



MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE
Ile-de-France

2024 RAPPORT D'ACTIVITÉ



2024

RAPPORT D'ACTIVITÉ

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE
Ile-de-France





SOMMAIRE

- 4** ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 6** ÉDITO DU PRÉSIDENT
- 9** LA FERME ILE-DE-FRANCE
- 10** NOTRE MISSION
- 11** NOS AMBITIONS
- 12** MOBILISER NOS EXPERTISES AU SERVICE DES ASSURÉS
- 19** S'ENGAGER SUR LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA PROXIMITÉ
- 30** ATTEINDRE NOS RÉSULTATS



DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Laurent PILETTE

2024 restera marquée par plusieurs crises successives qui ont impacté le monde agricole, avec des coûts de production en hausse, des rendements et des prix en baisse... une crise aussi politique conduisant à retarder différentes réformes attendues comme la loi d'orientation agricole ou bien encore celle concernant le calcul de la retraite agricole pour les exploitants à partir de leurs 25 meilleures années.

Des engagements du gouvernement qui n'auront pu être tenus ou qui auront été retardés, des mouvements agricoles forts et une Assemblée Nationale dissoute en début d'été, resteront dans les faits marquants de cette année 2024.

Les constats

Sur le plan des manifestations agricoles, la MSA IDF a été épargnée, au prix d'un dialogue transparent et direct construit et nourri depuis plusieurs années de part et d'autre. Je ne peux que me féliciter du positionnement des syndicats agricoles franciliens dans cette période difficile, ne pliant pas au jeu facile de l'amalgame ; la MSA rappelons-le trouve son origine dans le monde agricole et œuvre au service de sa protection sociale depuis plus de 80 ans. Un modèle mutualiste qui traverse le temps et qui est sans équivalent dans le monde de la sécurité sociale. Un modèle qu'il faudra faire évoluer quand bien même il est porteur de sens, en offrant une vraie opportunité pour chacun de s'engager dans la vie de sa caisse. Un modèle qui doit être adapté à notre époque.

Sur le plan de la gestion des prestations, l'année 2024 a vu croître le montant global des prises en charge de prestations de +4,85%, passant de 865 millions à 907 millions d'euros, et principalement sous l'effet de mesures décidées par le gouvernement face à la crise : double augmentation du SMIC en début d'année, revalorisation des pensions de retraite, des pensions d'invalidité et de prestations sociales, conditions d'accès à la Complémentaire santé solidaire simplifiée...

Les cotisations salariées ont quant à elles augmenté de 10% en 2024, mais celles des non-salariés ont baissé de 2,10% passant de 70 millions en 2023 à 68 millions en 2024 sous l'effet de la crise. Cette année 2024 aura vu une augmentation du volume des prises en charge des cotisations avec une enveloppe supplémentaire de 20 millions d'euros allouée par l'Etat, et débloquée en fin d'année venant s'ajouter aux 30 millions apportés par la MSA sur un plan national. Des aides importantes où votre caisse aura su également se mobiliser pour utiliser au mieux les enveloppes reçues dans les délais impartis avec une implication forte aussi de ses administrateurs pour cibler au mieux celles et ceux en ayant le plus besoin. En outre, et de façon tout à fait exceptionnelle, le Conseil d'administration a voté pour 2025 un calendrier d'appels de cotisations modulé, avec un premier appel à 30% lorsqu'il était de 40% les années précédentes, en anticipant ainsi les difficultés de trésorerie à venir des exploitants compte tenu des difficultés rencontrées en 2024.

Dans ce contexte instable et incertain, les attentes de nos différents assurés sont grandes, qu'ils soient salariés ou non-salariés.

Si le résultat de la dernière enquête de satisfaction réalisée en octobre 2024 conclut à une hausse de 4 points par rapport à l'année précédente (de 78 à 82%), les écarts entre les publics se creusent de plus en plus. Les retraités agricoles demeurent les publics les plus satisfaits (92%) ; pour autant l'avis des salariés (69%), des employeurs et des exploitants agricoles (42%) est inférieur à la moyenne nationale et est en diminution pour les exploitants.

On pourra toujours discuter de la représentativité des sondages, il n'en demeure pas moins que l'échantillon interrogé au hasard est interpellant et m'oblige plus fortement à questionner notre service et sa qualité.

Nos axes d'amélioration

Sur le plan de nos indicateurs de gestions nous voyons aussi un certain nombre de signaux qui nous mettent en alerte. Le nombre de sollicitations au front office ne décroît pas ; 2024 c'est environ 200.00 appels téléphoniques reçus à la plateforme téléphonique et 100 000 mails.

Si nous avons fortement travaillé à réduire nos stocks de dossiers (famille, retraite) pour approcher d'un point d'équilibre entre charges et ressources, le travail engagé sur le domaine des frais de santé a également porté ses fruits avec une amélioration du délai de traitement des feuilles de soins papier. Dans certaines activités nous ne pouvons que constater en 2024 une dégradation et une situation qui peine à s'inverser en raison de l'effet dynamique et du volume de ces prestations ; c'est le cas notamment des prestations en espèces maladie, autrement dit l'indemnisation des arrêts de travail. Et je comprends les assurés ou les employeurs qui peuvent être en attente de règlements ou qui expriment leur mécontentement face à une gestion trop longue. Notre ambition est de pouvoir fluidifier la gestion de ce domaine mais reconnaissons aussi qu'il est soumis à des flux particulièrement dynamiques même après le Covid-19 et à une réglementation encore complexe.

Il est aussi vital que tous les acteurs de ce processus conduisant au traitement des Indemnités journalières (salariés en arrêt, entreprises et MSA) fassent aussi les bonnes démarches et dans les bons délais.

Le renforcement de nos offres de services visant à la fois les entreprises, petites ou grandes, mais aussi les exploitants fait partie des priorités 2025, avec la désignation notamment d'un référent dans chacun de ces domaines.

D'autres actions de gestion sont quant à elles impactées par des particularismes franciliens, comme par exemple les délais de mutations inter-régime avec des liens renforcés avec les 8 CAF et les 8 CPAM, ou encore pour les pensions de réversion

pour lesquelles le processus de gestion nous amène à travailler avec la CNAV et sans pouvoir en maîtriser totalement les délais, ce qui pèse sur la capacité d'atteindre les cibles des indicateurs définis dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion 2020-2025.

Travailler sur notre qualité de service demeure un leitmotiv, et nos résultats dans ce domaine sont encore perfectibles afin notamment de limiter les délais de traitement pour le versement des prestations et d'éviter des charges auto générées. Ce large chantier s'est poursuivi au travers de la poursuite de notre projet d'entreprise visant dans chaque service à "agir là où on a la main".

Le projet 2026-2030

La négociation de la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion avec l'Etat sera un temps fort de l'année 2025. Celle-ci fixera à la fois les objectifs de la MSA et les moyens dont elle bénéficiera pour les 5 prochaines années. Un grand risque plane à nouveau de devoir continuer à faire mieux avec moins pour cette 7^{ème} COG.

Dans tous les cas, l'enjeu d'amélioration de la qualité, de simplification, de réels parcours pour accompagner nos assurés salariés et non-salariés tout au long de la vie restera au centre de nos priorités. Cet enjeu se poursuivra avec :

- une approche transversale plus grande des acteurs contribuant la relation de service élargie, avec des projets entre services pour une incarnation plus grande du guichet unique et pour des actions encore plus « visibles et utiles »,
- une proximité renforcée et du "aller-vers",
- une approche territoriale ciblée aussi, avec une stratégie d'intervention de la MSA IDF réfléchie, pour être un acteur utile et pertinent pour le développement des territoires ruraux et leurs populations.

Je terminerai en soulignant que cette avant dernière année de la COG constitue aussi la dernière avant les élections renouvelant les délégués et le Conseil d'administration en juin 2025. Ce vote sera significatif de l'attachement des assurés à leur régime agricole démocratique. Les élus et les salariés de la caisse demeurent plus que jamais les principales richesses de votre MSA.



DU PRÉSIDENT

Olivier HUE

En tant que Président de la MSA Ile-de-France et ancien exploitant agricole, les événements de 2024 à l'occasion desquels certains ont pu s'en prendre gratuitement à des agences de la MSA en France m'ont marqué.

Si des MSA ont été la cible d'actes de vandalisme, nos agences d'Ile-de-France ont été épargnées. Il me semble important que le monde agricole ne se trompe pas de combat, même si je salue en Ile-de-France les relations responsables entretenues avec le syndicalisme agricole. On se dit les choses bonnes ou moins bonnes.

La MSA ne fait pas les lois et règlements qu'elle doit mettre en œuvre même si elle peut soutenir des projets tels que le projet de loi sur les 25 meilleures années pour la retraite agricole. Je m'interroge donc sur la perception de la MSA par nos ressortissants, mais plus globalement sur la méconnaissance du système de protection sociale pourtant très présent dans la vie de chacun. Un système qui repose sur la solidarité entre les générations, les actifs et inactifs... un système qui repose sur des droits et des devoirs. De tout temps notre métier est soumis à des aléas qui conduisent à de fortes variations de revenus. Cela nécessite de gérer en conséquence le décalage des cotisations qui en découlent.

