



**RAPPORT**

**D'ACTIVITÉ**

**2025**



MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE  
ILE-DE-FRANCE

# **RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025**

# 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

# ÉDITO

## DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Laurent PILETTE



**Cette nouvelle édition du rapport d'activité met en lumière l'action des femmes et des hommes de la MSA Île-de-France qui œuvrent chaque jour au service de l'ensemble des assurés, et que je tiens à remercier.**

Une année 2025 qui restera marquée par de nombreux projets y compris au sein de l'organisme avec la mise en œuvre d'une nouvelle classification pour les collaborateurs ou bien encore avec la certification du service Santé Sécurité au Travail.

Des projets qui auront été conduits plus largement dans le cadre des objectifs fixés dans notre Contrat Pluriannuel de Gestion signé avec la Caisse Centrale (en lien avec la COG 2021/2025), et la nécessité d'une mobilisation et d'une attention encore plus grandes vis-à-vis de nos publics au regard d'un contexte agricole tendu.

Inévitablement, ce contexte nous oblige plus fortement encore, en veillant à rendre le meilleur service possible, et en cherchant à préserver un lien humain pour nos publics les plus fragiles.

Une action de la MSA qui est aussi contrainte au regard des moyens dont elle dispose, de sa dépendance aussi à son système d'information, à la nécessité de faire face à une complexité législative et réglementaire qui demeure, et à des réformes très nombreuses dans tous les domaines couverts.

Il est clair qu'il existe un grand besoin de simplification administrative pour que la MSA puisse être plus fluide, plus proche et efficace. La concertation nationale réalisée en fin d'année « Construisons + simple » est l'illustration d'une vraie attente, même si elle n'est pas propre au monde agricole et à la MSA.

2025 aura été une année de transition par la fin d'une COG, et la préparation de la suivante pour la période 2026/2030. L'occasion de poursuivre les actions engagées « là où on a la main », et d'opérer divers ajustements organisationnels.

### Nos résultats

Notre population couverte en 2025 est de 246 000 assurés, dont 10% de non-salariés et 90% de salariés, actifs et inactifs. Si l'on observe l'évolution des actifs, on constate une baisse de 1,3% pour les chefs d'exploitation liée au vieillissement, tandis qu'elle progresse de 2,1% pour les salariés.

Pour une nouvelle année, nos comptes ont été validés, ce qui conforte notre qualité de gestion en tant qu'opérateur.

Sur le plan des prestations, 930,1 millions de prestations ont été versés soit une hausse de +2,47% en raison principalement de mesures de revalorisations.

Les prestations se répartissent à hauteur de 85% en faveur des assurés salariés contre 15% pour les non-salariés, qu'ils soient actifs ou retraités.

Les trois quarts des prestations versées par la MSA concernent les prestations vieillesse tous publics confondus. Viennent ensuite les prestations maladie représentant environ 1/5<sup>ème</sup> des prestations versées.

Le poids des prestations Famille et AT reste relativement faible au regard du volume global de prestations.

Cette répartition est restée constante au fil des exercices.

Les cotisations et contributions participent au financement de notre modèle social à la fois protecteur et redistributeur.

En 2025 elles représentent un total de 1,3 milliard d'euros.

À ce titre, 774 millions d'euros de cotisations sociales ont été émises (+4,5%). Toutefois, si l'on ne considère que celles des non-salariés, elles ont fortement diminué de 17% sous l'effet de la crise agricole.

Des aides pour la prise en charge de cotisations ont été débloquées. Et pour tenir compte de la baisse des revenus agricoles, le Conseil d'administration a voté à nouveau pour 2026 un calendrier d'appels de cotisations modulé, avec un premier appel à nouveau de 30%, alors qu'il était généralement de 40%.

Comprendre à quoi servent ces cotisations reste un enjeu essentiel. La sécurité sociale aura fêté ses 80 ans mais on en oublie ses fondamentaux. La MSA n'est pas uniquement un percepteur au regard des prestations qu'elle verse, des dispositifs d'accompagnement qu'elle propose sur lesquels elle agit (prévention santé, prévention du mal-être agricole, action sanitaire et sociale).

### Nos axes d'amélioration

Avec une satisfaction globale de 82% portée par les retraités et dans une moindre mesure par les salariés, nous observons que l'avis des exploitants et employeurs reste bas. Ces derniers sont 42% à se dire satisfaits de leur MSA, ce qui nous a conduit à repenser notre accompagnement.

Le renforcement de nos offres de services visant à la fois les entreprises, petites ou grandes, mais aussi les exploitants ont fait partie de nos priorités 2025 avec la désignation d'un référent pour les relations avec les grands comptes et un autre pour les non-salariés agricoles. Ces actions seront poursuivies en 2026.

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 ; 2025 c'est environ 229 000 appels téléphoniques reçus à la plateforme téléphonique et 92 000 mails. Le canal téléphonique a été particulièrement sollicité. Malgré cette hausse nous avons amélioré notre taux de réponse (91% pour le téléphone).

Si nous avons fortement travaillé à réduire notre « en cours de dossiers », la fin d'année a été marquée par une augmentation de notre stock dans le domaine famille, et nous avons pris les mesures adaptées pour gérer cette situation et les urgences. Nos délais de gestions pour les prestations santé ont quant à eux continué à s'améliorer.

Par ailleurs, dans un contexte de mise en place de la réforme des 25 meilleures années pour les non-salariés, le service retraite a été particulièrement mobilisé pour intégrer cette réforme.

Concernant les prestations en espèces nous n'atteignons pas encore l'objectif de délai de traitement pour les indemnités journalières maladie des salariés. Toutefois, nous avons progressé dans un contexte de flux entrants toujours dynamiques ; il reste essentiel que les assurés et les employeurs respectent bien les démarches afin de faciliter le traitement des dossiers.

Développer nos synergies avec le Régime Général (Cpam, Caf, Cnav) est aussi une manière d'améliorer notre efficacité, par exemple en cas de mutation de droits ou de dossier de retraite, de lutte contre la fraude ou de gestion du risque maladie. Ces partenariats seront donc poursuivis notamment avec les CAF au niveau des territoires où nos complémentarités sont appelées à se renforcer.

2025 a également été significative dans le domaine de la prévention du mal-être agricole et du risque suicidaire en agriculture. L'objectif de 200 sentinelles formées a été dépassé, et je tiens à saluer l'engagement des personnes mobilisées dans ce dispositif de veille.

