ensemble des partenaires opérateurs de ces thématiques pour aboutir à la création de supports et outils communs à l'animation de ces deux ateliers.

## Une démarche qualité mise en œuvre en continu

**Pour s'assurer de l'impact positif du Parcours prévention auprès des retraités, le Prif s'appuie sur une démarche qualité qui a pour objectif de mieux connaître les participants, de mesurer l'efficacité de ses actions et de faire évoluer son offre au regard des nouveaux besoins et usages des retraités.**

Les résultats de cette évaluation sont retranscrits dans un rapport annuel spécifique. Les principaux enseignements de l'édition 2021 mettent en avant que :

- Les messages de prévention sont toujours bien reçus par les participants ;
- L'intégration du format distanciel été bien accueilli et a permis de toucher des publics différents en répondant à un réel besoin de lien social.

## Les perspectives 2022

En 2022, le Prif prévoit de réaliser 1 790 ateliers soit 36% de plus qu'en 2021, notamment grâce à une dynamique forte de déploiement des nouveaux ateliers « Bien chez soi » et « Tremplin ». En cohérence avec cet objectif ambitieux, les caisses membres du Prif vont mettre en œuvre des campagnes récurrentes de mailing papier et d'e-mailings, à destination des retraités franciliens.

Enfin, la démarche d'actualisation de l'offre de services se poursuivra en 2022 avec les ateliers Mémoire, Prévention Universelle, Équilibre en Mouvement et la création d'un nouveau format de conférence d'information uniformisée.

Avec ces travaux de renouvellement de l'offre de services, le Prif ambitionne de diffuser des messages de prévention en s'appuyant sur une offre commune **pour toucher un nombre toujours plus important de seniors de plus de 60 ans !**



# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes, arranged in two columns.



# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes, arranged in two columns.





# 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

## ENTREPRISES

### ● POUR NOUS ÉCRIRE :

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

### ● POUR NOUS CONTACTER :

Tél. : 01 30 63 88 80

SITE INTERNET : [iledefrance.msa.fr](http://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