La MSA est en charge de recouvrer ces cotisations, mission de service public, avec des moyens de plus en plus réduits imposés par nos ministères de tutelle. Nous n'avons pas la liberté d'embaucher pour améliorer notre service alors que nos coûts de gestion ne représentent que 3% des prestations versées. Nous sommes dépendant de l'état compte tenu de

nos besoins de financement, les cotisations encaissées ne couvrant que 20% des prestations versées aux non-salariés par exemple.

Pour autant, je considère que la MSA est une chance pour le monde agricole, avec sa gouvernance assurée encore majoritairement par des exploitants et employeurs de main-d'œuvre agricoles qui connaissent le terrain.

Des leviers d'actions existent

Si la MSA dispose de peu de marges de manœuvre, des leviers d'action existent - comme fixer le calendrier d'appel de cotisations, raison pour laquelle le taux du premier appel a été baissé en 2025 par rapport à 2024 ou l'à-valoir (pour les bonnes années), les modulations (pour les mauvaises) sont des outils à utiliser en fonction des revenus constatés.

En cas de difficulté la MSA, et malgré ce que je peux entendre, reste à l'écoute des salariés et des non-salariés agricoles, l'accompagnement ne pouvant se faire qu'au cas par cas, et dès lors que l'on se signale. Elle peut aussi intervenir en activant les leviers dont elle dispose aussi sur le plan action sanitaire et sociale, prévention des risques professionnels ou encore santé au travail, des dispositifs parfois insuffisamment connus.

La prévention du mal être doit être un vrai plus dans l'accompagnement de celles et ceux en grandes difficultés.

Cette politique est spécifique au monde agricole alors qu'elle pourrait être nécessaire à bien d'autres secteurs d'activité. Si recruter des sentinelles constitue une démarche simple et citoyenne, les effectifs recrutés pour agir m'interrogent également quant à l'engagement actuel, même si je remercie celles et ceux qui ont rejoint ce réseau, plus d'une centaine à ce jour.

Car c'est avec l'engagement de chacun que l'on pourra conduire à agir là où on a la main et à faire évoluer nos organisations en prenant en compte nos contraintes respectives.

Démocratie et mutualisme

La MSA est le seul régime de sécurité sociale à reposer sur un système électif permettant un dialogue n'existant pas ailleurs.

Le renouvellement d'administrateurs est important y compris celui de président, car je ne me représenterai pas. Il est important de savoir passer la main.

Ce fut deux mandats enrichissants qui m'ont permis de vivre de l'intérieur la MSA et de la voir différemment, de mesurer l'engagement des équipes au quotidien. Dix ans qui m'auront conforté dans le fait que les valeurs que sont solidarité et sens des responsabilités doivent être sauvegardées. Des remerciements nourris aussi aux membres des trois collèges du Conseil, exploitants, salariés et employeurs, qui ont su construire une ambiance de dialogue propice à l'écoute, à l'expression des différences pour prendre des décisions pour nos assurés. Je

souhaite bonne chance à l'équipe qui gouvernera la caisse de 2026 à 2030 et aux équipes de la MSA. Bien que je regrette le manque de candidats pour l'élection MSA 2025, je tiens à saluer celles et ceux qui ont fait le choix de se porter candidats, tous bords et toutes filières confondus. Leur engagement montre que malgré les contraintes on regarde droit devant pour donner un avenir au régime qui est le nôtre.

Je reste convaincu que le monde agricole devant faire face à de nombreux défis et enjeux (revenus, simplification, climat, concurrence déloyale, renouvellement des générations...) ne pourra réussir que s'il reste uni dans toutes ses composantes et avec toutes ses organisations professionnelles dont la MSA.



LE COMITÉ DE DIRECTION



Laurent PILETTE
Directeur général



Emmanuelle COHADON
Directrice de la relation de service
et de l'action sociale et territoriale



Jehanne AOUAB
Directrice adjointe de la direction
de la Protection sociale



Adrien ROBERT
Directeur comptable
et financier



Penda SALL-N'DIAYE
Sous-directrice Santé



Dr Véronique AZEMAR
Médecin chef de service
Département Santé Sécurité
au Travail



Hervé CHEMLA
Sous-directeur
Secrétaire général



Maud BOULANGEY
Responsable Département
des ressources humaines

LA FERME

ILE-DE-FRANCE

8
DÉPARTEMENTS



252 893
RESSORTISSANTS

DONT 226 842 SALARIÉS
ET 26 046 NON-SALARIÉS



7 150

ACTIFS NON-SALARIÉS
(EXPLOITANTS AGRICOLES, PAYSAGISTES,
ÉQUESTRE, MARAÎCHAGE...)



54 274

ACTIFS SALARIÉS



5 246

ÉTABLISSEMENTS
EMPLOYEURS

OCCUPATION
DES SOLS
EN ILE-DE-FRANCE



TERRES AGRICOLES
(567 000 HECTARES)



ESPACES
URBAINS



BOIS, FORÊTS,
ÉTANGS



NOTRE MISSION

La MSA Ile-de-France est l'organisme qui gère la sécurité sociale du monde agricole et couvre les 8 départements franciliens. Elle est à la fois un organisme de sécurité sociale au service de ses assurés salariés et non-salariés agricoles mais aussi une Organisation Professionnelle Agricole (OPA).

En tant qu'interlocuteur unique de ses assurés elle leur apporte une gestion complète des prestations en tant que service public, sans avoir à changer d'opérateur à la différence du régime général. Elle propose un accompagnement social aux plus vulnérables. Elle accompagne les exploitants, salariés et employeurs agricoles, ainsi que leurs salariés tout au long de leur activité et agit notamment pour prévenir les risques professionnels.

En tant qu'OPA elle contribue à agir avec les autres acteurs agricoles, notamment pour apporter des solutions ou gérer les situations de crise agricoles et leurs conséquences sur les exploitations.

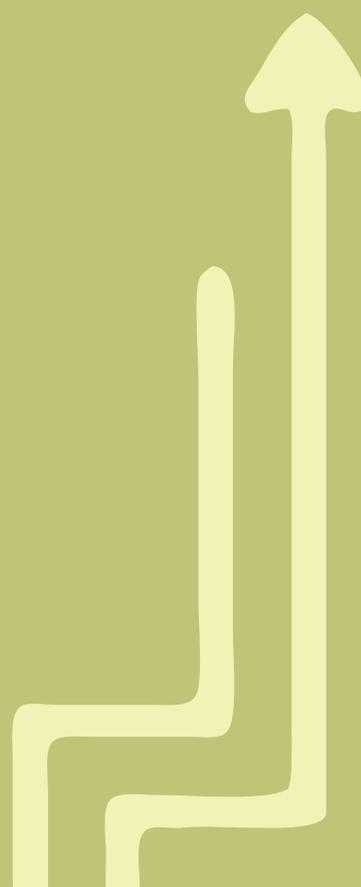
Elle a la particularité d'avoir un système démocratique et mutualiste, dans lequel ses assurés élisent des délégués tous les 5 ans lesquels votent pour constituer le Conseil d'Administration.

NOS AMBITIONS

Gains de productivité, amélioration de la qualité, efficience de notre organisation et de notre fonctionnement devront permettre un renforcement de la qualité de service pour nos assurés (particuliers comme entreprises). A partir d'une organisation plus performante, nous devons aussi maintenir un accompagnement humain, lorsque les solutions digitales ne sont pas appropriées aux personnes ou à leur situation.

Cette orientation générale conduira notamment à poursuivre de nombreux projets tels que la poursuite des grands axes du projet d'entreprise devant conduire à agir « là où nous avons la main » (organisation, fonctionnement, processus, traitement de la non-qualité ...) ; au renforcement d'une politique « d'aller vers » destinée aux assurés en fonction d'événements de leur vie professionnelle et de leur vie privée ; au déploiement des offres grands comptes, petites entreprises et exploitants en revoyant notre organisation interne sans oublier à l'incarnation plus grande du guichet unique en lien avec celles et ceux qui sont au contact de nos publics et de nos territoires (renforcer la proximité, politique santé publique, prévention mal-être, désinsertion professionnelle...) ; au renforcement du pilotage y compris budgétaire pour les différents fonds ; au maintien d'activités déléguées (RATP, SASPA) voire le développement de nouvelles activités. Notre ambition réside également dans les élections des délégués cantonaux MSA qui ont eu lieu en mai 2025, temps fort de la démocratie agricole et spécifique à la MSA.

S'engager
Mobiliser
Agir



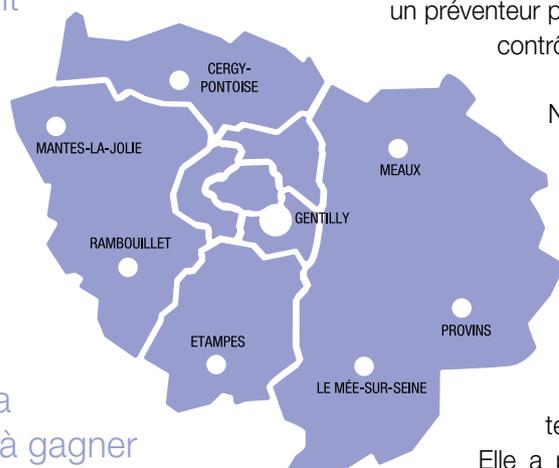


MOBILISER
NOS EXPERTISES
AU SERVICE
DES ASSURÉS

L'une des forces de la MSA Ile-de-France réside dans les compétences et l'engagement de nos collaborateurs. Leur expertise, nourrie par l'expérience et la formation continue, est un levier central de notre capacité à répondre aux attentes de nos assurés, avec précision, humanité et efficacité.