### La nouvelle COG 2026-2030 en préparation

Tous les 5 ans la Caisse Centrale de MSA négocie une nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion avec l'Etat. Elle fixe à la fois les objectifs de la MSA et les moyens dont elle bénéficiera pour les 5 prochaines années.

Cette 7<sup>ème</sup> COG s'inscrit dans un cadre politique et économique global dans lequel les budgets sont fortement contraints et les attentes d'efficacité fortes. Cette COG est donc à haut risque car pour répondre aux attentes de l'Etat et aux besoins de nos populations couvertes il est indispensable que la MSA dispose des moyens suffisants pour agir.

Le nouveau projet d'entreprise de la MSA IDF se dessine en plaçant l'humain au cœur de ses priorités avec une attention renforcée pour l'ensemble de ses collaborateurs. Il s'appuiera sur un management basé sur la responsabilisation, la confiance et l'exigence, afin que chacun puisse s'affirmer, se développer et contribuer aux résultats de la caisse ainsi qu'à la qualité de service attendue par nos assurés.



# ÉDITO

## DU PRÉSIDENT

Franck GUICHARD

**L'année 2025 restera avant tout marquée par les élections MSA et par l'immense honneur qui m'a été fait d'être élu le 25 juin dernier, Président de la MSA Île-de-France pour la mandature 2025-2030.**

Je souhaite, à cette occasion, saluer l'engagement de mon prédécesseur, Olivier Hue, qui a consacré dix années à la tête de notre institution.

Ces élections ont toutefois été marquées par un taux de participation en retrait. Ce constat doit nous conduire à nous interroger collectivement sur l'avenir de notre modèle mutualiste, qui demeure une force mais doit continuer à évoluer avec son temps. L'enjeu est double : renforcer l'engagement des délégués actuels et susciter de nouvelles vocations pour assurer la pérennité de ce modèle.

Mon engagement au sein de la MSA ne date pas d'aujourd'hui. Il a débuté il y a une dizaine d'années en tant que Président de l'échelon local de Meaux, avant de se poursuivre en tant qu'administrateur lors de la précédente mandature. Ces années m'ont permis de mesurer pleinement la richesse et la diversité des missions portées par la MSA, et ont renforcé ma volonté de m'y investir davantage.

L'année 2025 a également été celle de l'installation d'un nouveau Conseil d'administration pour les cinq années à venir, ainsi que de la mise en place des différentes instances : comités d'action sanitaire et sociale, commissions de protection sociale, commission vie mutualiste ou encore commission de recours amiable. Ces instances constituent des espaces es-

sentiels d'échange, d'analyse et de proposition, sur lesquels s'appuie le Conseil pour prendre ses décisions.

Au cours de l'année, le Conseil d'administration s'est réuni à dix reprises et a pris des décisions structurantes : vote des budgets, approbation des comptes, validation du rapport de maîtrise des risques, adaptation du calendrier d'appel des cotisations en lien avec la conjoncture agricole, gestion des dispositifs de prise en charge, attribution de subventions ou encore déploiement d'actions mutualistes.

L'année 2025 a également été marquée par la préparation et la mise en œuvre de réformes importantes pour les exploitants agricoles. Parmi celles-ci figurent notamment la réforme des retraites des non-salariés, avec l'intégration des 25 meilleures années dans le calcul, l'évolution de l'assiette des cotisations, ainsi que la réforme du statut de conjoint collaborateur. Ces évolutions étaient attendues par la profession et s'inscrivent dans un contexte agricole fragilisé par des crises répétées.

Dans ce contexte, la MSA doit plus que jamais jouer pleinement son rôle d'accompagnement. Elle s'est ainsi engagée dans l'expérimentation des France Services Agriculture, en partenariat avec la Chambre d'agriculture. Le renouvellement des générations agricoles constitue également un enjeu majeur, qui nécessite une présence renforcée de la MSA aux moments clés que sont l'installation et la transmission.

Si les mobilisations agricoles ont été nombreuses en 2025, certaines dégradations subies par des caisses restent inacceptables. Je tiens néanmoins à souligner la qualité des re-

lations entretenues en Île-de-France avec les organisations professionnelles et syndicales agricoles, qui ont permis de privilégier le dialogue.

Un des enjeux majeurs du mandat sera de réduire le décalage d'image entre la MSA et certains de ses publics, notamment les exploitants et chefs d'entreprise, qui perçoivent la MSA encore trop souvent comme un organisme de prélèvement. Il nous appartient de mieux faire connaître l'étendue de nos missions et la réalité de notre action.

La MSA assure en effet une protection globale à ses assurés – salariés, exploitants et employeurs – à toutes les étapes de la vie : santé, famille, logement, retraite. Elle agit également dans les entreprises, en matière de santé au travail et de prévention des risques professionnels, et intervient dans les territoires ruraux pour garantir l'accès aux droits, aux soins et aux services.

Plusieurs dispositifs illustrent cet engagement, notamment le programme « Grandir en milieu rural » ou encore « Bien vieillir en milieu rural », et dans lesquels la MSA Île-de-France fait partie des caisses expérimentatrices. Le vieillissement de la population renforce l'importance de ces actions. Dans ce cadre, l'intégration de l'AGIRC-ARRCO au sein du PRIF a permis de poursuivre le développement des actions de prévention, avec plus de 1 250 ateliers réalisés en Île-de-France.

L'amélioration de la qualité de service demeure une priorité. Elle suppose de mieux prendre en compte les spécificités franciliennes et de renforcer les démarches de proximité, d'intensifier les actions « aller vers » et d'accompagner plus fortement les publics les plus fragiles.

La prévention du mal-être agricole reste au cœur de nos préoccupations. Le réseau de sentinelles, qui compte aujourd'hui plus de 200 volontaires issus des organisations professionnelles agricoles, constitue un dispositif essentiel.

Enfin, l'année 2025 marque la fin de la Convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 et l'ouverture des négociations pour la prochaine période 2026-2030. Les moyens qui seront alloués à la MSA seront déterminants pour lui permettre de répondre aux attentes de ses assurés, actifs et retraités des différentes filières agricoles, du paysage, hippique, de l'élevage... de mettre en œuvre des réformes complexes et de maintenir un niveau de service de qualité.

Dans un contexte de contraintes budgétaires, il est essentiel de rappeler que la MSA ne pourra remplir pleinement ses missions sans moyens adaptés.