Cette richesse professionnelle s'exprime pleinement à travers notre organisation en guichet unique, qui permet un accompagnement global, fluide et personnalisé pour chaque usager. Elle se concrétise également par nos actions de proximité et d'aller-vers, qui traduisent notre volonté d'être présents dans les zones rurales, en adaptant nos réponses aux réalités locales.

Enfin, cette mobilisation collective alimente des ambitions fortes de transformation, visant à renforcer la qualité de service, à gagner en productivité et à améliorer l'efficacité de notre organisation.



NOTRE ORGANISATION EN GUICHET UNIQUE

UN GUICHET UNIQUE DE TERRAIN

Dans chacune de nos agences nous avons jusqu'à 7 professionnels différents : un agent d'accueil ; un médecin ou infirmière du travail pour passer une visite médecine du travail ; un médecin conseil pour rendre un avis sur des prestations sociales (arrêt de travail, accident du travail...) ; un travailleur social (accompagnement social...) ; un conseiller en protection sociale pour une affiliation (entreprise, exploitant) ou la gestion des cotisations ; un préventeur pour un projet de sécurité au travail et un contrôleur pour le contrôle des prestations.

Nos conseillers en protection sociale, préventeurs, contrôleurs et travailleurs sociaux interviennent sur les 8 départements.

La gestion des nouveaux arrivants dans le Régime agricole est une activité prise en charge par les agents d'accueil en lien avec leurs coordonnateurs et les conseillers protection sociale.

Elle a pour objet d'accompagner, d'affilier et d'accueillir les particuliers comme les entreprises.

Pour l'année 2024, cette activité représente 948 dossiers pour l'ensemble de l'Ile-de-France.

Le bon fonctionnement de notre guichet unique est étroitement lié à la synergie nécessaire entre le front office et les services du back-office afin d'apporter le service attendu (prestations, conseils, accompagnements...).

POUR GÉRER

■ LES PRESTATIONS SOCIALES

La MSA est le seul organisme à réunir toutes les prestations avec un point d'accès unique.

Santé

- Rembourser les frais de santé et verser les indemnités journalières en cas de maladie, maternité, paternité ;
- Assurer le versement pour le compte des Complémentaires Santé ;
- Ouvrir les droits à la Complémentaire Santé Solidaire ;
- Verser une pension aux assurés en cas d'invalidité.

Famille

- Soutenir les foyers avec des prestations familiales et sur le logement ;
- Aider les personnes fragiles avec les minima sociaux : AAH, RSA, Prime d'activité ;
- Faire l'avance du versement en cas d'impayé de pension alimentaire.

Retraite

- Gérer les retraites des exploitants et salariés agricoles ;
- Préserver une pension de réversion aux conjoints survivants en cas de décès d'un retraité.

Accidents du travail et maladies professionnelles

- Gérer les demandes de reconnaissance et attribuer les prestations légales.

■ LA PRÉVENTION SANTÉ

En complément de sa mission d'organisme attribuant des prestations légales, la MSA propose des actions de prévention et d'éducation à la santé à ses adhérents, adaptés à toutes les étapes de leur vie. C'est le cas du bilan bucco-dentaire avec le dispositif de prévention M'Tdents des jeunes de 3 à 24 ans et des actions de prévention dentaire pour les jeunes de 4, 7, 10 et 13 ans, les femmes enceintes, les personnes âgées de 60 ans et les personnes en situation de handicap. En 2024, 13 270 personnes ont été invitées à bénéficier d'un bilan bucco-dentaire.

Figure également les actions de droit commun telle que les campagnes de vaccination, les dépistages organisés des cancers sans oublier notre capacité à prendre soin des publics les plus éloignés du système de santé (Mon bilan de prévention) ou encore à soutenir et à accompagner le développement des structures d'exercice coordonné en milieu rurales (CPTS, MSP et centre de santé).

■ L'ACTION SOCIALE

Elle crée du lien social sur les territoires, favorise l'insertion sociale et professionnelle et propose un soutien en cas de difficultés :

- Aides individuelles : en 2024, les travailleurs sociaux ont accompagné 3 026 assurés ;
- Subvention de projets ruraux (micro-crèches, actions jeunesse...);
- Actions collectives pour les jeunes, les aînés, les familles... ;
- Prévention de la désinsertion professionnelle ;
- Un budget de 6,5 millions d'euros en 2024 ;
- Prévention du mal-être agricole : plus de 100 sentinelles en IDF pour repérer et alerter.

■ LA SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La SST assure à l'entreprise cotisante les actions relevant de sa compétence autour des trois missions suivantes :

- La prévention des risques professionnels ;
- Le suivi individuel de l'état de santé des salariés ;
- La prévention de la désinsertion professionnelle et le maintien dans l'emploi.

Pour suivre l'état de santé des salariés, diagnostiquer les situations à risque et outiller les entreprises comme les exploitants et conseiller les salariés, le service est doté d'un budget de 941 000 €.

■ LES COTISATIONS ET LE RECOUVREMENT

Les cotisations et contributions sociales participent au financement des prestations versées. La MSA accompagne les chefs d'exploitations et d'entreprises agricoles dans leurs démarches et en cas de difficultés :

- Un appel de cotisation échelonné dans l'année ;
- Une hot-line auprès des entreprises agricoles ;
- Des solutions pour moduler et échelonner ses versements ;
- Des aides en cas de difficultés de paiement ;
- Des contrôles sur place ou sur pièces pour s'assurer de la correcte déclaration des salariés et des cotisations.

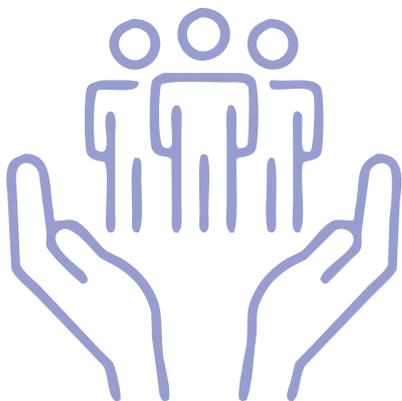
■ L'OFFRE DE SERVICES SUR LES TERRITOIRES

Pour prévenir la perte d'autonomie, la MSA est engagée dans 7 MARPA qui accueillent des personnes âgées autonomes ainsi qu'avec le PRIF, acteur clé de la prévention des retraités (plus de 1 000 actions réalisées avec la CNAV).



NOS RESSOURCES

Afin de remplir ses multiples missions la MSA IDF mobilise ses services dit “support” en appui des équipes dans la réalisation de leurs missions à l’utilisation efficiente des moyens disponibles.



LE SERVICE DE CONTRÔLE DE GESTION

Il s’assure que les ressources de la caisse, qu’elles soient humaines ou financières, sont utilisées avec efficacité, de façon pertinente et en adéquation avec la stratégie définie par la Direction et ce, dans le respect des enveloppes budgétaires allouées dans le cadre de la COG. La réduction programmée de nos moyens nous oblige à être plus performants et efficaces.

Le contrôleur de gestion travaille en étroite collaboration avec les services métiers, les services supports et la direction pour fiabiliser son pilotage et appuyer la Direction dans ses prises de décisions. Les prévisions sont réajustées tout au long de l’année et font l’objet d’une communication mensuelle à la CCMSA au travers d’un reporting normé. La MSA Ile-de-France a obtenu le score de 99.01% en termes de fiabilité des prévisions budgétaires.

Les moyens alloués se répartissent en 5 fonds :

- Le FNGA pour la gestion administrative de la caisse, 19 133 471€ sont alloués à la masse salariale en 2024, soit une baisse de 2,5% par rapport à 2023 ;
- Le FNPR pour les actions de prévention ;
- Le FNASS pour l’action sanitaire et sociale ;
- Le FNPEISA pour les missions de santé publique ;
- Les activités auto-financées.



LES RESSOURCES HUMAINES

Le service RH met son expertise au service de la formation, du recrutement, de la paie et plus globalement œuvre sur tous les aspects du dialogue social au sein de l'organisme. Plusieurs faits marquants sont à noter pour l'année 2024.

■ L'INTÉGRATION DE NOS TALENTS

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et d'optimisation de l'expérience collaborateur, une nouvelle procédure d'intégration a été élaborée, formalisée et déployée en 2024. L'objectif étant de garantir une prise de poste fluide, de renforcer l'acculturation MSA et l'engagement des nouveaux arrivants. Celle-ci consiste en la remise d'un livret d'accueil au moment de l'embauche, d'une matinée d'intégration collective en présence du directeur général, d'un suivi de mi-période d'essai avec le manager, d'un entretien de suivi d'intégration avec la RH, d'un questionnaire de satisfaction au bout de 6 mois d'embauche. Les managers se voient par ailleurs bénéficier d'un atelier spécifique avec la RH afin d'aborder la politique RH et les outils managériaux existants.

La mise en place de cette procédure d'intégration témoigne de l'enjeu de l'onboarding et de la volonté d'accompagner chaque collaborateur dès son arrivée en instaurant une culture engagée et performante.

■ LE BAROMÈTRE SOCIAL INSTITUTIONNEL (BSI)

L'année 2024 a été marquée par le déploiement du BSI. Ce dispositif, sous la forme d'un questionnaire anonyme, a été adressé à l'ensemble des collaborateurs afin de recueillir leur perception sur leur environnement de travail (conditions de travail, télétravail, rémunération, management, évolution professionnelle, etc). Avec un taux de réponse de 74%, les résultats garantissent une représentation fidèle de la réalité de l'entreprise et permet d'avoir une base solide pour orienter les actions futures.

Les perspectives 2025 s'inscrivent autour d'une part, du déploiement d'une communication des résultats du BSI auprès des équipes et d'autre part, des travaux de la commission QVT (qualité de vie au travail) afin de co-construire un plan d'action QVT qui permettra de mettre en œuvre des initiatives concrètes pour renforcer le bien être, l'engagement et la performance collective.

Ces modalités de déploiement permettront d'associer pleinement les collaborateurs aux dynamiques d'amélioration continue souhaitées au sein de la MSA IDF.

■ POLITIQUE HANDICAP

En 2024, la commission handicap a poursuivi et renforcé ses actions en faveur de l'inclusion contribuant ainsi à l'atteinte d'un taux de 9% de salariés en situation de handicap au sein de l'entreprise. Parmi les principales initiatives menées cette année : une communication autour des jeux olympiques, via l'interview d'un athlète paralympique, permettant ainsi de sensibiliser l'ensemble des salariés aux enjeux du handicap et en recommuniquant sur les référents au sein de l'entreprise. En parallèle, des courriers de liaisons ont été mis en place au bénéfice des salariés en arrêt de travail de plus de 30 jours. Ces derniers ayant pour objectif de rappeler les dispositifs d'accompagnement disponibles, d'éviter l'isolement et de préparer, si nécessaire, un retour progressif et adapté au poste de travail.

Enfin, conformément aux directives la masse salariale a fait l'objet d'un pilotage maîtrisé avec 378.30 ETP en CDI soit une diminution de 3,1 ETP par rapport à 2023 et 31.3 ETP en CDD y compris les alternants. En 2024 le taux de salariés en situation de handicap s'élevait à 9% soit 37 salariés.

Dans le cadre de sa politique de transparence, l'index égalité femme homme pour la caisse se porte à 92/100.



LE SERVICE INFORMATIQUE

Le service informatique assure plusieurs missions clés pour le bon fonctionnement de l'organisme : assistance aux utilisateurs, gestion des habilitations, maintenance et veille du bon fonctionnement des équipements informatique et du réseau. L'équipe gère également la planification des traitements et l'éditique.

En 2024 les équipes ont œuvré pour le déploiement de GLPI, un outil de pilotage des demandes informatiques qui enregistre en moyenne 218 tickets par mois, sans oublier la formalisation de la stratégie d'équipement informatique en vue de rationaliser nos équipements. Enfin le service a dispensé une formation à l'ensemble des cadres aux demandes d'habilitation.

LE SERVICE IMMEUBLES ACHATS ET INTERVENTION DIVERSES

Ce pôle joue un rôle essentiel au bon fonctionnement de la caisse en assurant l'entretien des bâtiments, les achats pour la caisse ainsi que la réalisation de diverses interventions en lien avec les besoins des services et partenaires.

En 2024 le service a été fortement mobilisé sur la participation aux événements de la vie de la caisse comme la fête de la musique ou le repas de fin d'année mais aussi avec l'inventaire physique de l'ensemble de nos sites. Enfin, l'installation de bornes électriques sur plusieurs sites ont démontré la capacité de la caisse à s'investir sur des sujets en lien avec la transition écologique.

A cela s'ajoute le traitement de toutes les factures, ce qui représente 562 factures traitées en 2024, ainsi que la gestion des 57 véhicules qui constituent la flotte automobile de la caisse.

LE SERVICE COMMUNICATION

Dans un contexte en constante évolution, le service communication a pleinement contribué à la modernisation de l'image de l'organisme. En plus de ses missions traditionnelles telles que les relations presse, la gestion du site internet, l'envoi de newsletters, l'animation de la vie de la caisse et l'événementiel, il a joué un rôle stratégique dans plusieurs domaines transversaux.

L'accompagnement des services dans leurs actions a généré la création ou la modification d'environ 350 supports variés du flyer à la création de kakémono en passant par les encarts presse.

■ LE DÉVELOPPEMENT DE LA STRATÉGIE D'INFLUENCE

L'une des priorités du service a été le développement d'une stratégie d'influence, particulièrement sur le réseau LinkedIn, afin de renforcer la présence de la caisse et d'améliorer sa visibilité auprès des différents publics. Pour ce faire, une stratégie éditoriale a été développée tout comme un comité éditorial et de rédaction. Cela représente en moyenne 4 posts par mois en fonction de l'actualité. La mise en place d'une stratégie de veille a également été nécessaire afin d'utiliser au mieux ce levier de notoriété. Outre le déploiement du compte LinkedIn de la caisse ; une newsletter à l'attention des élus des territoires est en préparation.

■ LA MARQUE-EMPLOYEUR

Parallèlement, le service communication a œuvré en étroite collaboration avec les équipes des Ressources Humaines pour promouvoir notre marque employeur. Ce travail partenarial vise à valoriser nos engagements et à attirer de nouveaux talents au sein de notre organisation. Enfin, conscient des enjeux sociétaux actuels, le service a activement participé à la mise en œuvre de la politique RSSE (Responsabilité Sociétale et Sociétale et Environnementale), en assurant la diffusion et la valorisation de nos actions en matière de développement durable et d'inclusion sociale. Cette approche globale a permis de renforcer l'image et d'affirmer notre rôle de pilier social dans le paysage public.

ACCOMPAGNER NOS ADHÉRENTS AUX ÉTAPES CLÉS DE LEUR VIE

LES PARCOURS ASSURÉS

Les parcours assurés permettent d'accompagner et de soutenir les assurés à des moments clés de leur vie pour mieux les orienter vers les canaux de contacts adaptés ; favoriser l'accès aux droits et mieux coordonner les offres de services individuelles/collectives ; faciliter la complétude des demandes de prestations. Parmi les différents parcours existants, celui à destination des personnes endeuillées permet d'illustrer toute la force du guichet unique.

En effet, dès 2021 une offre de service dédiée aux personnes concernées a vu le jour au moyen d'un accompagnement individualisé, personnalisé, humanisé et global pour faire face à cette douloureuse épreuve. Quatre publics (ou situations prioritaires) ont été retenues avec des modes de contact adaptés à ceux ayant été confrontés à la perte d'un enfant, au décès d'un non-salarié, d'un conjoint identifié comme étant "fragile" ou ceux ayant reçu un acte de décès.

Au-delà d'une prise de contact par un agent d'accueil ou un travailleur social suivant la situation, un appui aux démarches administratives, une proposition d'un RDV prestations le cas échéant et un suivi du dossier sont effectués. Pour l'année 2024 cela représente 1 515 décès accompagnés dont 21 situations de perte d'enfants, 3 NSA et 7 publics fragiles.

LES PARCOURS ENTREPRISES ET EXPLOITANTS

L'année 2024 a été rythmée par le déploiement de plusieurs offres de service à l'endroit des entreprises dont l'offre de service grands comptes qui comprend des webinaires thématiques (retraite, santé sécurité au travail, IJ, etc.) ainsi que des rencontres bilatérales et par filières ; mais aussi le déploiement de parcours « aller vers les exploitants agricoles » sur des étapes clés de la vie comme l'affiliation, l'arrivée d'un enfant, le départ en retraite ou vers les primo-débiteurs.

Ces parcours ont été relayés sur le territoire par le biais de réunions collectives, des campagnes d'appels sortants ciblés pour proposer un accompagnement ou sensibiliser sur un dispositif ou encore proposer des rendez-vous personnalisés ; ainsi que l'offre de service à destination des TPE/PME avec l'accompagnement à l'utilisation de l'outil TESA, gratuit et simple d'utilisation.

Le mot de Jean-Marc GRILLET, référent Entreprises



“En tant que référent grands comptes ma fonction consiste à incarner au mieux ce qui fait la force du régime agricole : son organisation en guichet unique. Au travers des sollicitations des grands comptes, des rencontres bilatérales ou

des actions d'informations collectives sur diverses thématiques, j'ai pu mesurer les attentes que suscite le guichet unique pour les grandes entreprises, qu'il s'agisse de la simplification de leurs démarches et de celles de leurs collaborateurs ou de la mise en œuvre d'une offre de service globale intégrant l'ensemble des composantes de la protection sociale.

C'est sur ce type de défis que nous travaillons, comme récemment la préparation du passage au régime agricole, suite à une opération de rachat, d'une très grande entreprise et de ses 260 salariés de son siège parisien. Cette opération a mobilisé d'importants moyens et constitue un enjeu fort pour l'image du régime agricole et de la MSA Ile-de-France.”



S'ENGAGER
SUR LA QUALITÉ
DE SERVICE
ET LA PROXIMITÉ

Au cœur de notre mission, la qualité de service et la proximité avec nos assurés figurent parmi nos priorités. Trois grands principes guident nos actions au quotidien. D'une part, nous encourageons les initiatives de nos agents pour améliorer en continu la qualité de service : réajustements opérationnels, retours d'expérience, modernisation des outils et renforcement de l'écoute terrain.