Je sais pouvoir compter sur l'engagement des équipes et son Directeur général, que je tiens à remercier.



Séminaire du Conseil d'Administration en septembre 2025.

# LE COMITÉ

## DE DIRECTION



**1** **Laurent PILETTE**  
Directeur général

**2** **Nathalie GOUPIL**  
Médecin Cheffe de service et  
Médecin Coordinatrice régional

**3** **Jehanne AOUAB**  
Directrice adjointe de la direction  
de la Protection sociale

**4** **Maud BOULANGEY**  
Responsable Département  
des ressources humaines

**5** **Adrien ROBERT**  
Directeur comptable  
et financier

**6** **Penda SALL-N'DIAYE**  
Sous-directrice Santé

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

**8** **Hervé CHEMLA**  
Sous-directeur  
Secrétaire général

\* Absente sur la photo  
**Dr Véronique AZEMAR**  
Médecin cheffe de service  
Département Santé Sécurité  
au Travail

# LA FERME

ILE-DE-FRANCE

8

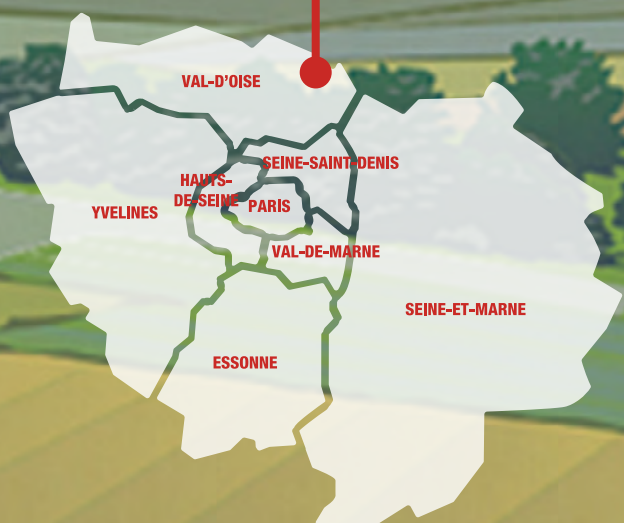
DÉPARTEMENTS



246 651

RESSORTISSANTS

DONT 221 217 SALARIÉS  
ET 25 434 NON-SALARIÉS



7 057

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



55 388

ACTIFS SALARIÉS



5 168

ÉTABLISSEMENTS  
EMPLOYEURS

OCCUPATION  
DES SOLS  
EN ILE-DE-FRANCE



49%

TERRES AGRICOLES  
(567 000 HECTARES)



27%

ESPACES  
URBAINS



24%

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, la MSA 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). À 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 bud-

gétaire 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

A smiling man with dark hair and a beard, wearing a red and blue plaid shirt over a tan t-shirt, holds a white tablet. He is standing in a workshop or garage with wooden beams and various tools visible in the background.

# MOBILISER

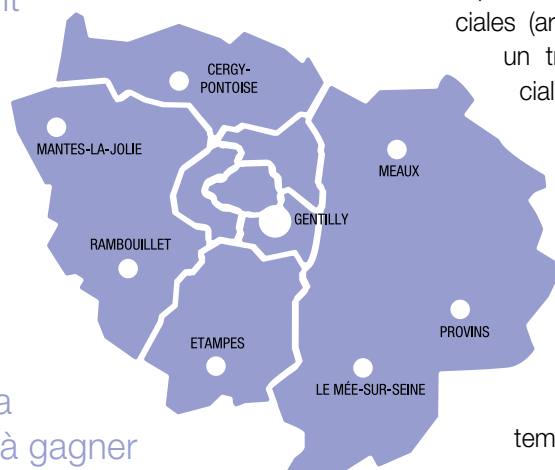
NOS EXPERTISES

# 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 2025, cette activité représente 479 dossiers d'affiliations (Exploitants et Employeur de main-d'œuvre) sur 1 263 entrées.

**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. Figurent également les actions de droit commun avec notamment les campagnes de vaccination ainsi que les dépistages organisés des cancers. Les pouvoirs publics ont en effet instauré trois programmes de dépistages organisés pour les cancers du sein, du col de l'utérus et du cancer colorectal. Ces dépistages consistent à diagnostiquer le cancer à un stade précoce, avant l'apparition de symptômes.

### ■ L'ACTION SOCIALE

**Avec un budget en 2025 de 5.9 millions d'euros, 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 2025, les travailleurs sociaux ont accompagné 2 271 assurés ;
- Subvention de projets ruraux (micro-crèches, actions jeunesse...) ;
- Actions collectives pour les jeunes, les aînés, les familles... ;
- Prévention de la désinsertion professionnelle ;
- Prévention du mal-être agricole : 205 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 945 000 €.

### ■ 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 dédiée aux 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 efficience, 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 des moyens oblige à plus performance et d’efficience.**

Le contrôle 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. En 2025 la caisse poursuit la démarche de rationalisation et de dématérialisation de la communication aux adhérents, lui permettant ainsi de faire des économies d’affranchissement important. L’arrivée de collaborateurs de la CPAM sur le site du Mée-sur-Seine dans le cadre d’une convention de partenariat permet également de rationaliser l’utilisation des locaux et des coûts.

#### **Les moyens alloués se répartissent en 5 fonds :**

- Le FNGA pour la gestion administrative de la caisse, 19 449 272 € sont alloués à la masse salariale en 2025 ;
- 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 2025 :**

### ■ NOUVELLE CLASSIFICATION :

L'année 2025 a été particulièrement marquée par le déploiement de la nouvelle classification des emplois. Ce chantier d'envergure a représenté un des axes prioritaires de travail tout au long du premier semestre 2025. La nouvelle classification avait pour objectif d'actualiser notre architecture des emplois, d'améliorer la lisibilité des parcours professionnels dans le but de fidéliser les salariés, accompagner les carrières, valoriser les compétences et expertises, renforcer l'engagement des collaborateurs et attirer de nouveaux talents.

Le service RH a piloté l'ensemble du projet en lien avec la Direction et les managers. Conscient des enjeux humains liés à ce type d'évolution, des supports d'information ont été diffusés, des réunions explicatives et des entretiens individuels ont été menés.

Au terme de l'année 2025, la nouvelle classification est désormais pleinement déployée et constitue un socle structurant pour la gestion des emplois et des compétences, la politique de rémunération et le développement des parcours professionnels.