D'autre part, nous veillons à apporter des réponses concrètes et efficaces dès qu'une difficulté se présente, en mobilisant des solutions adaptées à chaque situation.

Enfin, nous investissons dans la prévention des risques, en nous appuyant sur la richesse de nos partenariats et sur l'expertise développée au fil des années, afin d'anticiper les besoins et de réduire les anomalies en amont.

Ces trois leviers, complémentaires et cohérents, structurent notre action et renforcent notre démarche d'amélioration continue, pour renforcer la relation de confiance avec nos adhérents.

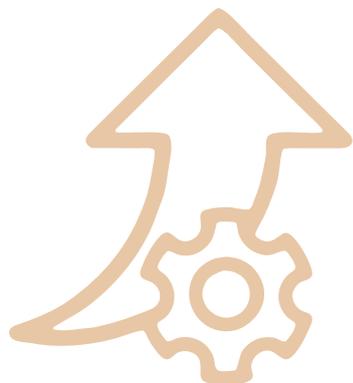
AGIR POUR L'AMÉLIORATION DU SERVICE AUX ASSURÉS

MESURER LA SATISFACTION À CHAUD

Une enquête auprès des assurés est réalisée après chaque contact électronique ou téléphonique afin d'évaluer la qualité de l'accueil, celle des réponses apportées et le niveau de compétences de nos agents. Les résultats des avis de nos adhérents sont collectés chaque mois (évolution des avis à chaud, avis Google, difficultés rencontrées) pour être analysés par les services métiers concernés et ils peuvent donner lieu à des mesures correctives en cas d'anomalies de gestion.

En 2024, les résultats annuels de l'enquête à chaud ont été en amélioration sur tous les indicateurs par rapport à l'année précédente :

- Moyenne satisfaction globale - téléphone appels entrants : 6,9 (+0,3%) ;
- Moyenne satisfaction globale - accueil en agence : 8,6 (+0,3%) ;
- Taux de satisfaction de la qualité de la réponse au téléphone : 70,40% (+ 3%) ;
- Taux de satisfaction de la qualité de la réponse en agence : 90% (+1%).



SERVICES PUBLICS +

Le Gouvernement a lancé le programme Services Publics+ afin d'engager les services publics dans une boucle d'amélioration de la qualité et de l'efficacité. Les engagements de Services Publics+ sont déployés en MSA IDF, avec une double ambition. D'une part celle de diffuser les grandes transformations portées par le Gouvernement (changement de posture de l'administration, bienveillance et confiance, droit à l'erreur, transparence sur les résultats, responsabilisation des agents au contact du public...) et d'autre part de répondre aux principales attentes des usagers (améliorer les délais, garantir l'accès aux services publics, simplifier la communication et les démarches administratives).

Pour renforcer le dialogue et l'écoute entre usagers et services publics, les assurés peuvent témoigner de leur expérience des services MSA en déposant un avis en ligne via leur espace privé en utilisant le lien « Je donne mon avis ».

En 2024, 39 expériences ont été publiées et toutes ont reçu une réponse dans un délai moyen de 2 jours.

QUALITÉ DSN

La fiabilisation de la donnée sociale déclarée par les entreprises est un enjeu central pour les organismes de protection sociale afin que le calcul des droits des salariés et les informations transmises aux partenaires soient les plus justes possible.

La MSA IDF s'est pleinement engagée dans ce processus en 2024 via des campagnes de fiabilisation mensuelles et trimestrielles qui visent à sécuriser les données en base via des interlocutions avec les entreprises concernées. Des campagnes ciblées ont également été menées sur la retraite complémentaire ou les cotisations manquantes.

AGIR POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA GESTION DES PRESTATIONS

Les travaux de rénovation engagés dans la gestion des prestations familiales sont un exemple de leviers permettant d'agir sur la qualité de service auprès de nos assurés et les résultats ambitieux fixés par notre Convention d'Objectif et de Gestion.

DOMAINES	OBJECTIFS DE DÉLAI DE TRAITEMENT	RÉSULTATS 2024
Prestations légales	16 J	12 J
Minima sociaux	13,5 J	8,4 J
Logement	13,5 J	14,6 J
Solidarités	15 J	11,2 J
Droits et mutations	15 J	44,8 J*
Complémentaire santé solidaire	35 J	30 J

*Ce résultat tient compte du délai de gestion pour les dossiers gérés en inter régime.

Le mot d'Eden NTUMBA, responsable du pôle Prestations Famille



“Le service des prestations familiales traite plus de 20 prestations telles que les minima sociaux RSA ou l'AAH avec un paiement en moins de 15 jours, ainsi que la prime d'activité pour les bas salaires - les allocations familiales, l'aide au logement, la prime à la naissance ou encore le complément mode de garde pour les familles... Pour autant, ces indicateurs n'ont pas pour finalité de satisfaire l'alimentation de simples statistiques : ils traduisent le service attendu et la confiance que les familles placent en la MSA, et l'impact concret de notre travail sur leur quotidien.

Des délais réduits assurent un versement plus rapide des droits et donc moins de stress financier pour nos assurés. Nos équipes sont mobilisées pour garantir une équité de traitement pour tous les bénéficiaires d'Ile-de-France de façon à ce que chacun reçoive le juste droit au moment où il en a besoin. Notre objectif pour 2025 est d'atteindre toujours au moins 5 de nos 6 indicateurs COG-CPG. La recherche constante d'un service de qualité, au plus près des besoins de nos adhérents, donne tout son sens à mon engagement au sein de la MSA.”



APPORTER DES SOLUTIONS

LES RENDEZ-VOUS PRESTATIONS ET RETRAITE

La MSA IDF a déployé, depuis 2007, le dispositif d'accompagnement individuel Rendez-vous Prestations. Il s'agit d'un moment d'échange attentionné avec un assuré afin de vérifier qu'il dispose bien de l'ensemble des prestations auxquelles il a droit et ainsi lutter contre le non-recours aux droits. Les personnes auxquelles s'adressent ces rendez-vous sont en priorité : les nouveaux adhérents, les adhérents en situation de chômage, les futures mamans ou encore les adhérents sans médecin traitant. Les Rendez-vous prestations peuvent aussi être déclenchés à la suite d'une manifestation de l'adhérent, par exemple dans le cadre du parcours client « accueil adhérent en situation de fragilité ». Ce dispositif illustre la plus-value de la MSA en tant qu'interlocuteur unique permettant d'avoir une vue d'ensemble de la protection sociale (couverture santé, prestations familiales, aides au logement, RSA, prime d'activité...). Ces entretiens permettent aussi de repérer les personnes en difficulté et faciliter les démarches d'attributions des prestations sociales légales et/ou extra-légales. Une fois identifiés, les nouveaux droits potentiels font l'objet d'une

étude par les services concernés.

En 2024, la MSA IDF a réalisé 685 Rendez-vous prestations qui se sont traduits dans 36% des cas par des ouvertures de droits et dans 15% des cas par une révision des droits.

Les Rendez-vous de la retraite, qui s'adressent aux plus de 57 ans, sont quant à eux réalisés en partenariat avec l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco. Proposés par les conseillers de la MSA en agence ou par téléphone, ils sont l'opportunité de comprendre les étapes de préparation du dossier de retraite et de se familiariser avec les services d'aide aux démarches en ligne pour réaliser sa demande de retraite.

En 2024, 83 rendez-vous retraite avec des non-salariés ont été effectués en mars à l'occasion de deux semaines de promotion, et 126 en octobre avec des salariés. En parallèle, durant toute l'année, la MSA IDF a proposé aux assurés des entretiens individuels retraite approfondis afin de faire le point en détail sur leur situation. Au total en 2024, 854 entretiens ont été réalisés.

PRÉPARER LES PÉRIODES DE TRANSITION (TRANSMISSION, INSTALLATION...)

Transmission d'exploitations agricoles "une histoire d'hommes et de femmes", est un projet pluridisciplinaire à la croisée du plan de prévention du mal-être agricole et du plan santé sécurité au travail pour aider les agriculteurs à prévenir le mal-être en les accompagnant sur le sujet de la transmission de leur exploitation agricole.

Ce projet co-porté par l'Action Sanitaire et Sociale et la Santé Sécurité au Travail s'inscrit dans le cadre de la feuille de route gouvernementale sur la prévention du mal-être agricole. Il fait suite aux rencontres de terrain et au constat que l'installation et la cessation en agriculture sont des processus complexes et multifactoriels ayant des répercussions à la fois sur la vie privée et professionnelle et pouvant conduire à des situations de mal-être. D'autre part, persiste un fort enjeu de renouvellement des générations à court et moyen termes, car dans 30% des exploitations, le chef d'exploitation, ou le plus âgé des exploitants, avait plus de 60 ans en 2020. Ce contexte a conduit la MSA IDF à mettre en place une action de prévention, d'échanges et d'information sur le thème de la dimension humaine de la transmission d'une exploitation à destination des exploitants de toutes filières confondues. Il a été déployé à deux reprises en Seine et Marne en 2024 à Provins et Combs la Ville auprès de 58 personnes.



TÉMOIGNAGES DE PARTICIPANTS



"La MSA nous a apporté du bonheur"

"D'abord réticente, j'ai beaucoup aimé car l'espoir est possible. Différentes solutions nous ont été proposées."

"Très bonne idée d'avoir développé l'aspect psychologique de la transmission".



AIDES AUX PAIEMENTS DES COTISATIONS

2024 a été une année difficile pour les exploitants agricoles du point de vue des récoltes et des épisodes infectieux. La MSA s'est mobilisée pour accompagner les agriculteurs en difficulté pour s'acquitter de leurs cotisations en activant plusieurs leviers :

- Le fractionnement des appels de cotisations à la demande de l'exploitant ;
- L'élaboration de plans de paiement avec des échéanciers pouvant aller jusqu'à 36 mois ;
- La mobilisation des dispositifs de prise en charge de cotisation sur les fonds d'action sanitaire et sociale.

Parallèlement, les conseillers en protection sociale les accompagnent par du soutien administratif ou de l'aide pour faire face à des difficultés de paiement des cotisations sociales, en lien avec les aléas climatiques, économiques ou sanitaires.

Parmi les différents dispositifs existants, le dispositif de prise en charge partielle des cotisations permet aux entreprises ou exploitations agricoles de faire face à des difficultés non structurelles mais liées à une crise. Les prises en charge sont attribuées au cas par cas par les caisses de MSA sur le fond d'action sanitaire et sociale national prévu à cet effet, dans la limite d'un plafond annuel et pour un montant individuel de 3 800 € et pouvant être porté exceptionnellement à 5 000 €.

En 2024, 195 demandes ont pu être instruites pour une prise en charge partielle de cotisation équivalent à un montant de 546 000 €.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ÉQUIPES DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) de la MSA Ile-de-France agit pour améliorer le quotidien de ses ressortissants en organisant un accompagnement et des actions adaptées aux besoins de la population agricole francilienne.

Les professionnels de l'ASS proposent des réponses personnalisées par la mise en œuvre de suivis et d'accompagnements individualisés ; d'actions collectives ; d'actions d'animation du milieu rural et de développement social territorial ; d'aides financières individuelles et de subventions à des institutions, associations ou collectivités territoriales (232 subventions ont été octroyées en 2024).

■ FOCUS ACTIONS COLLECTIVES :

Les travailleurs sociaux sont formés à l'intervention sociale d'intérêt collectif. Leurs actions collectives s'adressent à des publics variés, au-delà des ressortissants agricoles : jeunes, familles, personnes en situation de handicap ou en insertion, 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. Elles sont donc par nature variables d'une année sur l'autre et d'un territoire à l'autre. L'objectif poursuivi par la MSA est à la fois d'apporter son soutien au développement des territoires et d'agir pour créer des services adaptés aux populations, notamment en milieu rural.

53 actions collectives ont été menées par les équipes du service action sanitaire et sociale en 2024.

■ LE MAL-ÊTRE AGRICOLE

La MSA Ile-de-France s'engage à travers notamment le comité plénier régional et le comité technique pour coordonner l'ensemble des acteurs autour du déploiement du réseau des sentinelles dans le monde agricole. Dans la continuité de son dispositif de lutte contre le mal-être en milieu agricole, la MSA Ile-de-France renforce son réseau sentinelles et poursuit ses travaux sur la cellule pluridisciplinaire de prévention au mal-être agricole.

Les sentinelles

Confié à la MSA par le ministère de l'agriculture, le déploiement du réseau des sentinelles agricoles a été positionné comme l'une des priorités du plan interministériel de prévention du mal-être et d'accompagnement des agriculteurs en difficulté, dont la feuille de route a été

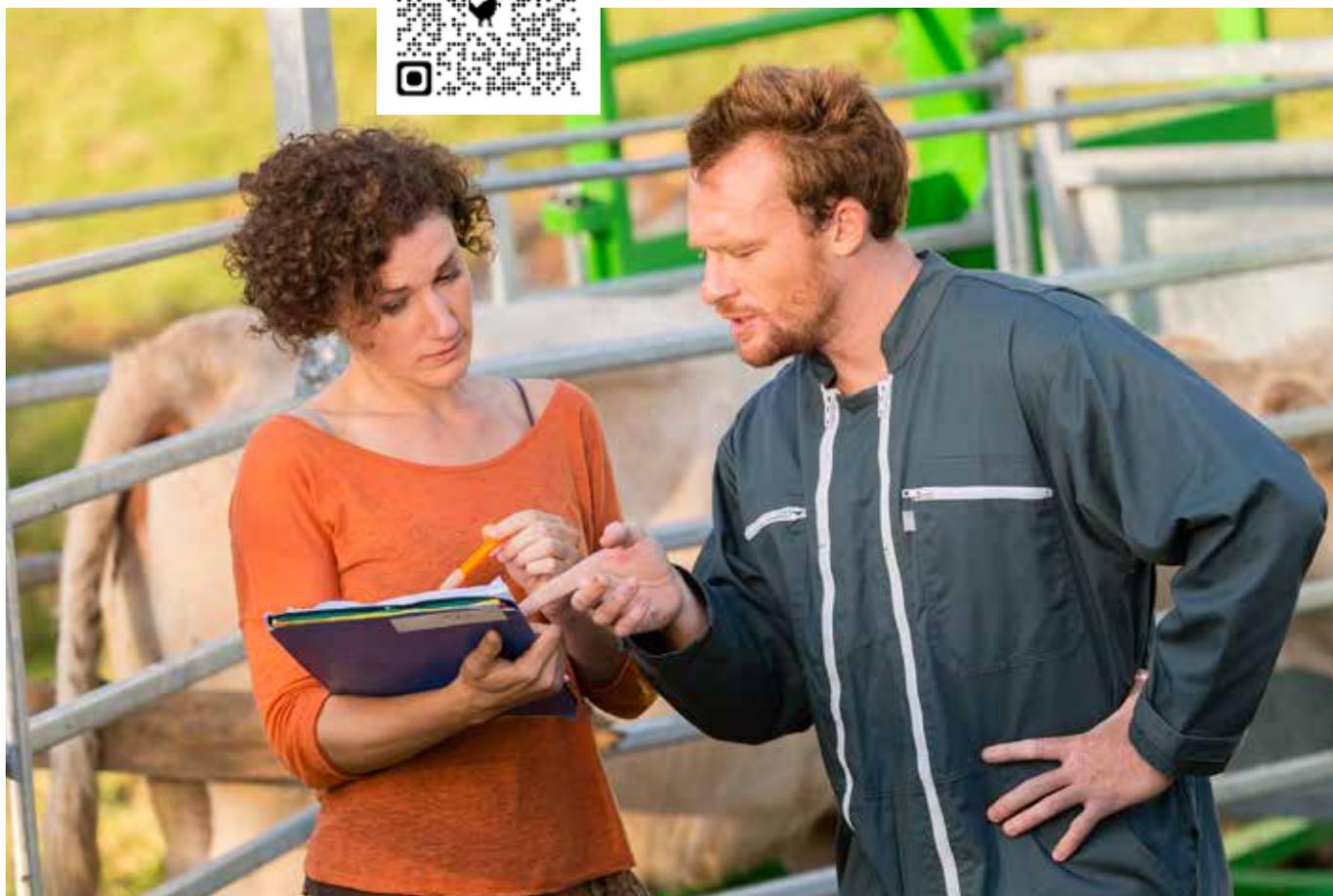
présentée en 2021. Les premiers travaux ont permis la diffusion dès juin 2022 du référentiel national des sentinelles en agriculture. Pour animer le réseau de sentinelles ce sont 5 ateliers avec l'association « Dites je suis là », spécialisée dans la prévention du suicide, au sein des agences MSA (Le Mée, Meaux, Cergy, Mantes et Etampes) qui ont été organisés en 2024. L'objectif était de permettre aux sentinelles de s'exprimer et d'échanger entre elles sur le thème du suicide, avec un défi à la clef : chaque sentinelle devait venir avec une personne souhaitant devenir sentinelle. L'animation était assurée par un infirmier en psychiatrie autour d'un jeu regroupant 4 catégories de questions : les idées reçues, les chiffres clés, être aidant ou une mini étude de cas. Les thèmes abordés ont constitué des rappels très appréciés et le jeu a été considéré comme un bon vecteur d'échanges et rappel de connaissances. Cette action très positive sera à reconduire avec de nouvelles sentinelles après un temps de formation. Au 31.12.2024, le réseau francilien est constitué de 107 sentinelles.

La Cellule Pluridisciplinaire de Prévention du Mal-être Agricole (CPPPMA)

Cette cellule accompagne les ressortissants agricoles identifiés dans le cadre du dispositif de prévention du mal-être agricole. Cette cellule interservices, en partenariat avec Agrica, a récemment intégré une psychologue clinicienne. La cellule a étudié 142 situations en 2024. Parmi les prestations relevant du dispositif du mal être agricole, certaines sont financées par le Fond national de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaires des Professions Agricoles (FNPEISA) : consultations psychologiques, groupes de paroles, appels à projet mal-être, week-ends ou séjours « Répit », dispositif « Partir pour rebondir ».



VOIR LA VIDÉO DES SENTINELLES





LES ACTIONS DE PRÉVENTION

MON BILAN PRÉVENTION/ ENTRETIEN MOTIVATIONNEL

Mon bilan prévention est inscrit dans la Loi de Financement de la Sécurité Sociale (LFSS) 2023 et 2024. La MSA Ile-de-France a répondu répond aux commandes des pouvoirs publics dans la mise en place de bilans de prévention santé à 4 âges clefs de la vie : 18-25 ans, 45-50, 60-65 ans, 70-75 ans en 2024.