### ■ QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL :

L'année 2025 a également été marquée par la poursuite et le renforcement des actions en faveur de la qualité de vie au travail. À la suite du baromètre social institutionnel de 2024, des ateliers permettant de travailler et d'échanger sur les axes de progrès et les actions pouvant être mises en œuvre ont été déployés dans toutes les équipes.

En parallèle, la commission qualité de vie au travail a été réunie afin d'analyser les résultats du baromètre social et de faire des propositions d'amélioration. Les idées issues de cette commission ont été croisées avec les travaux

déjà engagés dans les équipes, ainsi que les axes d'amélioration identifiés par la Direction.

Cette démarche transversale a permis de dégager plusieurs orientations concrètes, visant à renforcer la cohésion, la reconnaissance et le bien-être au travail qui seront mises en place en 2026, avec notamment la négociation sur le télétravail.

### ■ CHIFFRES CLÉS :

- Taux de formation : 73,47 % de salariés formés en 2025
- Salariés en situation de handicap : 8,99 % de salariés en situation de handicap en 2025
- Effectif : 383,62 ETP

## LE SERVICE INFORMATIQUE

**Le service informatique assure un rôle central dans le bon fonctionnement de l'organisme. Ses principales missions couvrent l'assistance et le support aux utilisateurs, la gestion des habilitations et des accès, la maintenance et la supervision des équipements informatiques et du réseau ainsi que la planification des traitements informatiques et la gestion de l'éditique.**

À travers ses actions, le service garantit la continuité d'activité, la performance des outils numériques et la sécurité du système d'information.

### ■ GLPI

L'année 2025 confirme la montée en puissance de l'outil GLPI pour la gestion des demandes et incidents avec 2 512 tickets traités sur l'année. GLPI constitue désormais un levier structurant pour le pilotage de l'activité support.

Focus sur une action clé de 2025 : la déclinaison réussie de la Stratégie d'équipement informatique.

L'objectif stratégique de généralisation du poste portable pour l'ensemble des collaborateurs, a été décliné en 2025 afin de rationaliser le parc informatique et d'améliorer la performance.

#### ■ CHIFFRES CLÉS :

- 124 postes portables déployés en 2025,
- 85% du parc renouvelé depuis 2022,
- 86% des utilisateurs qui ont eu un nouveau poste portable en 2025 très satisfaits (d'après l'enquête satisfaction menée auprès des utilisateurs concernés).

## LE SERVICE IMMEUBLES ACHATS ET INTERVENTIONS DIVERSES

**Ce service est un acteur incontournable au bon fonctionnement de la caisse. Il assure la gestion, l'entretien et l'optimisation des bâtiments, la réalisation des achats nécessaires à l'activité, ainsi que de nombreuses interventions aussi diverses que variées en réponse aux besoins des services et partenaires.**

En 2025, le service a poursuivi et renforcé son engagement sur les enjeux immobiliers, notamment à travers la mise en conformité et le suivi des obligations liées au décret tertiaire (pompe à chaleur et éclairage LED généralisé). Ces investissements, s'inscrivent dans une démarche durable de maîtrise des consommations énergétiques, de réduction de l'empreinte environnementale et d'optimisation des charges d'exploitation. Au-delà de ces actions, la qualité et l'adaptabilité du patrimoine immobilier permettent à la caisse de répondre à l'évolution des besoins et d'accueillir de nouveaux partenaires : la CPAM de la Seine-et-Marne a ainsi installé une partie de ses collaborateurs sur le site du Mée-sur-Seine (77). La caisse a également confirmé son engagement en faveur de la transition énergétique à travers le renouvellement progressif de sa flotte automobile vers des véhicules électriques et l'installation de bornes de recharge.

Le service agit également au quotidien pour garantir la sécurité et le bien-être au sein des locaux, tant pour les assurés que pour les salariés.

## 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 : flyer, supports de communication événementiel, encarts presse et affiches.

#### ■ LE DÉVELOPPEMENT DE LA STRATÉGIE D'INFLUENCE

L'une des priorités du service a été de poursuivre 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. En décembre 2025, le compte dénombrait plus de 1400 abonnés. En moyenne près de 10 posts par mois en fonction de l'actualité ont été publiés. La mise en place d'une stratégie de veille initiée en 2024 a également permis d'utiliser au mieux ce levier de notoriété. Une newsletter à l'attention des élus de la République « La MSA engagée dans la vie locale » a été lancée au 2<sup>ème</sup> semestre.

Ses principaux objectifs sont de faire connaître la MSA et de la positionner comme un acteur clé et innovant sur les territoires locaux, démontrer qu'elle répond aux enjeux du monde agricole et de rappeler son rôle de sécurité sociale, au service des populations qu'elle protège.

#### ■ STRATÉGIE D'ACCOMPAGNEMENT

En 2025, le service Communication a renforcé la stratégie d'accompagnement de ses différents publics : communiquer et informer à travers une communication multicanale et « d'aller-vers ». En communication interne, l'année a particulièrement porté sur la mise en valeur des collaborateurs et de leurs métiers à travers l'intranet IDFix et le relancement de la rubrique « À la rencontre de nos collègues » qui connaît un vif succès.

## LE SERVICE APPUI AU PILOTAGE

**Le service appui au pilotage apporte son expertise en interne afin de suivre l'ensemble des indicateurs de performance de la caisse, aider les services dans le pilotage de leur activité en construisant des outils de suivi ; il produit aussi les données et statistiques utiles aux différentes directions. Connaître la donnée pour mieux décider !**

# 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, 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 à ceux ayant reçus 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 2025 cela représente 128 décès accompagnés dont 10 situations de pertes d'enfants, 5 parcours non-salariés agricole et 2 publics en situation de fragilité.

## LES PARCOURS ENTREPRISES ET EXPLOITANTS

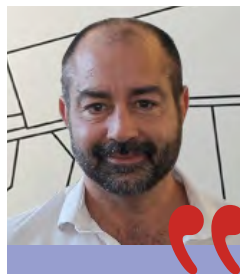
**2025 a donné lieu à des actions riches et diversifiées en direction de nos grands comptes et de leurs salariés dans le cadre du déploiement d'une offre de service à la fois nationale et locale.**

- Des webinaires : l'affiliation des nouveaux salariés et l'ouverture de leurs droits, les arrêts de travail et actions d'aide au retour ou au maintien en emploi ;
- Des rencontres bilatérales avec plusieurs entreprises ;
- L'expérimentation du décompte unique IJ pour permettre aux grands comptes de savoir où en sont leurs dossiers via une requête mensuelle ;

- Des journées d'information sur la retraite en partenariat avec AGRICA ;
- L'appui du référent grands comptes à la résolution de dossiers bloqués ou complexes.

Soucieuse de répondre au mieux aux attentes des grandes entreprises, la MSA IDF a décidé de positionner le référent grands comptes à temps plein sur ses missions d'accompagnement et de promotion de l'offre de service, missions réalisées avec le concours de tous les services en contact avec les entreprises.

### Le mot de Pierre Basile, référent exploitant



« Mon action s'inscrit pleinement dans la mise en place des parcours entreprises et exploitants. Concrètement, je travaille à coordonner l'ensemble des acteurs internes (relation de service, santé au travail, action sanitaire et sociale, etc.)

tout en développant des partenariats étroits avec les acteurs externes du monde agricole.

L'enjeu est clair : sortir d'une logique en silos pour proposer un accompagnement global, cohérent et lisible. Cela passe par une approche proactive, organisée autour des différentes étapes de vie des exploitations, afin d'anticiper les besoins et d'apporter le bon service au bon moment.

Je suis particulièrement attaché à faire évoluer notre modèle, en passant d'une logique de réponse à une logique d'accompagnement. L'objectif est de positionner la MSA comme un interlocuteur de confiance, capable d'apporter une réelle valeur ajoutée et d'accompagner les exploitants vers plus d'autonomie dans leurs démarches.

À mon niveau, je veille à faire vivre concrètement le guichet unique, en créant du lien entre les équipes et les partenaires. C'est aussi ce qui me motive au quotidien : contribuer à améliorer la qualité de service et à renforcer la satisfaction pour ce public. »



# 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 un contact électronique, téléphonique ou à l'accueil en agence afin d'évaluer la qualité de l'accueil, celle des réponses apportées et le niveau de compétence des nouveaux agents. Les avis de nos adhérents sont collectés et analysés chaque mois par les services métiers concernés et des mesures correctives peuvent être mise en œuvre en cas d'anomalie de gestion.

**En 2025, les résultats de l'enquête à chaud sont les suivants :**

#### Accueil en agence

- Satisfaction globale : 86%
- Expérience usagers (sur 5 items) : 89%
- Qualité de la réponse : 88%

#### Téléphone appels entrants

- Satisfaction globale : 69%
- Expérience usagers (sur 5 items) : 73%
- Qualité de la réponse : 70%



## 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 2025, 48 expériences usagers ont été publiées et toutes ont reçu une réponse dans un délai moyen de 2 jours.

## AGIR POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ AVEC LE MARKETING DIGITAL

**Il s'agit d'utiliser toutes les possibilités du marketing digital afin d'aller-vers nos assurés pour les conseiller, faciliter leur expérience d'utilisateur et la gestion de leurs demandes, c'est agir pour améliorer la qualité et leur satisfaction.**

En 2025 plusieurs campagnes d'emailing ou d'envoi SMS ont permis d'améliorer la relation entre les usagers et les différents services de la caisse.

Mieux faire connaître nos services en ligne et l'utilisation du bouquet de services de l'espace privé est aussi une ambition de notre action. Nous avons par exemple interrogé nos assurés des Yvelines sur leur utilisation de ces services digitaux et leurs besoins d'accompagnement.

## 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 2025 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.



# APPORTER DES SOLUTIONS

## LES RENDEZ-VOUS PRESTATIONS ET RETRAITE

### **Depuis 2007, le dispositif d'accompagnement individuel Rendez-vous Prestations est déployé.**

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 pour les assurés 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 2025, nous avons réalisé 498 Rendez-vous prestations qui se sont traduits notamment par 173 ouvertures de droits et 37 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 2025, 38 rendez-vous retraite avec des non-salariés ont été effectués en novembre à l'occasion de la semaine de promotion, et 98 en mars avec les 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 2025, 469 entretiens ont été réalisés.

## L'ACCOMPAGNEMENT DECLIC

**DECLIC est un programme d'accompagnement proposé par le service d'Action Sanitaire et Sociale de la MSA Ile-de-France depuis 2023.**

Ce programme est personnalisé, suivi et évalué par les travailleurs sociaux de la MSA Ile de France. Il est limité dans le temps. Il s'adresse à l'ensemble des ressortissants agricoles qui rencontrent des difficultés de santé et des fragilités sociales.

Chaque année la CCMSA en fixe les objectifs par MSA. En 2025, ce sont 136 personnes qui ont été accompagnées en Ile-de-France :

- 65 personnes étaient des femmes et 71 des hommes, âgés majoritairement de 41 ans à 60 ans (55 %).
- 73 % d'entre elles étaient isolées (célibataire, divorcé(e), séparé(e) ou veuf/veuve).
- 76 % était salariés agricoles et 24 % non-salariés agricoles ou dépendant d'un autre régime de sécurité sociale.

Gage de son efficacité, sur 66 accompagnements sortis du dispositif en 2025, 79 % des personnes suivies avaient atteint au moins l'un des objectifs fixés à l'entrée avec le travailleur social.

## LA CERTIFICATION DU SERVICE SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL : UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

**La certification des services de santé, sécurité au travail (SST) MSA vise à garantir l'effectivité et la qualité des services rendus aux entreprises agricoles cotisantes, à leurs instances représentatives du personnel (IRP), à leurs salariés et aux non-salariés agricoles adhérents volontaires.**

Elle s'appuie sur le référentiel AFNOR SPEC 2218 opposable à tous les services de santé sécurité au travail. Le périmètre couvre l'ensemble des activités exercées par notre service SST : prévention des risques professionnels, suivi individuel de l'état de santé et le maintien dans l'emploi.

En 2025, le service le service SST de la MSA Ile-de-France a obtenu sa certification au niveau 1 grâce à la mobilisation de toute l'équipe SST avec l'appui des différents services transverses. Pour être au rendez-vous des autres échéances de cette démarche d'amélioration continue, tout est mis en œuvre pour garantir une offre de service répondant aux exigences de la norme AFNOR.

### Le mot du Dr Véronique Azemar Médecin du travail Chef



« En pratique la certification de notre service SST est une démarche progressive, jalonnée de plusieurs échéances :

- L'octroi du niveau 1 le 22 mai 2025 à l'issue d'un audit réalisé par un auditeur de l'AFNOR sur la base du référentiel AFNOR SPEC 2218.

L'auditeur a constaté notre organisation et la qualité de notre fonctionnement en équipe pluridisciplinaire.

- Un audit de suivi est planifié pour les 11, 12 et 13 mai 2026.
- L'octroi du niveau 2 d'ici le 1 décembre 2027, au plus tard. Le niveau 2 intègre une dimension évaluative, par conséquent l'auditeur évaluera notre capacité à maîtriser notre fonctionnement et in fine la qualité de notre offre de service
- Octroi du niveau 3 d'ici le 1 décembre 2030, au plus tard. Le 3<sup>ème</sup>, et dernier niveau, est un niveau pour lequel les auditeurs évalueront notre capacité à améliorer en continue notre organisation, et notre capacité à satisfaire les besoins des usagers durablement. »





## AIDES AUX PAIEMENTS DES COTISATIONS

**2025 est restée 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 2025, 150 demandes ont pu être instruites par la Commission de Recours Amiable pour un total de 321 000 € de prise en charge partielle de cotisation.

## 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 adaptés 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 ou d'animation du milieu rural et de développement social territorial, d'aides financières individuelles et de subventions à des institutions, associations ou collectivités territoriales (174 subventions ont été octroyées en 2025).

### ■ 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.

44 actions collectives ont été menées par les équipes du service action sanitaire et sociale en 2025.

### ■ LE PLAN DE PRÉVENTION DU MAL-ÊTRE AGRICOLE

La MSA Ile-de-France s'engage à travers le comité plénier régional et l'animation du comité technique pour la coordination des actions de prévention. Elle pilote notamment le déploiement du réseau de sentinelles agricoles et la cellule pluridisciplinaire de prévention du mal-être. Elle propose aussi à tous les salariés ou non-salariés agricoles en difficulté, différents dispositifs d'aides reposant sur un accompagnement global personnalisé effectué par les services de la Relation de Service, de la Santé Sécurité au Travail et de l'Action Sanitaire et Sociale.

#### Les sentinelles

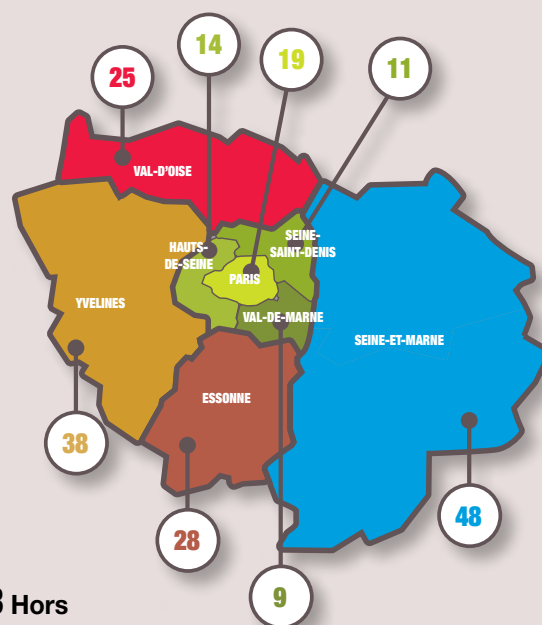
La création et le développement d'un réseau de sentinelles ont été confiés à la MSA par le Ministère de l'Agriculture. La constitution de ce réseau est l'une des

priorités du plan interministériel pour accompagner les agriculteurs en difficulté.

En 2025, 9 journées de formation ont été organisées, au siège de la MSA à Gentilly et dans les agences (Le Mée, Etampes, Mantes-la-Jolie et Cergy). Des formations ont également été dispensées auprès des salariés du Crédit Agricole Ile-de-France et des stagiaires en maraîchage à l'école Du Breuil. Au 31 décembre 2025, le réseau est constitué de 205 sentinelles.

Afin de renforcer leur expertise et de faciliter l'orientation des personnes détectées en situation de mal-être, 3 newsletters leur ont été adressées.

### 205 sentinelles en Ile-de-France



**13 Hors Ile-de-France**

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

Elle étudie les situations des assurés signalés en situation de mal-être. Elle est constituée de représentants de l'ensemble des services de la caisse et elle se réunit mensuellement. Depuis 2 ans, une psychologue y apporte en sus son expertise.

En 2025, 82 situations lui ont été orientées ; elles ont donné lieu à des accompagnements sur mesure et à des aides au répit adaptées : consultations psychologiques, répit administratif, séjours répit ou encore groupes d'échanges de parole.



## LES ACTIONS DE PRÉVENTION ET ORGANISATION DES SOINS

### MON BILAN PRÉVENTION-INSTANTS SANTÉ

**La MSA porte diverses actions de prévention parmi lesquels les “Instants santé”. Ce dispositif propose aux adhérents sous-consomphants de soins de bénéficier d’un bilan de santé personnalisé et gratuit réalisé par les professionnels de santé.**

Avec la mise en œuvre du dispositif “Mon Bilan Prévention” en 2024, les régimes d’assurance maladie proposent également des bilans de santé à des âges clés de la vie. Ces deux dispositifs partageant des similarités, une convergence a été initiée en 2025 ; l’objectif vise à lutter contre les inégalités sociales de santé en déployant une méthode d’aller-vers efficace.



## CAMPAGNE « DEVEZ-AMBADEURS POUR OCTOBRE ROSE »

**Ce projet d'éducation citoyenne à la santé consiste à mettre à la disposition de volontaires des kits visant à sensibiliser les femmes de leur entourage à l'intérêt de participer au dépistage organisé du cancer du sein.**

Le Kit Ambassadeur comprend notamment des supports d'information ainsi qu'un guide méthodologique et une fiche d'évaluation. Expérimentée en 2024, cette campagne a été déployée avec le soutien financier du Groupe Agrica. Elle a permis de sensibiliser 1 132 femmes au dépistage du cancer du sein. La mesure d'impact est en cours et s'étendra jusqu'en juillet 2026.

## ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES AGRICOLES

Une action de prévention inter-services a été réalisée au mois de décembre, auprès des jeunes (entre 14 et 15 ans) de la MFR de Souppes-sur-Loing (77) pour les sensibiliser aux risques liés au tabac. Cette action a été réalisée par notre partenaire Addictions France. Au total, 60 élèves ont pu bénéficier de cette animation collective.

## ORGANISATION DES SOINS : LES COMMISSIONS PARITAIRES

Les commissions paritaires constituent des instances de dialogue et de concertation entre les partenaires conventionnels, à savoir l'Assurance Maladie et les organisations syndicales représentatives des professions de santé. En 2025, près de 200 commissions ont été organisées, notamment dans les secteurs des pharmaciens, des médecins et des infirmiers, avec une participation active de nos élus.

## ÉVÈNEMENTS SUR LES TERRITOIRES

**La MSA Ile-de-France renforce son engagement territorial en accompagnant les dynamiques locales de santé.**

Elle s'associe aux communautés de communes souhaitant intégrer les enjeux de santé dans leurs politiques publiques et contractualiser avec l'ARS via un Contrat Local de Santé (CLS). En Seine-et-Marne, elle est ainsi signataire des CLS de la Brie Nangissienne et de Val d'Europe Agglomération.

Parallèlement, elle soutient les initiatives d'accès aux soins en milieu rural. Elle a participé à la présentation du Médibus Sud 77, projet porté par la CPTS Sud 77 et accompagné dans le cadre de son appel à projets Coup de Pouce Prévention.

Enfin, la MSA Ile-de-France était présente à l'inauguration de la Maison de Santé Pluriprofessionnelle (MSP) de Us (95) et à la pose de la première pierre de la MSP de Chevry Cossigny (77), deux projets qu'elle soutient activement dans le cadre du développement de l'offre de soins.

# LES PARTENARIATS

## LE CONTRÔLE MÉDICAL ET LA GESTION DU RISQUE

Une feuille de route régionale prévention a été signée entre la CNAM, l'ARS IDF et la MSA IDF dans une logique partenariale, afin de co-construire des actions de prévention pertinentes, cohérentes avec les réalités locales et adaptées aux besoins différenciés des territoires franciliens.

Établie sur la base d'un diagnostic partagé de l'existant, elle comprend huit thématiques majeures répondant aux ambitions portées par les partenaires et couvre la période 2025-2027.

## FOCUS SUR LES ACTIONS MENÉES AVEC L'ARS 91

**Le renforcement de notre collaboration avec l'ARS de l'Essonne a pour objectif d'intensifier notre présence en milieu rural et de soutenir nos priorités communes : le dépistage, le développement de l'offre de soins et la promotion de la santé mentale.** Ce partenariat constitue un levier essentiel pour renforcer l'offre de soins en milieu rural, en unissant nos expertises pour répondre plus efficacement aux besoins de la population.

## 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 services de Gentilly (94), portée par la MSA est la plus fréquentée du département avec environ 16 000 contacts et se positionne à la 10<sup>ème</sup> place en Ile-de-France.

## LE RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS TERRITORIALES GLOBALES

La Convention territoriale globale (CTG) est une démarche stratégique partenariale pluriannuelle entre une CAF et une communauté d'agglomération. Elle 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 ceux-ci s'inscrivent désormais dans le cadre de « Grandir en milieu rural ».



## RENFORCER LES SYNERGIES AVEC LE RÉGIME GÉNÉRAL

**Développer les partenariats avec les caisses franciliennes du Régime Général est une orientation stratégique nourrie depuis plusieurs années pour renforcer la cohérence et l'efficacité de nos actions sur des champs communs.**

À titre d'exemple la MSA IDF en tant qu'organisme de protection en santé est membre du CODIR Gestion du risque maladie et du Comité de lutte contre la fraude.

À travers les Convention partenariales Globales signées avec des CAF (Seine-et-Marne, Val-d'Oise) elle renforce ses liens opérationnels dans de nombreux domaines.

### ■ EXEMPLE AVEC LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION PARTENARIALE GLOBALE AVEC LA CAF DU 95



**Le 10 décembre 2025 le Directeur général de la MSA IDF et la Directrice générale de la Caf du Val-d'Oise ont signé dans les locaux du siège de la CAF, une Convention Partenariale Globale.**

L'objectif de cette convention est de renforcer le partenariat et les synergies opérationnelles entre les deux organismes, et visant à concrétiser des ambitions communes.

Pour rappel, la CAF du Val-d'Oise et la MSA d'Ile-de-France représentent deux régimes de Sécurité Sociale au sein du territoire du Val-d'Oise, et sont à ce titre des acteurs majeurs de la protection sociale dans le département.

En effet, la CAF a pour mission de soutenir les familles tout au long de leur vie grâce au versement des prestations légales et au déploiement d'une politique d'action sociale couvrant ainsi plus de la moitié de la population du territoire.

De son côté, la MSA Ile-de-France assure une protection sociale globale ; elle verse des prestations santé, famille, retraite, AT-MP et assure le recouvrement des cotisations et contributions sociales, mais également de l'assurance chômage et des cotisations conventionnelles pour de nombreux organismes.

À cet égard, animées par les mêmes valeurs de solidarité et de service public, elles entendent renforcer leur coopération dans l'optique :

- D'optimiser la fluidité de leurs circuits d'échanges afin de simplifier la gestion des droits pour les usagers notamment en cas de mutation inter-régime ;
- D'accroître le maillage départemental en termes d'équipements et de services aux familles en particulier dans les zones rurales ;
- De favoriser l'accès aux droits notamment au travers du développement de l'inclusion numérique dans les zones rurales ;
- De systématiser les échanges d'information et de bonnes pratiques en vue d'améliorer leur efficience interne.



# ATTEINDRE

## 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<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.**

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 2025, la MSA Ile-de-France a reçu :

- 229 000 appels (+14% par rapport à 2024) avec un taux d'appels aboutis de plus de 90% qui correspond aux appels effectivement répondus ;
- 92 000 mails dont plus de 94% ont reçu une réponse dans un délai inférieur à 48h.

## LA MSA EN LIGNE

- 205 000 inscrits à « Mon espace privé »
- Près de 100 services en ligne particuliers, exploitants, employeurs de main d'œuvre ;
- 1,7 million de visites sur le site iledefrance.msa.fr
- 630 000 connexions à l'Appli Mobile MSA

## SANTÉ

- 113 330 assurés sont couverts au titre de la santé ; 195 millions d'euros ont été versés au titre des prestations maladie ;

## 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 ;
- 4 872 demandes de retraite Droit Propre ont été reçues ;
- 18 196 dossiers de carrière traités en 2025.

## COTISATIONS

- 718 millions de cotisations salariés agricole émises ;
- 56 millions de cotisations non-salariés émises ;

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET CONTRÔLES EXTERNES

- Fraude avec préjudice subis : 799 487 € ;
- Fraude avec préjudice évité : 1 571 413 € ;
- Fraude aux cotisations : 503 261 € ;
- Redressement et régularisation de cotisations : 2 118 390 €.

## SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- 15 000 visites médicales réalisées ;
- 8 940 visites déléguées aux infirmières (dont 1 821 délégations élargies) ;
- 104 entreprises accompagnées en prévention pour un montant total de 384 000 € ;
- 1 800 recommandations d'aménagement de poste de travail et 378 études de poste ;
- 241 fiches d'entreprise et 1420 actions en milieu de travail.

## SANTÉ PUBLIQUE

- 71 328 invitations envoyées pour les Dépistages organisés des cancers (année 2024) ;
- 32 833 personnes invitées à se faire vacciner contre la grippe (campagne 2025-2026) ;
- 9 274 personnes invitées à bénéficier d'un bilan bucco-dentaire (année 2024) ;
- 12 619 personnes invitées à bénéficier d'un bilan de santé dans le cadre des « Instants Santé » ou « Mon Bilan Prévention – approche ciblée » ;
- 34 992 personnes invitées au dispositif « Mon Bilan Prévention – approche populationnelle ».

## CONTRÔLE MÉDICAL

- 24 584 avis ont été rendus par le service du Contrôle Médical ;
- 6 294 convocations ont été réalisées par les praticiens conseils.

## ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

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

# MAÎTRISE DES RISQUES ET VALIDATION DES COMPTES

## LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET CONTRÔLE EXTERNE

**Lutter contre la fraude aux prestations sociales et au travail illégal ou dissimulé, en agriculture, permet de s'assurer que les prestations sont attribuées à bon droit et que les conditions réglementaires de travail sont respectées.**

Ces contrôles sont réalisés à distance sur appel de pièce ou sur le terrain par des agents assermentés et agréments. Ils peuvent être réalisés en partenariat avec des services de l'Etat ou des organismes de protection sociale.

Les enquêtes portant sur les cotisations déclarées permettent d'expliquer aux exploitants et aux employeurs de main d'œuvre les bonnes pratiques déclaratives et l'offre MSA pour les adhérents en difficulté, voire de signaler les situations d'urgence sociale ou de mal-être agricole.

### ■ QUELQUES CHIFFRES CLÉS POUR 2025 :

501 contrôles clos en 2025, dont :

- 124 contrôles sur les entreprises ;
- 109 contrôles sur les non-salariés agricoles ;
- 47 contrôles liés au travail illégal ;
- 221 contrôles sur les prestations versées.

## LE PÔLE CONTRÔLE INTERNE INTÉGRÉ

**Le contrôle interne est un levier essentiel pour maîtriser les risques, sécuriser les processus et améliorer la performance d'une organisation.**

**Ce n'est pas un dispositif figé mais un dispositif qui évolue, qui s'adapte.**

C'est ainsi que dans un contexte national et local en mouvance permanente, la MSA IDF réinterroge régulièrement ses pratiques et son organisation afin de gagner en efficacité et performance. Dans cette optique, depuis la fin de l'année 2025, le département Maîtrise des risques a intégré la Direction comptable et financière sous la dénomination du Pôle de contrôle interne intégré.

Sous la responsabilité du Directeur Comptable et Financier et d'une responsable de département, l'équipe nouvellement constituée, tend à renforcer les synergies entre l'identification, le contrôle et l'analyse des risques, la démarche par processus dans laquelle la caisse est engagée depuis plusieurs années, mais également l'harmonisation des différents plans de contrôle afin de gagner notamment en transversalité.

Afin de proposer une offre de services intégrée et unique, cette nouvelle équipe est composée d'une coordonnatrice du contrôle interne qui assure la mise en œuvre de la politique de maîtrise des risques dans l'organisme, une cheffe de projet chargée de la mise en place et du suivi de la démarche par processus au sein de la caisse et enfin une chargée d'études qui, en sus de sa contribution aux actions de contrôle interne, coordonne le PCA (Plan de Continuité d'Action) et est DPO de la caisse.

Le pôle de contrôle interne intégré : des compétences variées et complémentaires au service du collectif !



Odile MARTIN (cheffe de projet), Alexandra BOURRHOUN (coordonnatrice du contrôle interne) et Kadija BOUINE (chargée d'études)



## DIRECTION FINANCIÈRE

**L'arrêté et la validation des comptes constituent 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.**

L'ensemble des étapes ont à nouveau été respectées cette année.

En 2025, la MSA IDF a collecté auprès de ses cotisants agricoles 783 millions d'euros de cotisations sociales et versé à ses assurés 935 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

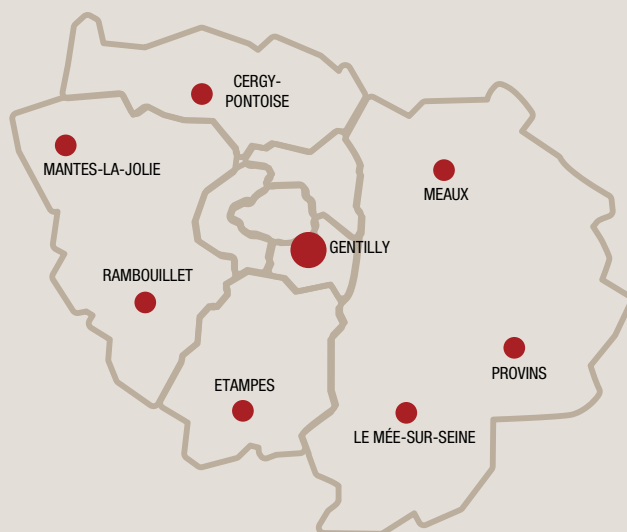
92, rue d'Angiviller  
78120 Rambouillet

#### ● ESSONNE

140, rue Saint-Jacques  
91150 Étampes

#### ● VAL-D'OISE

Immeuble Ordinal  
Rue des Chauffours  
95000 Cergy-Pontoise



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



**MSA Ile-de-France**

Siège social

131, avenue Paul-Vaillant-Couturier  
94250 Gentilly



**santé  
famille  
retraite  
services**

L'essentiel & plus encore