Ces bilans ont pour objectifs de lutter contre les inégalités sociales de santé, en mettant en place une méthode de l'aller-vers efficace, de faire en sorte que le patient devienne « acteur de santé », de lutter contre les principaux facteurs de risque, d'améliorer significativement les taux de recours des actions de prévention et de repérer les personnes présentant des facteurs de risque pour leur proposer un suivi adapté. Le lancement du dispositif Mon Bilan Prévention (MBP) en approche ciblée pour les 60-65 ans a débuté en octobre 2024, avec un total de 2 861 assurés.

OCTOBRE ROSE & AMBASSADEURS

L'année 2024 a été marquée par le lancement d'une action expérimentale d'éducation citoyenne à la santé dans le cadre de la campagne octobre rose pour le dépistage du cancer du sein. L'action prévoyait de recruter des "ambassadeurs" chargés de sensibiliser les femmes de leur entourage à participer au dépistage. Un kit de communication leur avait été remis afin de les appuyer dans cette démarche. Ce sont au total 84 ambassadeurs bénévoles recrutés qui ont sensibilisé 586 femmes.

LES LYCÉES PROS

Une action de prévention interservices a été réalisée auprès des jeunes du CFA de la Bretonnière pour prévenir les risques psychosociaux et le mal-être chez les jeunes. Cette action a permis de sensibiliser les jeunes et de rencontrer une psychologue clinicienne pour des accompagnements individuels.

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNEL : L'EXOSQUELETTE

Dans le cadre de ses actions de sensibilisation à la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS), le service Santé Sécurité au Travail (SST) a participé à deux événements majeurs.

Lors du congrès Santé et prévention au travail à Montpellier, une communication spécifique a été menée autour de l'exosquelette, mettant en avant son rôle potentiel dans la réduction des TMS. Les premières évaluations ont révélé un recrutement musculaire légèrement supérieur ainsi qu'un engagement physique plus important lors de son utilisation, soulignant la nécessité d'un accompagnement adapté. Par ailleurs, lors du Salon Vert (91), la MSA a assuré une présence active pendant deux jours. Grâce à la force du guichet unique, 50 rendez-vous personnalisés ont été réalisés avec une conseillère en protection sociale, 20 avec des professionnels SST, et plus de 50 essais d'exosquelettes ont été menés par six conseillers et deux infirmières du travail. Ces actions ont permis de sensibiliser un large public et de renforcer l'expérimentation de cet outil innovant en milieu professionnel.

Démonstration de l'exosquelette :



PARCOURS "RÉUSSIR SANS S'ÉPUISER"

2024 a vu l'émergence du parcours "Réussir sans s'épuiser". Ce parcours est la réponse d'un constat réalisé autour des entrepreneurs du paysage dans leurs premières années d'activité. La complexité et la multitude de tâches peuvent entacher la santé du dirigeant qui manifeste auprès de la MSA des périodes de stress et d'isolement. Ces difficultés de travail engagent la santé et la pérennité de leur structure.

Fort de son expertise, la MSA accompagne les entrepreneurs du paysage pour les aider à concilier passion et performance sans s'épuiser. En 2025 ce parcours a été renouvelé auprès de cinquante de dirigeants autour d'un cycle pensé pour prendre du recul, partager entre pairs, et repartir avec des solutions concrètes.

Le mot de Raymond Bykous, préventeur au sein de la MSA IDF



"Le métier de conseiller en prévention est un métier de terrain. Il repose sur l'analyse, le conseil et l'accompagnement. L'enjeu : rendre concrètes des notions parfois complexes pour aider les employeurs

à mieux protéger leur santé et celle de leurs salariés. Ce n'est pas juste transmettre de l'information, mais fournir des repères utiles pour prévenir accidents et maladies professionnelles.

Des actions comme « Réussir sans s'épuiser » illustrent cette approche. Ce parcours, destiné à des chefs d'entreprise récemment installés, visait à les soutenir face à la charge mentale. En travaillant en amont et en leur proposant des outils concrets, on leur permet de construire un cadre de travail plus équilibré.

Cette démarche a renforcé le positionnement de la MSA comme acteur de proximité. Être aux côtés des nouveaux installés, c'est aussi les aider à réussir leur activité sans y laisser leur santé. C'est ainsi que la prévention devient un vrai service rendu."



LES PARTENARIATS

LE CONTRÔLE MÉDICAL ET LA GESTION DU RISQUE

Une coopération inter-régimes a été initiée en 2023 avec les CPAM, l'ARS et la MSA, dans une démarche collective et de synergie entre nos institutions. Elle se traduit notamment par la participation de la MSA IDF aux réunions stratégiques régionales avec pour objectif de co-construire une feuille de route commune et renforcer l'efficacité des actions de prévention et d'éducation pour la santé en Ile de France.

Dans le cadre de sa COG 2021-2025, la MSA s'est engagée à renforcer l'efficacité de la Gestion Du Risque (GDR) maladie à travers un plan national répondant aux stratégies gouvernementales. Au total 29 actions composent le plan en 2024 dont 4 actions nationales, 6 en inter-régimes, et 9 actions en interservices.

Ces actions ont été entièrement réalisées et 2 actions d'initiative locale ont été proposées à la CCMSA. Parmi ces actions, le contrôle des facturations d'audioprothésistes où 210 professionnels ont été mis sous surveillance, leurs factures étant retenues pour analyse avant mise en paiement.

LE RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALE

La Convention territoriale globale (CTG) est une démarche stratégique partenariale pluriannuelle entre une CAF et une communauté d'agglomération qui a pour objectif d'élaborer un projet de territoire favorisant le maintien et le développement des services aux familles et la mise en place de toute action favorable aux allocataires du territoire. L'enjeu est de favoriser le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs.

La MSA est associée à la signature de ces CTG dans les territoires les plus ruraux ou fragiles. Elle est alors partie prenante du diagnostic partagé qui permet de définir les actions prioritaires et les moyens alloués dans les domaines de la petite enfance, de l'enfance, de la jeunesse, de la parentalité, du handicap, de l'animation de la vie sociale et de l'accès aux droits. La MSA dispose aussi sur ces territoires de son dispositif de charte des solidarités avec les familles pour enrichir les complémentarités partenariales et les leviers d'actions, sachant que celles-ci s'inscrivent désormais dans le cadre de « Grandir en milieu rural ».

FRANCE SERVICES

La MSA est partenaire depuis plusieurs années de France Services. Les France services délivrent une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches. Ce réseau complète l'offre de service MSA sur les territoires pour donner accès aux différents services administratifs proposés par les 9 opérateurs partenaires : la MSA, la CAF, l'Assurance Maladie, l'assurance retraite (CNAV), les impôts (DDFIP), le ministère de la justice, le ministère de l'intérieur (ANTS), France Travail, la Poste, France Rénov, chèque énergie et l'URSSAF.

La MSA IDF est partenaire de plus de 180 sites France Services pour réaliser des démarches de premier niveau en présentiel à moins de 20 minutes de chez soi.

L'agence France Service de Gentilly (94), portée par la MSA est la plus fréquentée du département avec environ 16 000 contacts et se positionne à la 8^{ème} place en Ile-de-France.

CCAS*-RATP

La délégation de gestion RATP/CCAS constitue une collaboration essentielle pour répondre aux besoins spécifiques des assurés liés à la RATP et aux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

Cette délégation permet d'offrir une prise en charge optimisée et personnalisée des droits et prestations pour ces publics particuliers, en s'appuyant sur l'expertise et les ressources de la MSA. Grâce à cette synergie, nous renforçons l'efficacité du service rendu tout en assurant une gestion transparente et adaptée aux spécificités de chaque structure.

Le mot de Jean-Emmanuel Pineau, responsable du partenariat CCAS-RATP



“Depuis 2018 la MSA Ile-de-France est l'interlocutrice unique de la CCAS-RATP et de la Caisse Centrale de Mutualité Agricole pour sa partie assurance maladie. En 2024, le régime RATP représente

106 000 personnes. Cette délégation de gestion est le fruit d'un travail de coopération avec les différentes parties prenantes et positionne la MSA comme un acteur stratégique dans l'univers de la protection sociale. Cette confiance, qui a été récemment renouvelée jusqu'en 2032, témoigne de la capacité de notre caisse à organiser et piloter un partenariat multi-caisses et à maintenir des emplois avec l'arrivée de nouvelles activités. L'exigence en matière de pilotage, de gestion mais aussi la richesse des échanges avec nos interlocuteurs (responsables d'entités CCAS-RATP, des individus, caisse de Marne-Ardenne-Meuse, caisse de Haute-Normandie ainsi que la CCMSA) démontre la capacité d'adaptation des équipes de la MSA Ile-de-France à nourrir un dialogue vertueux.”

* Caisse de Coordination aux Assurances Sociales.



ATTENDRE NOS RÉSULTATS

Nos résultats, présentés dans ce rapport, témoignent de l'engagement de nos équipes pour faire toujours mieux dans un contexte contraint, d'exigence élevée des objectifs qui nous sont assignés par notre COG.

Au-delà des chiffres, ces résultats sont le reflet d'une maîtrise des risques opérationnels et financiers, rendue possible par une culture du contrôle interne et une attention constante à la conformité et à la sécurité des processus. Ils traduisent aussi notre capacité à conjuguer performance et responsabilité, dans un environnement en constante évolution.

Enfin, la validation de nos comptes par notre ministère de tutelle vient renforcer la reconnaissance institutionnelle de notre gestion, et atteste de notre engagement à tenir un haut niveau d'exigence en matière de transparence et de fiabilité comptable. Cette performance globale constitue un socle solide pour poursuivre notre mission avec confiance et détermination.

LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION (COG)

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^{ème} 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.

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 DÉCLINÉES
EN 53 ENGAGEMENTS.**

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.

1

UN SERVICE SOCLE DE QUALITÉ, PERFORMANT ET HOMOGÈNE

- 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

2

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

- 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

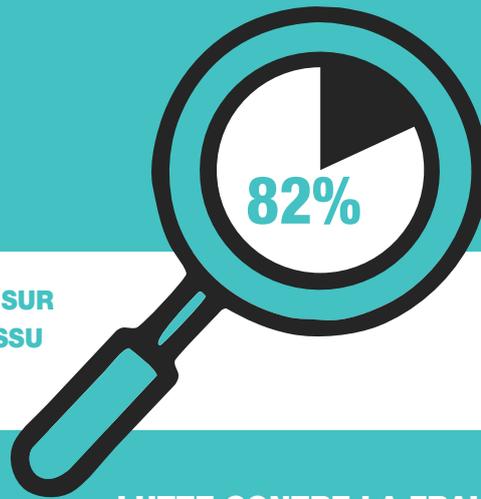
3

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



NOS RÉSULTATS



TAUX DE SATISFACTION GLOBALE À 82% SUR LES SERVICES RENDUS PAR LA MSA À L'ISSU DE L'ENQUÊTE NATIONALE.

RELATION DE SERVICES

Pour l'année 2024, la MSA Ile-de-France a reçu :

- 198 541 appels, avec un taux d'appels aboutis de plus de 84% qui correspond aux appels effectivement répondus ;
- 85 919 mails dont plus de 91% ont reçu une réponse dans un délai inférieur à 48h.

LA MSA EN LIGNE

- 195 000 inscrits à « Mon espace privé » Plus de 80 services en ligne particuliers, exploitants, employeurs agricoles ;
- 2 millions de visite sur le site web iledefrance.msa.fr

SANTÉ

- 112 931 assurés sont couverts au titre de la santé ; 186 millions d'euros ont été versés au titre des prestations maladie ;
- 14 431 514,70 euros de factures mutuelle ont été réglées.

FAMILLE

- 10 000 familles sont bénéficiaires d'une prestation familiale ;
- 30 millions d'euros sont versés au titre des prestations familiales.

RETRAITE

- 154 000 bénéficiaires d'un avantage de retraite agricole ;
- 650 millions d'euros ont été versés au titre des retraites ;
- 12 367 carrières ont été fiabilisées ;
- 4 375 demandes de retraite Droit Propre ont été reçues (+ 4,81% par rapport à 2023).

COTISATIONS/DPAE*

- 672 millions de cotisations salariées émises ;
- 67 millions de cotisations non-salariés émises ;
- 20 118 DPAE ont été traitées (hors intégration automatiquement dans le Système Informatique).

* Déclaration Préalable À l'Embauche.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET CONTRÔLES

- Fraude avec préjudice subis : 690 000 € ;
- Fraude avec préjudice évité : 1 221 000 € ;
- Fraude aux cotisations : 907 000 € ;
- Redressement et régularisation de cotisations : 2 517 000 €.

SST

- 16 742 visites médicales ont été réalisées soit une augmentation de plus de 25% ;
- 1 681 délégations élargies ont été effectuées entre mai et décembre 2024 soit 27% de l'activité infirmier ;
- 6 contrats de prévention des risques professionnels ont été conclus avec des entreprises pour un montant total de 172 000 € ;
- 1 200 structures agricoles ont bénéficié d'au moins une action de prévention et de santé au travail ;
- 139 structures agricoles ont été accompagnées techniquement et financièrement pour un montant total de 484 000 € dans un projet de prévention des risques professionnels.

SANTÉ PUBLIQUE

- 58 929 invitations envoyées pour le Dépistages organisés des cancers (données 2024) ;
- 28 581 personnes invitées à se faire vacciner contre la grippe (campagne 2023-2024).

CMCD

- 23 736 avis ont été rendus par le service du Contrôle Médical ;
- 2541 convocations ont été réalisées par les praticiens conseils.

ASS

- 109 personnes ont été accompagnées dans le cadre du programme DECLIC qui concerne les assurés éloignés des soins et présentant un risque de précarité ;
- 142 assurés en arrêt ont bénéficié d'un parcours d'accompagnement individualisé au maintien en emploi.



MAITRISE DES RISQUES ET VALIDATION DES COMPTES

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET CONTRÔLE EXTERNE

Lutter contre la fraude aux prestations sociales et le travail dissimulé en agriculture permet de s'assurer que les prestations sont attribuées à bon droit et que les obligations en cas de travail sont respectées.

Ces contrôles sont réalisés sur dossier ou sur le terrain par des agents spécialement formés ; ces actions sont souvent réalisées en partenariat avec d'autres partenaires et les services de l'Etat.

Le contrôle portant sur les cotisations déclarées permet d'expliquer aux exploitants et aux employeurs de main-d'œuvre agricole les cotisations et l'offre MSA en cas de difficultés à régler les cotisations et contributions sociales ; et le cas échéant, de signaler des situations d'urgence sociale ou de mal-être agricole.

Le mot de Caroline Paget, coordonnatrice régionale de la lutte contre la fraude



“La lutte contre la fraude à la Sécurité sociale vise à détecter les situations frauduleuses, qu’elles concernent les assurés ou les professionnels de santé. Les fraudes les plus significatives portent souvent sur la composition familiale ou les ressources déclarées. D’autres formes émergent, comme les actes

médicaux fictifs ou la vente en ligne de faux arrêts de travail, qui privent certains assurés du versement d’indemnités journalières.

Le rôle des équipes LCF ne se limite pas à la sanction. Il s’agit aussi de protéger les assurés, d’informer et de prévenir. L’évaluation de l’intentionnalité est au cœur de l’analyse des dossiers, tous ne relevant pas nécessairement de la fraude. Cette approche confère une dimension humaine à notre activité. Grâce au guichet unique, il est possible d’intervenir sur les trois législations (famille, retraite, santé), assurant un traitement global et équitable des situations. Les contrôles permettent aussi, dans certains cas, de détecter des droits non ouverts.

Ce travail s’appuie sur de nombreux partenariats (CPAM, CNAV, forces de l’ordre) et des opérations inter-régimes régulières. Il s’inscrit pleinement dans une mission d’utilité publique : celle de sécuriser un système de protection sociale essentiel à tous.”



DIRECTION FINANCIÈRE

Les comptes 2024 de la MSA Ile-de-France sont validés sans observation par la CCMSA. La validation des comptes constitue une étape essentielle pour garantir la transparence et la fiabilité de la gestion des fonds publics, assurant ainsi une représentation sincère et fidèle de l'activité de la caisse.

En 2024, la MSA IDF a collecté auprès de ses cotisants agricoles 751 millions d'euros de cotisations sociales et versé à ses assurés 908 millions d'euros de prestations sociales.

Cette gestion importante de fonds, destinée à soutenir les acteurs du monde agricole tout en assurant la couverture sociale des exploitants et de leurs familles, exige une rigueur et une parfaite transparence des opérations comptables.

C'est pourquoi, la validation des comptes permet de vérifier l'exactitude des informations financières et de s'assurer que les fonds sont utilisés de manière conforme aux règles et aux engagements définis avec les différents partenaires (y compris avec la CCMSA). Pour ce faire, le processus de validation des comptes repose sur la production d'un dossier de clôture (programmes de travail, signalements, EDS) ; la réalisation de différents contrôles (ACI, VTAC, PCDCF) ; le suivi des indicateurs de qualité et de la couverture des risques ; et la mobilisation de nombreux acteurs (l'Agence Comptable, les référents experts, les contrôleurs, les vérificateurs, les agents de Direction). Ces différents acteurs jouent un rôle clé dans l'analyse et la justification des données et dans la vérification des opérations comptables de fin d'année tout en respectant la législation en vigueur.

En validant ses comptes, la MSA s'assure ainsi de maintenir une gestion saine et rigoureuse des fonds publics et contribue à son échelle à la pérennisation du système de sécurité sociale agricole.





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 49 85 55 21

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 S. Allendé
77100 Meaux

4, rue du Général Delort
77160 Provins

● **YVELINES**

10 bis, rue des Abattoirs
78200 Mantes-la-Jolie

92, rue d'Angiviller
78120 Rambouillet

● **ESSONNE**

140, rue Saint-Jacques
91150 Étampes

● **VAL-D'OISE**

Immeuble Ordinal
Rue des Chauffours
95000 Cergy-Pontoise



iledefrance.msa.fr



MSA Ile-de-France

Siège social

131, avenue Paul-Vaillant-Couturier
94250 Gentilly



santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore