

Rapport d'activités

MSA Franche-Comté

2020

www.franchecomte.msa.fr



santé
famille
retraite
services

Édito

La crise sanitaire n'a pas été sans impacter la MSA de Franche Comté dans son fonctionnement quotidien. Celle-ci a heureusement su s'adapter avec agilité dans des délais très courts. En quelques jours, nous sommes passés de 21 salariés en télétravail sur 1 à 2 jours hebdomadaires à plus de 150 salariés en travail à distance tous les jours de la semaine. En avril, ce nombre est monté à plus de 180 pour une trentaine de salariés astreints à venir sur site, chiffre réduit quelques semaines plus tard à moins de 20 salariés grâce à la mise en place de solution de travail à distance pour une bonne partie de nos opérateurs téléphoniques. Le reste de l'effectif étant en arrêt de travail ou garde d'enfant.

Durant cette période, conformément aux recommandations de notre tête de réseau, nous avons tout fait pour maintenir un lien téléphonique de qualité avec nos assurés (avec un taux d'appels aboutis de 80% dès les premiers jours du confinement à plus de 90% dès la fin avril). De même, nos médecins, infirmiers et préventeurs sont restés accessibles par téléphone pour tous les employeurs de main d'œuvre agricole. Nous avons débuté notre Plan de Continuité d'Activité en maintenant en totalité le service des prestations, y ajoutant celui du versement des Indemnités journalières CORONAVIRUS avant de reprendre progressivement les autres activités.

A l'occasion de la mise en œuvre des mutualisations de proximité nous avons vu la satisfaction globale de nos assurés connaître une baisse historique, l'enquête de satisfaction réalisée fin 2020 se traduit par un retournement de tendance avec une satisfaction globale en hausse de plusieurs points malgré ou avec la crise sanitaire.

En 2020, nos crédits de fonctionnement ont été ajustés de plusieurs centaines de milliers d'euros en frais de personnels, comme en témoigne la réduction de nos effectifs sur la période de 5 Equivalents Temps Plein, nous faisant passer sous le seuil symbolique des 200 ETP en FNGA, l'effectif Santé Sécurité au Travail étant préservé à 23 ETP. La crise sanitaire n'a pas remis en cause, bien au contraire, notre obligation de faire toujours plus avec toujours moins.

*Jean-Marie Boulec,
Directeur Général*



Sommaire.....

1

Qui sommes-nous ?

Carte d'identité de la MSA	7
L'année 2020 en chiffres	10
Un mot sur le guichet unique	12

2

Que faisons-nous ?

L'offre de protection sociale	14
• Santé	
• Retraite et Invalidité	
• Famille, Solidarité et Logement	
• Cotisations et recouvrement	
L'offre d'accompagnement	19
• La Prévention Santé	
• L'action Sanitaire et Sociale	
• Prévention des Risques Professionnels	
• La Santé au Travail	

3

Une MSA performante ? ...

Contrôle interne & gestion du risque	32
Ressources Humaines	36
La force d'un réseau mutualiste	39

4

Comment nous contacter ?

Missions relations adhérents	44
L'offre en ligne	46
L'offre de proximité	50



Qui sommes-nous ?

Carte d'identité de la MSA

Comité de Direction



Jean-Marie BOULEC
Direction générale



Amélie COLOMB
Direction de la Santé,
Prévention et ASEPT



Fabrice CHARTIER
Direction Cotisations NS,
SAJIR et PREVICOM



Raphaël REMONNAY
Direction Solidarité,
Relation Adhérents et
Offre de Services



Dominique MAUCOTEL
Direction Comptable et
Financière, Informatique et
Moyens Généraux



Dr Didier MENU
Direction des Affaires
Médicales



Dr Jean-Pierre VALÉRA
Direction de la SST

Conseil d'Administration 2020 • 2025

Il est composé de 30 Administrateurs : 27 élus parmi les délégués cantonaux et 3 représentants de l'UDAF, soit 10 Administrateurs issus de chaque département (25, 39, 70 et 90) désignés pour 5 ans. Le conseil définit notamment la politique de la MSA en action sanitaire et sociale, prévention, offre de services, aide aux adhérents en difficultés... et contribue à la mise en oeuvre des politiques sociales.



PRÉSIDENT

Sylvain CHARLES
COLLÈGE 3



1^{er} VICE-PRÉSIDENT

Bernard LAUCOU
COLLÈGE 2



1^{er} collège • 9 membres

REPRÉSENTANTS DES EXPLOITANTS AGRICOLES NON-EMPLOYEUR DE MAIN-D'OEUVRE

2^e collège • 12 membres

REPRÉSENTANTS DES SALARIÉS

3^e collège • 6 membres

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS DE MAIN-D'OEUVRE

3 membres

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Le bureau du CA



Sylvia MERCIER
PRÉSIDENTE DU CPNS*
LES PREMIERS SAPINS (25)



Emmanuel FAIVRE
VICE-PRÉSIDENT
VERGES (39)



Jean-Pierre GURTNER-RAVIOT
PRÉSIDENT DU CPSS*
LEVER (25)



Sylvain VERNIER
VICE-PRÉSIDENT
FOUGEROLLES ST VALBERT (70)



Monique MARION
PRÉSIDENTE DU CPSS*
BOLANZOZ (25)



Isabelle DAUPHIN
VICE-PRÉSIDENTE COLLÈGE 3
CHARMAUVILLERS (25)



Gilles DUQUET
PRÉSIDENT CD 39
LONS LE SAUNIER (39)



Jean DROUHARD
VICE-PRÉSIDENT
VILLERS LE SEC (70)
COLLÈGE 2



Claude MONNIER
PRÉSIDENT DU CPSS*
CROIX (90)



Rachel SAPOLIN
PRÉSIDENTE CD 70/90
ANGREY (70)



Maryvonne GAUTHIER
PRÉSIDENTE CD 25
ARC SOUS COIGN (25)



Pascale BERGER
BESANCON (25)



Christine YODER
LURE (70)



Benoît PETON
VESUL (70)



Christian GERARD
LONS LE SAUNIER (39)



Maurice COURTEBRAS
COURVIÈRE (25)
COLLÈGE 2



Christian COLIN
CHAUX SUR CHAMPAGNY (39)
COLLÈGE 1



Charles STORTZ
DAMPPICHARD (25)



Cédric BONGAIN
FAHON (39)



Philippe GROSPERRIN
L'ÉTOILE (39)



Pascal BENOIT
ALEZE (39)



Pierre ROBERGET
ARBUS (39)



Stéphane PETITE
BESANCON CEDEX (25)



Gérard MUSARD
CITEY (70)



Pascal PERNET
LA LOÏE (39)



Jean-Marie DE LAMBERTIERE DE VILLANTROYS
(39)



Laurence COMBROUSSE
SONS CLERRY CHARENTENAY (70)



Damien VIVOT
LA BOSSE (25)

Afin de préparer ses décisions, le Conseil d'Administration se réunit en Comités ou Commissions spécialisés par domaine d'intervention de la MSA. Chacun d'eux est composé(e) d'Administrateurs préparant les travaux du Conseil d'Administration :

- Comité d'Action Sanitaire et Sociale
- Comité de Protection Sociale des Salariés
- Comité de Protection Sociale des Non Salariés
- Commission de la Vie Mutualiste
- Commission Recours Amiable

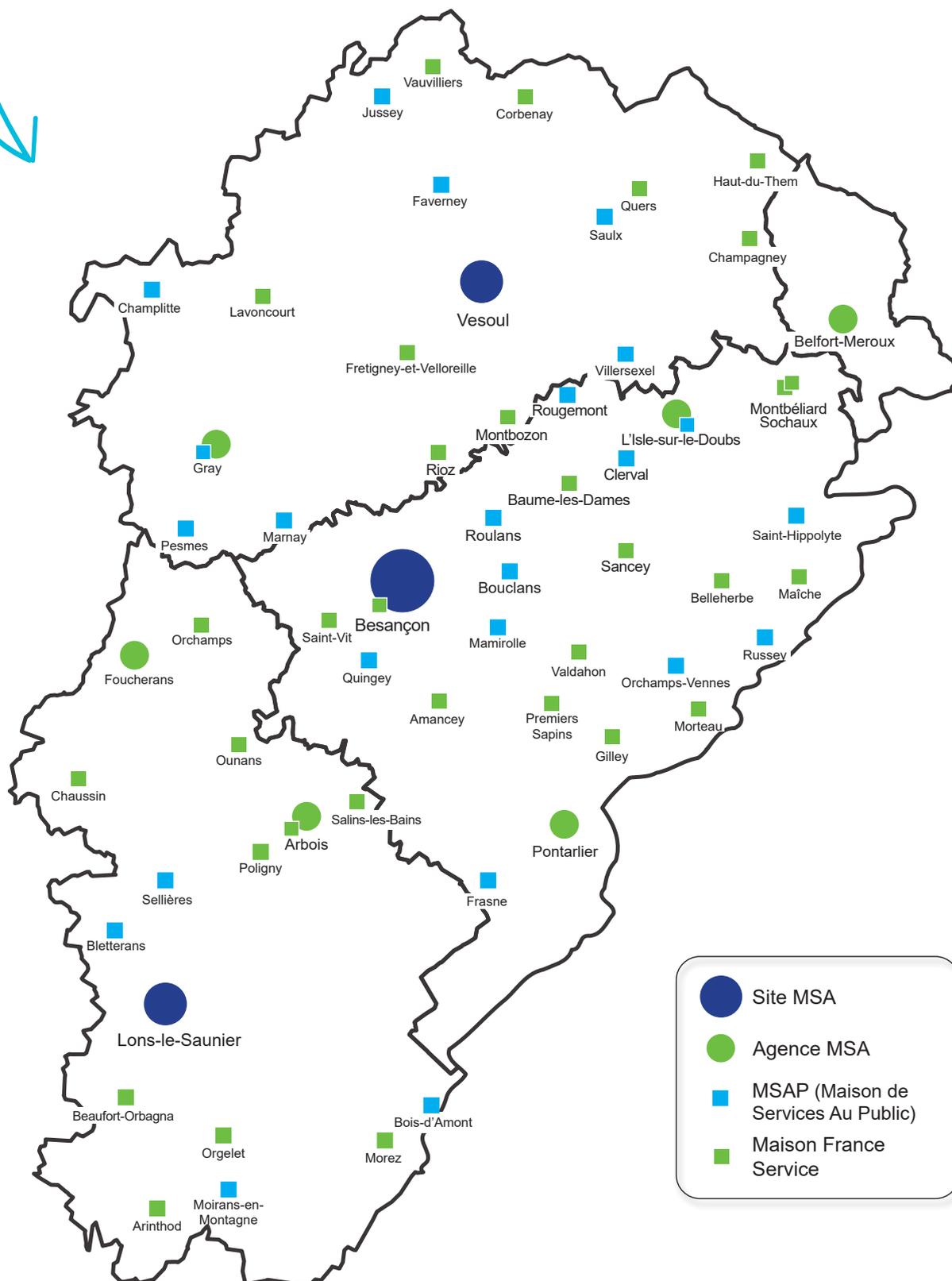
Il existe, par ailleurs, un Comité Départemental, composé des 10 Administrateurs et des responsables et adjoints des échelons locaux du département. Il relaie les politiques du Conseil d'Administration au plan local, fait connaître les besoins locaux et met en oeuvre des actions sur les territoires.

Carte des sites, agences et MSAP/France Service en Franche-Comté

6 agences

220,25 salariés (Effectif Temps Plein)

323 élus au service des adhérents.



L'année 2020 en chiffres

Nos adhérents (actifs - retraités - ayants droits)

107 111
adhérents total



61 522
salariés



45 589
non salariés



Soit **9,1%**
de la population franc-comtoise



Familles, logement et solidarité

Bénéficiaires de prestations familiales, logement, solidarité et/ou liées au handicap.

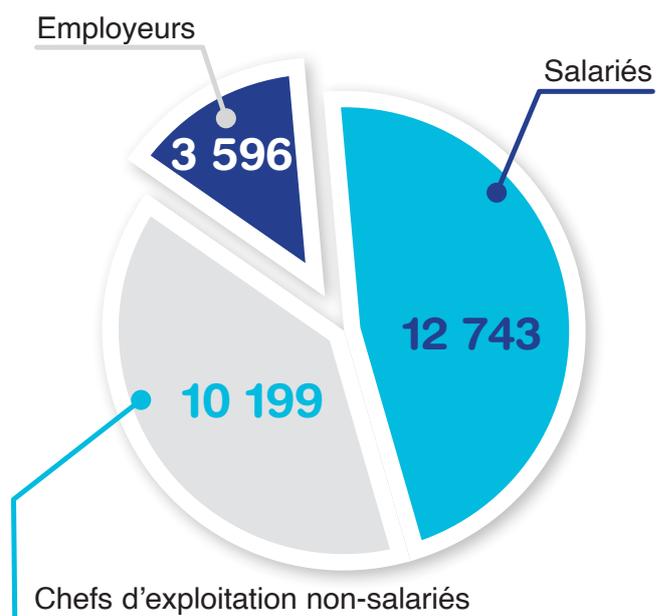


7 543
Familles



8 815
Enfants

Actifs et entreprises



Ce qui représente **25,5%** de l'ensemble de la population affiliée à la MSA Franche-Comté.

Assurés maladie



56 391

personnes protégées au régime agricole, assurés et ayants droits

1 070 834

feuilles de soins reçues (papier et électronique)



1 575

déclarations d'accidents du travail (salariés et non-salariés)

Retraités agricoles

Bénéficiaires d'un avantage retraite agricole (droit propre et/ou droit de réversion).

66 329

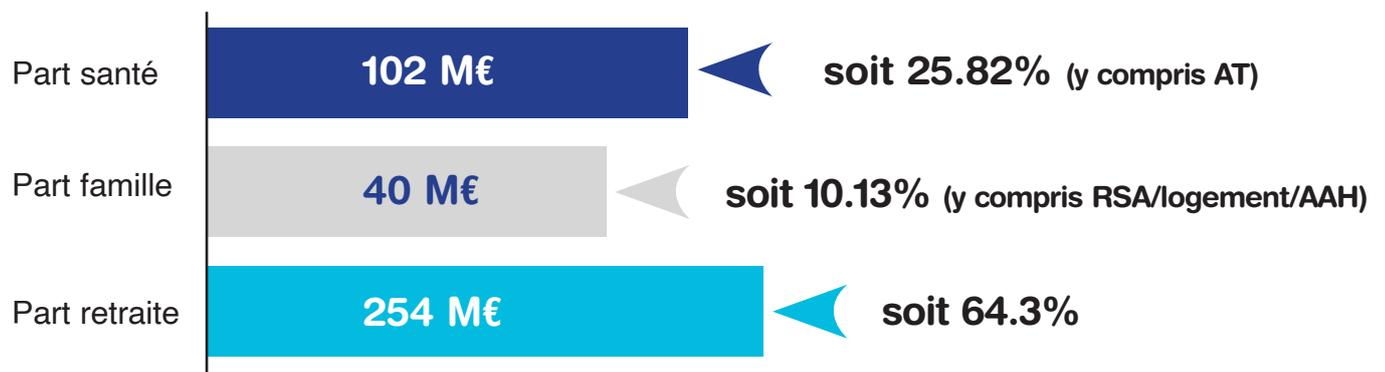
dont :
28 899 non-salariés

37 430 salariés



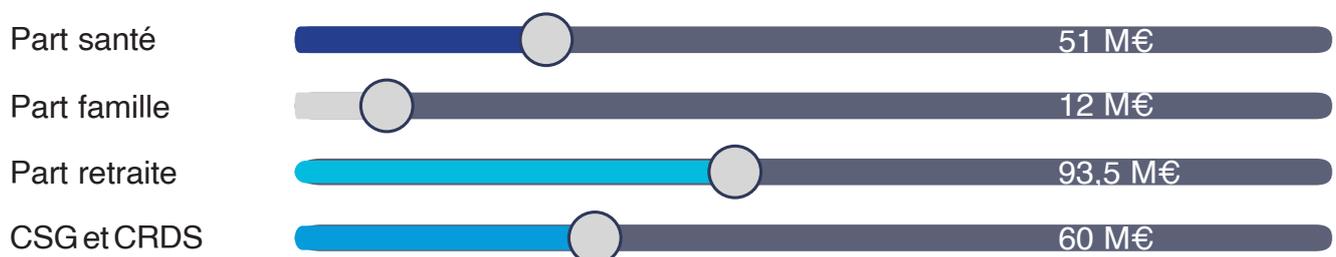
Nos prestations

Au total, la MSA Franche-Comté a versé 395 millions d'euros de prestations.



Nos cotisations

En 2020, plus de 216 millions d'euros de cotisations ont été appelés par la MSA Franche-Comté.



Un mot sur le guichet unique

Avec près de 27,4 milliards de prestations versées pour 5,4 millions de bénéficiaires, la MSA est le deuxième régime de protection sociale en France. Elle comprend 17 000 salariés répartis entre 35 caisses et une caisse centrale (CCMSA). Elle couvre l'ensemble de la population agricole et des ayants droit (non-salariés et salariés). La MSA de Franche-Comté représente un peu moins de 2% de la population couverte nationalement.

Un interlocuteur unique pour une relation simplifiée

Guichet unique, la MSA se différencie ainsi du régime général où les ressortissants sont gérés par quatre caisses indépendantes : la CNAV pour la retraite, la CNAF pour la famille, la CNAM pour la maladie, les accidents du travail et les maladies professionnelles et l'ACOSS et les URSAAF pour les cotisations.

Les assurés du régime agricole, salariés ou non salariés, actifs et retraités sont ainsi accompagnés tout au long de leur vie, de manière globale, par la caisse à laquelle ils sont affiliés pour tout ce qui a trait à leur protection sociale. Les caisses peuvent ainsi offrir une prise en charge adaptée aux assurés et à leur famille, particulièrement importante en cas de difficultés.

La MSA gère l'ensemble des branches de la sécurité sociale, à savoir non seulement la maladie, la famille, la vieillesse, ainsi que les accidents du travail et les maladies professionnelles, mais également le recouvrement. En plus du versement des prestations, elle assure donc la collecte et le contrôle des cotisations sociales dues par les employeurs de main-d'œuvre et les non-salariés.

Elle gère également, pour le compte d'organismes partenaires, la protection sociale complémentaire en matière de retraite, santé et de prévoyance et contribue à simplifier les formalités des entreprises agricoles pour la déclaration et le paiement des cotisations de retraite complémentaire, chômage, formation professionnelle.

Elle prend aussi en charge la médecine du travail et mène des

actions de prévention des risques professionnels. Parallèlement, elle poursuit une politique d'action sanitaire et sociale adaptée aux populations vivant sur les territoires ruraux. Elle s'emploie à maintenir la démographie agricole et participe à la mise en œuvre des nombreuses réformes législatives qui impactent ses ressortissants.

Dans le prolongement de sa mission de service public, elle propose également une offre de services à l'ensemble de ses ressortissants. Si la gestion simultanée de toutes les branches est le meilleur moyen de s'assurer que les ressortissants bénéficient effectivement de tous leurs droits sociaux, sans discontinuité, elle favorise aussi une approche globale de la protection qui permet à la MSA une gestion cohérente et efficace.

Acteur engagé, la MSA noue des relations avec les autres régimes de protection sociale et avec les pouvoirs publics pour continuer à faire évoluer son dispositif de protection en accord avec les attentes et les besoins des populations agricoles et rurales.





Que faisons nous ?



L'offre de protection sociale

Santé



MISSIONS

Gérer l'Assurance Maladie dans sa globalité : versement des frais de santé et prestations en espèces (Indemnités Journalières, allocations de remplacement, capital décès) pour les risques maladie, maternité/paternité et accidents du travail/maladie professionnelle. Les frais de santé sont gérés pour les assurés franc-comtois tandis que les prestations espèces et les frais de santé risque AT/MP sont pris en charge pour les assurés franc-comtois et bourguignons.

Assurer sur délégation de partenaires, la gestion de la complémentaire frais de santé (Mutualia, Agrica, Pacifica) pour la Franche-Comté ainsi que la prévoyance santé (Agrica, ANIPS, Malakoff-Humanis) pour les assurés franc-comtois et bourguignons.

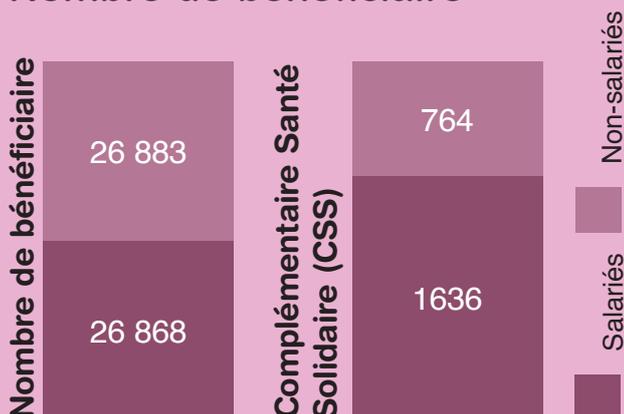
Les faits marquants de 2020

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité et les dépenses de santé.

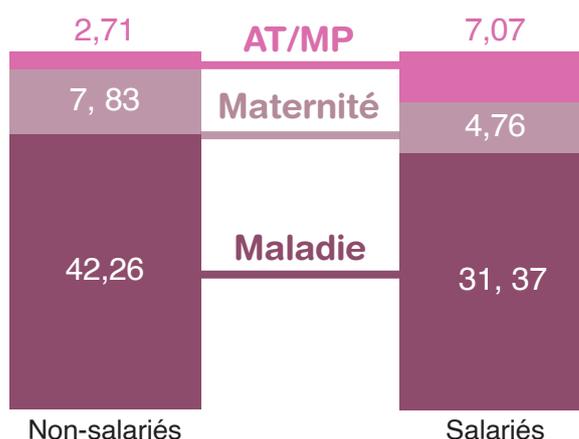
Parmi les nouveautés législatives, la création d'arrêts dérogatoires, visant à isoler les personnes pour casser les chaînes de contamination : garde d'enfants, personnes à risque ou vulnérables, personnes contacts avec la mise en place d'un circuit contact tracing (16 salariés mis à disposition des CPAM) ; retours de l'étranger ; allocation dérogatoire de remplacement maladie pour les non salariés agricoles.

Sont à relever également en terme d'impact législatif : la suppression du délai de carence de 3 jours et la levée des sanctions sur les arrêts de travail maladie durant le 1er état d'urgence, la généralisation de la téléconsultation, la mise en œuvre de remboursement de consultations complexes post confinement, la prise en charges des tests COVID-19, la prolongation automatique de la complémentaire santé solidaire pendant les 2 états d'urgence, la prolongation des titres de séjour arrivant à échéance permettant le maintien des droits maladie notamment.

Nombre de bénéficiaire



Prestations santé versées (en millions d'€)



Nombre de feuilles de soins réceptionnées en 2020

Feuilles de soins papier	73 991	Délai moyen de traitement inférieur à 5 jours
Feuilles de soins électroniques	996 843	100% remboursées dans les délais (7 jours)

	Indemnités journalières	Délai moyen de paiement 2020
Salariés agricoles	Maladie	17 jours
	Accidents du travail	24 jours
Non salariés agricoles	AMEXA	13 jours
	ATEXA	22 jours

L'IMPACT DE LA COVID-19 EN QUELQUES CHIFFRES

Les dépenses de santé ont également été fortement impactées avec des évolutions durant la période de mars à septembre 2020 pouvant aller en local jusqu'à + 57% en indemnités journalières maladie ; - 26% pour la kiné ; -18 % pour la médecine spécialisée et les transports.

En terme de volume d'activité, le service gérant les indemnités journalières maladie a été le plus impacté avec une charge de travail bien supérieure à la normale. Le nombre d'arrêts de travail réceptionnés pour les salariés est passé de 148 500 en 2019 à 206 000 en 2020 avec une hausse de + 38% (dont 56 500 arrêts COVID) ; pour les Non Salariés Agricoles l'augmentation a été moindre avec malgré tout 21 000 arrêts COVID-19 sur 64 000 arrêts réceptionnés.

Au final, pour la MSA de Franche-Comté sur 2020, les dépenses liées aux indemnités journalières dérogatoires COVID-19 représentent 33% des indemnités journalières salariées du risque maladie (1,9 M€) et 40% des indemnités journalières non salariés agricoles sur le même risque (0,6 M€).





MISSIONS

Informer les adhérents avec l'envoi du relevé de situation individuelle ou de l'estimation indicative globale dans le cadre du droit à l'information retraite ou en participant à des réunions d'information sur la retraite.

Actualiser les carrières pour mettre à jour les relevés de compte de nos adhérents et étudier les demandes de rachat des aides familiaux et des assurés ayant des années incomplètes ou ayant suivi des études supérieures.

Instruire et mettre en paiement les dossiers de demande de retraite de base et complémentaire, de départs anticipés, de réversion ainsi que d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA).

Réviser les dossiers en fonction des évolutions.

Gérer les décès notamment les recours sur succession.

L'ensemble de l'activité Carrière est gérée en Franche-Comté.



37 430
bénéficiaires salariés

28 899
bénéficiaires non salariés

2 371
nouveaux bénéficiaires en 2020 (1069 Non
salariés et 1302 Salariés)

13 813
bénéficiaires de la retraite
complémentaire obligatoire (RCO)

797
adhérents concernés par la reprise SASPA

Les faits marquants de 2020

L'article 35 de la réforme du 20 janvier 2014 a instauré un complément différentiel de points de retraite complémentaire obligatoire pour permettre aux retraités non salariés, pour leur carrière en tant que chef d'exploitation ou d'entreprise agricole, d'atteindre progressivement le seuil de 75 % du SMIC agricole mensuel net. La loi Chassaigne s'inscrit dans le prolongement de ce dispositif en portant le montant du complément différentiel de retraite complémentaire obligatoire à 85 % du SMIC net agricole et prendra effet au 1er Novembre 2021.

Passage à la retraite des allocataires AAH : Depuis le 1er juillet 2020, les assurés bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé qui n'exercent pas d'activité professionnelle, se voient attribuer automatiquement, dès l'âge légal, leur pension à titre inapte, sauf s'ils s'y opposent.

Reprise SASPA : Depuis le 1er Janvier 2020, la MSA assure la gestion du Service de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées jusqu'alors assurée par la Caisse de Dépôt et Consignation.





MISSIONS

Aider les familles à concilier vie familiale, sociale et professionnelle en les soutenant financièrement lors de l'arrivée d'un enfant avec le versement des primes à la naissance et à l'adoption ainsi que d'aides pour la garde des enfants et par le versement d'aides financières liées à l'éducation et aux loisirs des enfants.

Améliorer les conditions de logement et le cadre de vie des familles en participant aux dépenses liées au logement dans le cadre d'un déménagement, d'une location, d'un achat ou de l'amélioration de son habitat.

Soutenir nos assurés en situation de précarité, d'isolement ou de handicap avec les allocations de solidarité et d'insertion ainsi que par le versement des minima sociaux.

Représenter la MSA et ses adhérents lors de notre participation aux différentes instances chargées notamment de la prévention des expulsions, de l'habitat indigne, du Revenu de Solidarité Active.

Les faits marquants de 2020

Des mesures exceptionnelles pour faire face à la crise sanitaire :

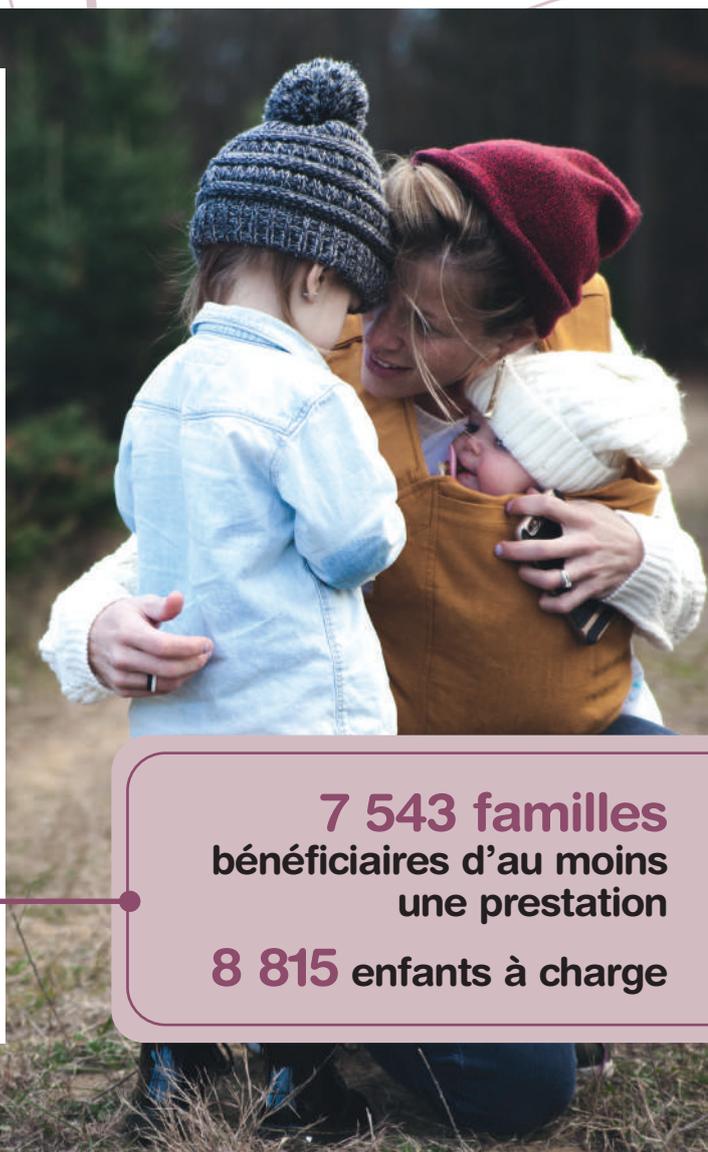
Les droits à certaines prestations ont été prolongés automatiquement. Des primes exceptionnelles de solidarité ont été versées pour aider les familles les plus modestes et les jeunes de moins de 25 ans.

Simplification des échanges CAF et MSA en faveur des adhérents :

Des travaux de partenariat ont été conduits entre les services famille MSA et CAF afin d'aboutir à une convention de partenariat ayant pour objectif de favoriser les relations entre les deux organismes et d'améliorer la qualité de service, de simplifier les démarches administratives et d'éviter les ruptures de droits des allocataires et des adhérents.

Mise en place d'une allocation proche aidant (à compter du 1er octobre 2020) :

Cette prestation peut être versée aux personnes qui arrêtent de travailler ponctuellement ou réduisent leur activité pour apporter une aide régulière à un proche dépendant, malade ou en situation de handicap.



7 543 familles
bénéficiaires d'au moins
une prestation

8 815 enfants à charge

Cotisations et Recouvrement



MISSIONS

Identifier et affilier les ressortissants lors de l'installation d'exploitants, d'embauche de salariés ou de création d'entreprises.

Gérer au fil des évolutions les données relatives notamment à l'état civil, aux parcelles, à l'assiette ou à l'appel des cotisations ainsi qu'aux modalités de déclaration.

Informer les adhérents sur les évolutions législatives impactant particulièrement les taux de cotisations.

Calculer les cotisations des non-salariés agricoles franc-comtois et bourguignons et gérer la DSN des entreprises.

Recouvrer les cotisations ainsi que les prestations indues par la mise en œuvre d'un recouvrement amiable ou contentieux.

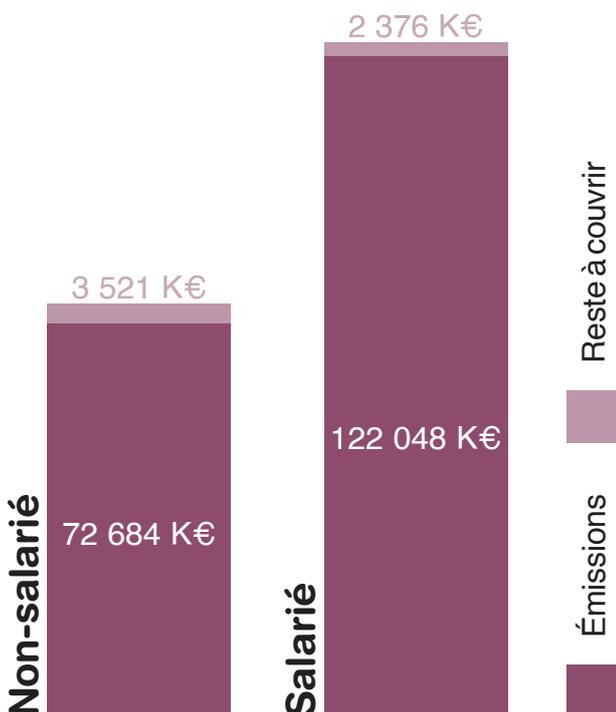
Instruire dans le cadre de la commission de recours amiable notamment les demandes de remises de majorations de retard, la mise en place d'échéanciers de paiement, les recours individuels.

Initier et gérer les procédures judiciaires devant les différentes juridictions.

Les faits marquants de 2020

La crise sanitaire a entraîné des épisodes successifs de suspension ou de report des appels de cotisations et de l'encaissement. Elle a également nécessité des aménagements et des accompagnements individualisés des entreprises et des exploitants.

Montants des cotisations de sécurité sociale (en millier d'euros):



L'offre d'accompagnement

Prévention Santé



MISSIONS

Viser à éviter l'apparition ou l'aggravation des pathologies par la prévention, étape importante d'une stratégie de santé publique et de gestion du risque.

Suivre ses adhérents tout au long de leur vie, et les protéger dans la survenance des risques de l'existence. A ce titre, la CCMSA, la MSA de Franche-Comté et les structures de l'offre de service (l'ASEPT et MSA Services notamment) inscrivent leur action dans le cadre de la politique de santé publique définie par l'Etat. Le Fonds National de Prévention, d'Éducation et d'Information Sanitaire Agricole (FNPEISA) permet de développer des actions de sensibilisation à destination du public agricole sur des thématiques prioritaires de la politique de santé publique, et intègre les orientations fixées par la Convention d'Objectifs et de Gestion. En 2020, 461 484€ du FNPEISA ont été utilisés en Franche-Comté pour les bilans préventifs (Instant Santé), des grandes campagnes de vaccination antigrippale et de dépistage organisé des cancers, des actions individuelles et collectives ayant bénéficié à près de 20 000 adhérents.

Lancement du Mémo Santé Enfant, pour simplifier la vie des parents

Le Mémo Santé Enfant est un service en ligne conçu dans le but de déployer et de proposer gratuitement, par le canal numérique, une offre de prévention santé aux parents d'enfants de 0 à 16 ans. Il est pensé pour réduire la charge mentale des parents et leur simplifier le suivi des soins nécessaires à leur(s) enfant(s) : notifications individualisées d'aide à la planification d'actes de prévention pour les familles (aide-mémoire), assortie de conseils pratiques validés et certifiés par des professionnels. Répondant aux normes de sécurisation et de confidentialité des données de santé, ces services sont complétés par une assistance téléphonique au numérique utilisable à tout moment. La complémentarité entre le service en ligne et la médiation

numérique reflète et illustre l'attention portée par la MSA sur la proximité, la facilité, la modernité et l'accompagnement des familles chaque fois qu'elles en éprouvent le besoin.



Comment ouvrir son Mémor Santé Enfant ?

Accessible sur l'espace privé des adhérents concernés depuis son lancement en septembre 2020, une information par mail et SMS auprès de plus de 5 000 parents et femmes enceintes a été réalisée ainsi qu'une communication via les relais d'assistante maternelle, les maisons de santé et les maternités.

Ce qu'en pensent les parents

Les retours d'utilisateurs permettent d'identifier une hiérarchisation très nette des bénéfices du Mémor Santé Enfant pour les adhérents :

- Les parents plébiscitent le principe d'aide mémoire pour les rendez-vous médicaux / les échéances vaccinales.
- En second lieu, les adhérents apprécient les conseils santé, accessibles directement dans l'espace dédié à chaque enfant ou sous forme de fiches téléchargeables, pour compenser le manque de temps consacré aux enfants par les médecins et le manque de fiabilité des informations trouvées sur le web (aucun site n'inspirant une confiance à la hauteur de celle placée dans la MSA).
- Les parents d'enfants de tous âges manifestent un intérêt pour des contenus très divers, en perspective de leurs préoccupations / de carences d'informations identifiées : prévention / protection, soins, bien-être, éducation et psychologie.
- Enfin, dans une moindre mesure, ils manifestent de l'intérêt pour le suivi de la croissance des enfants jusqu'à l'adolescence (taille et poids). Autrement dit, tous considèrent cette démarche comme une réelle plus-value.



ZOOM SUR : Le Mémor Santé Enfant

Au total, l'objectif fixé par la CCMSA est de 7% de la population cible, soit 20 000 inscriptions au niveau national (391 pour la Franche-Comté) à échéance de septembre 2021. A l'échelle de la MSA Franche-Comté, au 31 décembre 2020, 280 comptes ont été validés. Un premier bilan qui s'avère donc très encourageant.

L'action de prévention des risques solaires :

Formation au repérage des lésions cutanées :

15 professionnels de santé participant

Séminaire en ligne :

7 Maisons de santé pluridisciplinaires regroupant
11 professionnels de santé

Dépistages :

17 sessions de dépistages gratuits ont été organisées par des
Maisons de santé pluridisciplinaires ou contrats locaux de santé
401 personnes dépistées ont été comptabilisées

Sensibilisation aux risques solaires :

Près de 800 adultes et enfants



La prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées :

748 bénéficiaires d'ateliers santé et bien être
pour les retraités, réunis autour des thématiques suivantes :

PEP'S et PAC Eureka (mémoire) : 250 séniors (33 ateliers)

VITALITE (approche globale) : 127 personnes (16 ateliers)

COVID-19 : 40 bénéficiaires (8 ateliers)

Equilibre : 245 personnes (28 ateliers)

Nutrition : 86 participants (10 ateliers)



L'action sanitaire et sociale



MISSIONS

Proposer des prestations extra-légales lors d'évènements clés de la vie ou répondre aux besoins des ressortissants agricoles et des territoires. Ces prestations sont complémentaires à l'accompagnement individuel et/ou collectif réalisé par les travailleurs sociaux.

Contribuer avec les chargées de mission et le référent Marpa au développement social des territoires.

Les faits marquants de 2020

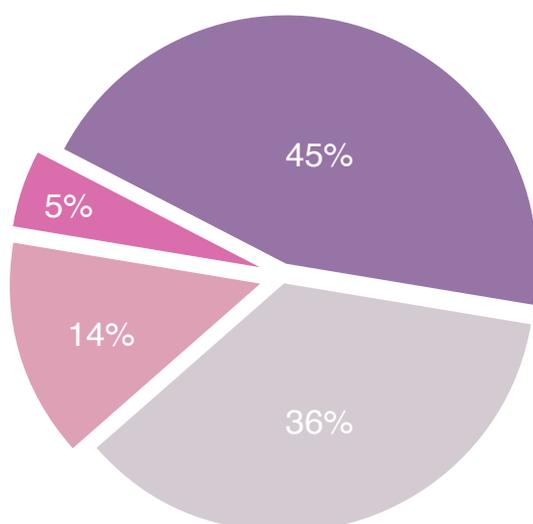
Malgré la crise sanitaire liée à la Covid-19, les travailleurs sociaux ont maintenu une relation de proximité auprès des publics fragilisés et assuré l'accompagnement social individuel à travers des rencontres physiques, lorsque cela était nécessaire et possible, sur sites et/ou agences MSA, ainsi qu'à leur domicile et par téléphone.

Les administrateurs du CPASS ont supprimé la Prestation Extra Légale (PEL) « aide au remplacement » et ont créé une «Aide à l'adhésion assurance auprès d'un service de remplacement» destinée aux agriculteurs chef d'exploitation installés depuis plus de cinq ans afin de favoriser l'adhésion à un contrat au titre de la prévention et ainsi les encourager à se garantir pour les risques maladie et décès.

Deux sources de financement pour mettre en œuvre sa politique d'action sanitaire et sociale

1. Le Fonds National d'Action Sanitaire et Sociale (FNASS)

Il est dédié aux prestations extralégales toutes branches confondues ainsi qu'aux demandes de financements.

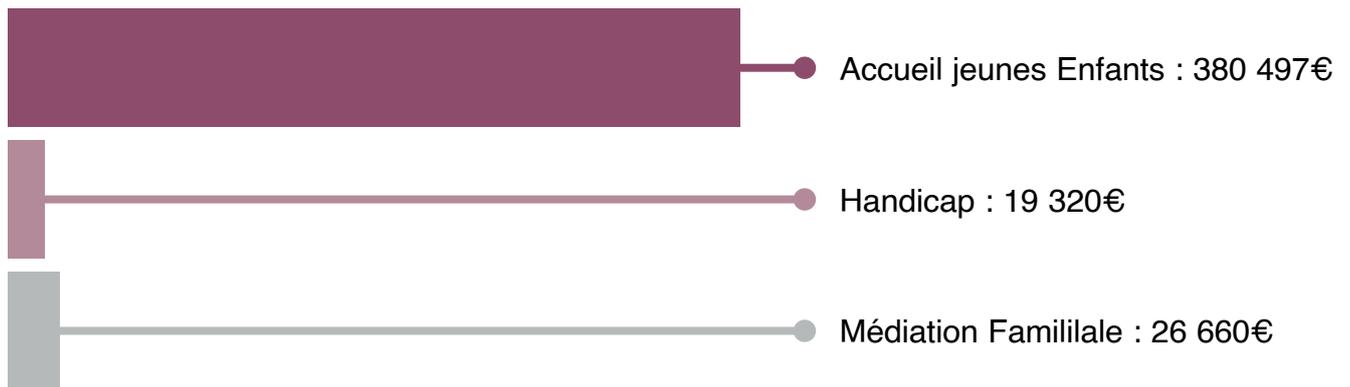


1 760 191€ de budget annuel alloué à l'action sanitaire et sociale

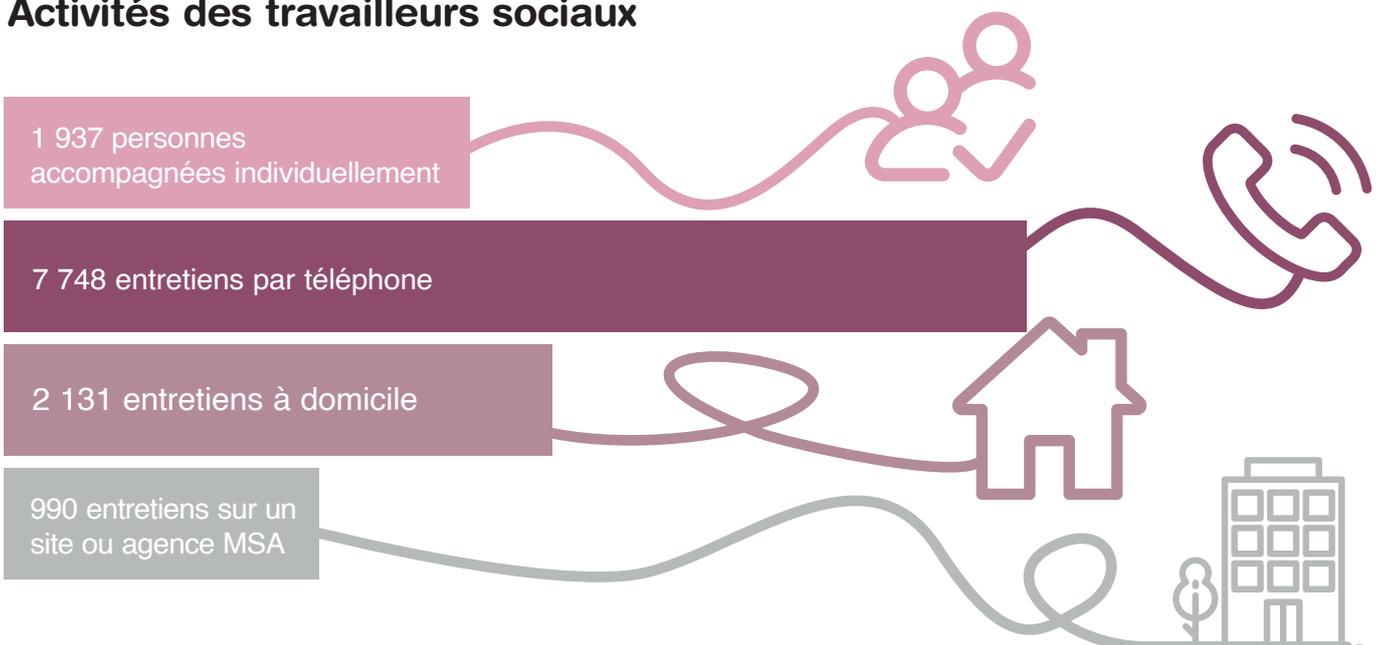
- Financements, Actions collectives, DST
- Famille
- Vieillesse
- Maladie, Handicap

2. Les fonds missions publiques

Ce sont des dotations fléchées pour trois types d'actions.



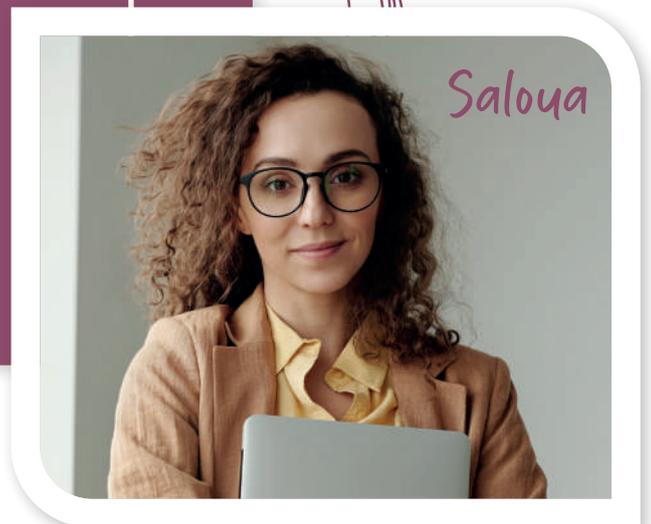
Activités des travailleurs sociaux



Témoignage

«Je devrais pouvoir toucher la prestation plusieurs années de suite et cela me permet de me projeter dans le temps, de me faire un budget et de valider des choix importants à ce moment de la vie, comme le permis de conduire et l'achat d'une voiture.

Je me sens plus autonome.»



Les Marpa

Depuis plus de 30 ans, les Marpa ont fait leurs preuves en tant que « petits établissements pour personnes âgées ». Ce sont des lieux de vie confortables, sécurisés et adaptés à l'avancée en âge où les résidents partagent de bons moments.

Qu'est-ce qu'une Marpa ?

La Marpa (Maison d'accueil et résidence pour l'autonomie) est un concept né de la réflexion de la MSA dans les années 80. La Marpa représente une forme alternative et originale de maintien à domicile en permettant aux personnes âgées de 60 ans et plus, autonomes ou en légère perte d'autonomie (GIR 6 et 5), d'intégrer un vrai logement adapté au sein d'un espace collectif sécurisé (téléassistance, présence 24/24h ou astreinte) et offrant de nombreuses prestations facultatives (restauration, blanchisserie, animations).

Les Marpa proposent des logements permanents (T1bis de 34m² au minimum et T2 de 42m² au minimum) et temporaires (T1bis meublé). En fin d'année 2020, la capacité d'hébergement est passée de 24 à 30 résidents.

Idéalement situées en centre bourg, ces structures non médicalisées et ouvertes sur leur environnement, permettent aux résidents d'avoir facilement accès aux services et commerces et de maintenir leurs habitudes de vie (choix des professionnels de santé, des prestataires).

Le réseaux MARPA et ses résidents

La Franche-Comté compte
10 Marpa

Plus de 210 résidents
âgés en moyenne de **87 ans**
sur la Franche-Comté

Près de 80 salariés
au quotidien

Doubs

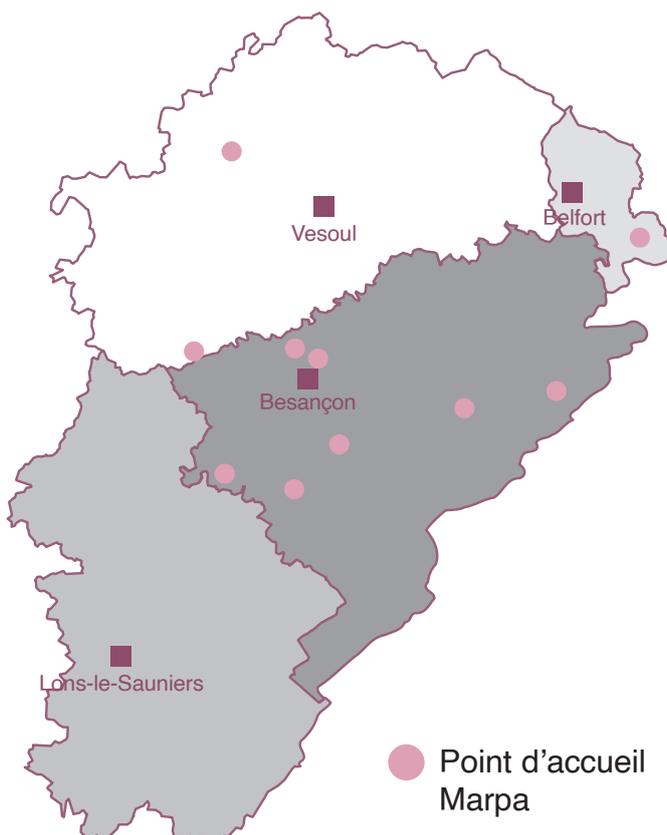
Ecole-Valentin • Thisé
Arc-et-Senans • Amancey •
Ornans • Pierrefontaine les Varans
Maïche

Haute-Saône

Combeaufontaine • Marnay

Territoire de Belfort

Grandvillars



La Prévention des Risques Professionnels



MISSIONS

Mettre en œuvre la Prévention des Risques Professionnels par des conseillers en prévention répartis sur l'ensemble de la Franche-Comté.

Accompagner les actifs du monde agricole dans la prévention des risques professionnelles (TMS, accidents, troubles psychosociaux...).

Travailler en collaboration avec les médecins du travail et les infirmiers en santé au travail MSA.

Développer des actions de partenariat avec les représentants des filières professionnelles, les organismes de formation...

Prévenir les risques, améliorer la sécurité et les conditions de travail quel que soit le secteur d'activité de l'entreprise ou de l'exploitation agricole.

Être au plus près des victimes et de leurs ayants-droits ainsi que des entreprises, par sa connaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles.

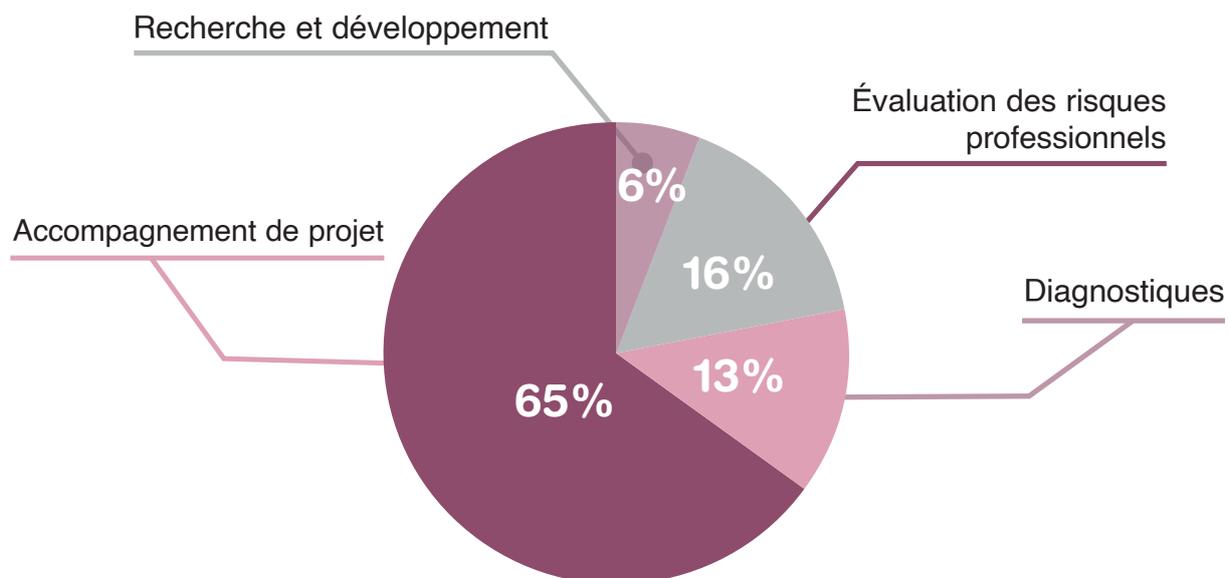
Les faits marquants de 2020

- Détachement de l'équipe PRP de la SST pour créer un nouveau service : PREVICOM. Ce nouveau service permet d'associer la Communication, la Vie Institutionnelle et la Prévention.
- Mise en place d'une aide COVID-19, financée par la CCMSA avec des fonds alloués spécifiquement.
- Participation à la manifestation TECH & BIO des 9 et 10 septembre 2020, organisée en Franche Comté au mois de septembre, avec présentation de contention, chiens de troupeaux, port de charges, etc...
- Fin du plan pluriannuel 2016-2020 et préparation du nouveau PPSST* 2021-2025

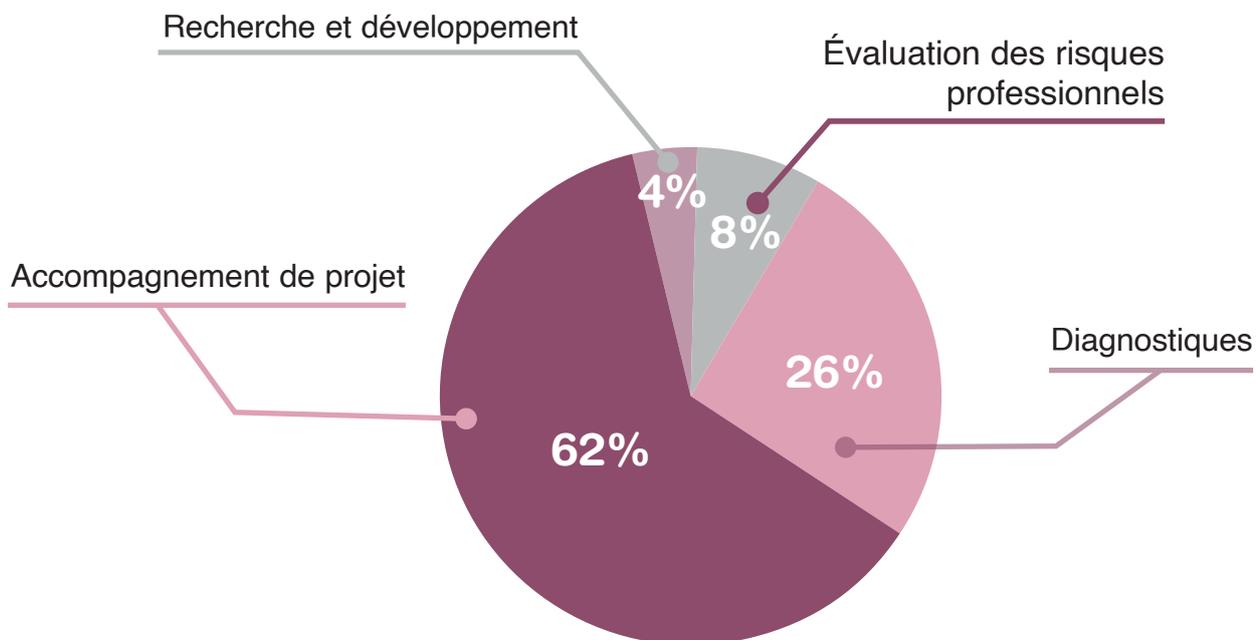
*Plan Pluriannuel de Santé et Sécurité au Travail

Missions	Salariés	Exploitants
Interventions en entreprise	184	414
Actions financières	32	58
Réunions Légales	26	0
Formations	19	26
Acquisition de compétences	21	19
Enquêtes	10	5
Actions Evènementiels	6	6
TOTAL 2020	298	528

Détails des interventions en entreprises : Salariés



Détails des interventions en entreprises : Exploitants



	Salariés		Non-salariés	
	Nbre de dossiers	Montant alloué	Nbre de dossiers	Montant alloué
COVID	30	22 850€	5	3 326€
AFSA/AFSE	33	55 496€	109	155 306€
CNOP	7	73 165 €		
Subventions	2	6 000€		
Total	72	157 511€	114	158 632€



MISSIONS

Éviter toute dégradation de la santé des salariés, du fait de leur travail. Le service de médecine du travail a un rôle préventif de conseil auprès du chef d'entreprise, des salariés, des représentants du personnel, de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) et il n'a aucun pouvoir de sanction.

Le service conseille dans les domaines suivants :

- l'amélioration des conditions de vie et de travail dans l'entreprise,
- l'adaptation des postes, des techniques et des rythmes de travail à la physiologie du corps humain,
- la protection des salariés contre l'ensemble des nuisances, notamment contre les risques d'accidents du travail, ou l'utilisation de produits dangereux.

Prévenir toute altération de la santé physique ou mentale, des salariés. Pour y parvenir, le médecin du travail est habilité à proposer des mesures individuelles telles que mutations ou transformations de postes, justifiées par des considérations relatives notamment à l'âge, à la résistance physique ou à l'état de santé physique et mentale des travailleurs. **L'employeur est tenu de prendre en considération ces propositions et, en cas de refus, de faire connaître les motifs qui s'opposent à ce qu'il y soit donné suite.**

Les faits marquants de 2020

- Année perturbée par le COVID-19 : chiffres de consultations en baisse, mise en place du travail à distance au début du confinement.
- Organisation progressive avec l'appui du service informatique, du travail à domicile des assistantes.
- Organisation de consultations et conseils à distance.
- Retour progressif du personnel indispensable sur sites, présence tournante du secrétariat dans le respect des contraintes sanitaires.
- Rapprochement au plus près possible d'un fonctionnement en présentiel.
- Au total, renouvellement de 30 % de l'équipe médicale.



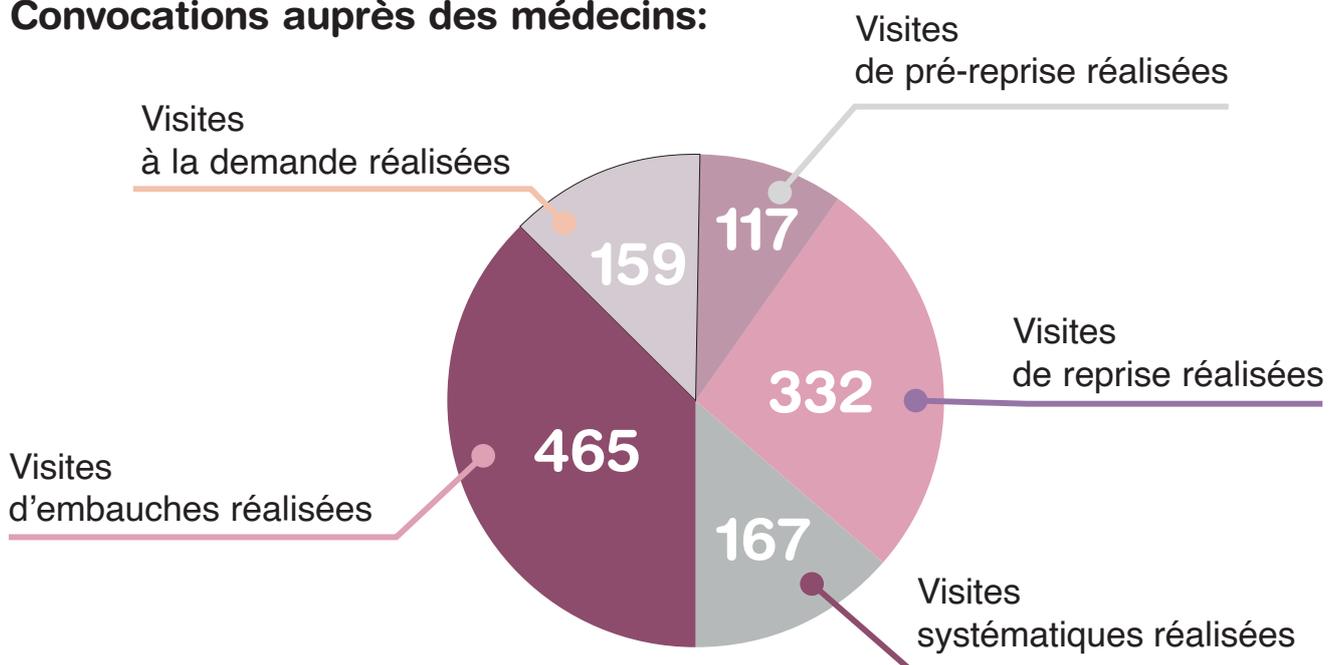
LES CONSULTATIONS	2019		2020	
	Convoqués	Examinés	Convoqués	Examinés
Salariés	6285 dont 2707 réalisées par IST*	4227 dont 1624 réalisées par IST	4380 dont 2172 réalisées par IST	2882 dont 1280 réalisées par IST
Exploitants	341	147	52	47
Jeunes installés	62	43	29	25
Conventions	17	17	59	59
TOTAL	6705	4434	4520	3013

* Infirmière de Santé au Travail.

Détail de l'activité pour les salariés :



Convocations auprès des médecins:





Convocations aux entretiens infirmiers (visites d'information initiales ou périodiques):

2172 convoqués pour 1280 réalisés.

Rencontres informelles (téléconsultations réalisées pendant la période COVID)

380 convoquées pour 362 réalisées.

À noter un chiffre toujours en augmentation pour les visites particulières: pré-reprise ou à la demande, confiées exclusivement aux médecins qui y consacrent de plus en plus de temps (1h20 à 1h30 par dossier en moyenne).

Demandes de visites Jeunes Agriculteurs :

29 convocations pour régularisation d'anciens dossiers DJA pour 25 présents.

49 inaptitudes en 2020

**prononcées par les médecins du travail
(2019: 56, 2018: 62, 2017: 53)**

**10 en culture élevage, 13 en travaux forestiers,
9 en ETA Paysagisme, 8 en OPA, 3 divers.**



Utilisation de l'allocation de Santé au travail

Ce budget de 90 000 € exclusivement à destination d'actions en faveur des salariés a été consommé à hauteur de 75 087,80 €. Cette allocation permet de donner davantage de moyens aux services de Santé au Travail des MSA afin d'assurer leurs missions, en ayant recours aux compétences de prestataires de services et notamment d'intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) en complément de l'action de l'équipe pluridisciplinaire de Santé au Travail.

Répartition des principales actions :

- 9 actions Risques Psycho-Sociaux (consultations auprès d'un psychologue)
- 4 accompagnements de projet
- 13 interventions en entreprises dont 1 action COVID-19, réalisation de fiches d'entreprises, 1 mesure métrologie
- 2 animations d'actions de prévention (ASEPT Franche-Comté Bourgogne)

Salariés (SA), non salariés (NSA) et salariés non agricoles (SNA)	Nbre d'actions SA	Nbre d'actions NSA	Nbre d'actions SNA
FORMATIONS (travailler en sécurité avec les animaux, RPS, SSTA, évaluation et Prévention des Risques Professionnels...)	5	1	0
INTERVENTIONS EN ENTREPRISE (Diagnostic prévention, accompagnement suivi de projet, études de postes, maintien dans l'emploi, évaluation des Risques Prof.)	118	41	2
ENQUÊTES (MP, CRRMP, AT MORTEL)	7	3	0
ACQUISITION DE COMPÉTENCES (recherches documentaires)	203	118	0
AUTRES Actions Médecine du Travail	24	5	7
VALORISATION DES ACTIONS (communications, événementiels...)	1	0	1
ÉDUCATION SANITAIRE PROFESSIONNELLE (Addiction, hygiène de vie...)	2	0	0
RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT (groupes de travail, études...)	18	11	3
ACCOMPAGNEMENT DU CHEF D'ENTREPRISE (fiche d'entreprise, mobilisation...)	18	9	0
ACTIONS FINANCIÈRES (contrat de prévention, subventions, AFSA, AFSE...)	0	0	0
RÉUNIONS LÉGALES (CHSCT, CPHSCT, CSE, CSSCT)	20	0	0
TOTAL des Actions Médecine du Travail	416	188	13



Une MSA performante



Contrôle interne & gestion du risque

Le contrôle interne et la maîtrise des risques

Chaque processus métiers, couvrant les différentes activités de la MSA (immatriculation/affiliation, cotisations, prestations, contentieux, gestion de l'entreprise), a été analysé pour en déterminer les risques. Les Actions de Contrôle Interne (ACI) décrivent les modalités de contrôle à effectuer par la MSA afin de sécuriser les processus métiers (population, périodicité, éléments à contrôler...). Si cette action de contrôle est nationale et s'impose à toutes les caisses, la MSA de Franche-Comté a aussi mis en oeuvre un dispositif spécifique permettant de sécuriser la gestion des dossiers du personnel et des Administrateurs et de rendre impossible la liquidation par les salariés de leurs propres dossiers.

Compte tenu de la crise sanitaire, le plan de continuité de l'activité a été déclenché en MSA de Franche Comté mais aussi pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, l'institution a donné la priorité à la production et à la continuité du service des prestations vers nos adhérents. Le dispositif de contrôle interne a été aménagé afin d'alléger les activités relatives aux contrôles ordonnateur et payeur, tout en s'assurant de la mise en oeuvre d'un contrôle à minima sur les opérations effectuées par les caisses.

Une action développée au sein de la MSA : les ACI

En 2020, des travaux de rationalisation dans les domaines famille et retraite ont mis en évidence des contrôles en double, sur le même champ et sur les mêmes points, entre ACI et Vérification Comptable. Des contrôles ACI ont donc été supprimés pour ne les conserver qu'en vérification comptable.

Années	2019	2020
Nombre d'ACI	182	168
Nombre de dossiers contrôlés	9710	5432
Nombre d'anomalies dont :	435	263
Nombre d'anomalie sans IF*	275	175
Nombre d'anomalie avec IF	160	88
Taux d'anomalies dont :	4.48%	4.84%
Taux d'anomalie sans IF	2.83%	3.22%
Taux d'anomalie avec IF	1.65%	1.62%
Montant total IF	74 284€	126 467€

*IF : Incidence financière

Le contrôle externe



MISSIONS

S'assurer de la bonne application de la réglementation sociale agricole, et en particulier de l'exactitude des cotisations et contributions sociales versées par le cotisant (employeur ou exploitant agricole). Elle peut ainsi contrôler la conformité des déclarations et des paiements des cotisations de maladie, de vieillesse, de retraite complémentaire, d'accidents du travail et de maladies professionnelles, etc.

Rechercher et constater d'éventuelles infractions de travail dissimulé, seuls ou en collaboration avec l'inspection du travail, l'Urssaf ou les services fiscaux. Les vérifications de la MSA peuvent porter sur l'année en cours et sur les 3 années civiles qui précèdent le contrôle. Toutefois, en cas d'infraction de travail illégal, le contrôle peut être mené sur l'année en cours et sur les 5 années civiles antérieures.

Prévenir et informer les employeurs pour rappeler leurs obligations : déclaration préalable à l'embauche, l'emploi de salariés étrangers (...).

Le déroulement du contrôle

La MSA réalise principalement ses contrôles sur place, c'est-à-dire au sein même de l'entreprise agricole. À ce titre, sauf si elle recherche des infractions de travail dissimulé, la MSA doit adresser au cotisant un avis préalable de contrôle, généralement par lettre recommandée avec avis de réception.

En pratique, après l'envoi de l'avis de passage, l'agent de contrôle de la MSA contacte l'employeur ou l'exploitant agricole par téléphone afin de s'assurer du bon déroulement du contrôle, notamment de la date, de l'heure et des documents à mettre à sa disposition. Le cotisant est également informé que, dans le cadre d'un contrôle sur place, il peut être assisté du conseil de son choix, en particulier de son comptable.

Une fois sur place, l'agent de contrôle de la MSA doit pouvoir accéder à tous les documents sociaux, comptables, fiscaux et juridiques qu'il juge nécessaires à l'exercice de sa mission. Il est donc autorisé à prendre connaissance des bulletins de paie, des déclarations sociales nominatives, du registre unique du personnel, des contrats de travail, des bilans



et des grands livres, des avis d'imposition ou encore des statuts de la société.

**6 contrôleurs
agréés et assermentés**

**254 446 €
redressement effectués**

**453
contrôles effectués par nos agents**

Les faits marquants de 2020

En 2020, les activités de contrôles ont été fortement impactées par la crise sanitaire rendant impossible la présence sur le terrain pour une partie de l'année. C'est la raison pour laquelle, les contrôleurs ont participé aux activités de contact tracing des cellules COVID-19 en lien avec les CPAM.



À NOTER

Faire obstacle au bon déroulement d'un contrôle (interdire l'accès à l'exploitation, par exemple) est passible d'une pénalité financière qui peut atteindre 7 500 € pour un exploitant ou 7 500 € par salarié (dans la limite de 750 000 €) pour un employeur.

Les fraudes à la législation mettent en danger un principe constitutionnel, celui de solidarité, et compromettent l'équilibre et l'économie des systèmes sociaux français.

Le dispositif «Lutte contre la fraude» (LCF)



MISSIONS

Maîtriser les risques de fraude tant en cotisations qu'en prestations sociales, tant en externe qu'en interne, en effectuant des opérations régulières de recoupement d'informations et en donnant suite aux signalements divers.

Lutter contre le travail illégal et dissimulé

Garantir à ses assurés l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre tout en veillant au respect des devoirs de chacun. C'est dans cette idée d'engagement réciproque de responsabilité que la MSA s'adresse à ses assurés pour qu'ils respectent leurs obligations autant que les prestations qu'ils perçoivent.

Piloter un dispositif de suivi des opérations en réunissant une fois par trimestre un Comité de lutte contre la fraude

Participer activement aux différents CODAF (Comité Opérationnels Départementaux Anti Fraude) sous l'autorité de Préfet et du Procureur de la République en lien avec tous les services de l'état (police, gendarmerie, fisc et administration sociale).

établir annuellement un plan de lutte contre la fraude précis et détaillé

À NOTER

Les abus et les comportements frauduleux, qui nuisent à l'ensemble de ses bénéficiaires, engagent la responsabilité de la MSA au regard des fonds qu'elle gère. La lutte contre la fraude est donc un impératif de justice sociale et d'efficacité économique qui a pour but de réaffirmer l'équilibre des droits et des devoirs et d'assurer la pérennité du système de protection sociale.



Le contrôle médical et dentaire



MISSIONS

Donner un avis médical sur toute prestation soumise à condition médicale : prestations en espèces (indemnités journalières, pension d'invalidité, rentes accident du travail...) et prestations en nature (affections longue durée, transports, grand appareillage...).

Constater les abus et fraudes.

Analyser l'activité des établissements et professionnels de santé.

Promouvoir la prévention ou encore contribuer à l'organisation et l'accessibilité des soins.

Ce sont **13 359 contrôles médicaux**

504 contrôles dentaires qui ont été effectués

Les faits marquants de 2020

L'année 2020 a été marquée par la survenue de l'épidémie COVID-19 qui a nécessité la mise en œuvre d'un Plan de Continuité de l'Activité mais avec des restrictions sur certaines activités de contrôle et de notification d'indus.

	Salariés	Non Salariés
Arrêt de travail maladie	1905	675
Arrêt de travail ATMP	480	496
Accident du travail imputabilité	213	141
Accident du travail réparation	134	144
Maladie professionnelle imputabilité	32	21
Maladie professionnelle réparation	26	25
Affections longue Durée	1056	2022

La Gestion Du Risque

- **16** contrôles infirmiers,
- **12** contrôles de Services Soins Infirmier à Domicile,
- **62** contrôles EHPAD, dont un établissement pour lequel la MSA est pivot.

La Prévention

- **6 001** examens de prévention bucco-dentaire,
- **2 398** bilans de santé adultes,
- **252** rendez-vous Jeunes Retraités
- **1 015** bilans de santé jeunes.

Ressources Humaines



MISSIONS

Contribuer aux ressources nécessaires pour assurer la mission de service public et la relation aux adhérents en accompagnant l'évolution des métiers et des organisations.

Assurer un haut niveau de compétence par la formation professionnelle via le plan de développement des compétences.

Entretenir le dialogue social avec les représentants du personnel : CSE, Organisations Syndicale.

Accueillir les nouveaux salariés au sein de l'entreprise.

Promouvoir la QVT, Qualité de Vie au Travail : aménagements destinés à améliorer les conditions de travail.

Les faits marquants de 2020

Le service Ressources Humaines a été largement mis à contribution par la crise sanitaire avec un travail soutenu dans la recherche et la mise en place de solutions pour régler le travail à distance et le déconfinement/retour sur site, d'une part, le travail sur site, d'autre part, ainsi que la mise en place de formation en distanciel. Le travail à distance improvisé la veille pour le lendemain a représenté un axe d'activité soutenu de par la recherche de solutions, une autre forme de travail et l'accompagnement des salariés.

La réalisation des paies a été largement impactée du fait d'une autre gestion des temps, du traitement d'absences spécifiques et de dispositions particulières et nouvelles.

L'installation de l'outil SEPIA a permis le déroulement des EAE, entretien annuel d'évaluation sous une formule numérique partagée entre le manager et son collaborateur.

La campagne télétravail a été bouleversée par les confinements successifs et donc reportée sur l'année 2021.

48 ans : moyenne d'âge des salariés

17% d'hommes et **83% de femmes**

220,25 ETP, équivalents temps plein (ETP)

42 embauches : 28 employés, 9 cadres, 2 agents de direction et 3 praticiens

Former et favoriser les parcours professionnels

En 2020, le nombre d'heures de formation en moyenne par salarié est de près de 27,5 heures. Cet investissement a permis à la caisse d'accompagner ses transformations organisationnelles, de développer sa relation de service, de garantir la performance collective et de répondre favorablement à sa responsabilité sociale et sociétale.

La politique RH a été de poursuivre les formations sur le poste de travail (formation technique) ainsi que sur l'efficacité professionnelle (gestion du temps, de la messagerie ...) et l'utilisation des outils collaboratifs avec Office 365. La formule « distanciel » a été mise en œuvre pour permettre de maintenir les actions de formation durant le confinement.

Suite à l'installation du CSE, Comité Social et Economique, les membres du CSE élus ont pu bénéficier des formations nécessaires à l'exercice de leur mission au sein de l'entreprise.

Taux d'emploi des travailleurs handicapés

Un accompagnement pour l'aménagement des postes de travail a été déployé en partenariat avec Cap Emploi et a ainsi permis l'aménagement de 4 situations en 2020 avec le concours de Cap Emploi.



Le taux d'emploi de travailleurs handicapés est de 8,5 %
(obligation légale 6 %)

Garantir l'égalité des chances et la diversité :

Dans le cadre de la promotion de la diversité, la MSA de Franche-Comté poursuit son engagement dans le recrutement et le maintien dans l'emploi de salariés en situation de handicap. Au-delà du handicap, la notion de diversité consiste à prendre en compte les spécificités, c'est-à-dire les différences culturelles, les différences de générations (cohabitation seniors/génération X, Y et Z, milléniales).

Développer la qualité de vie au travail

Développer la qualité de vie au travail : suite aux travaux d'une commission, des aménagements ont été opérés dans les espaces appelés « espaces de convivialité » avec l'installation d'équipement (réfrigérateurs et fours micro-ondes). La commission QVT, Qualité de Vie au Travail, s'emploie à proposer un mode de relations bienveillantes. Enfin, des pratiques « Détente au poste de travail » expérimentées en 2019 ont été diffusées. En outre des formations « Bien être au travail » ont également été mises en place.

Poursuivre les aménagements engagés en 2020 pour faciliter le quotidien des salariés : des double-écrans sur chaque poste de travail, l'évolution des outils bureautiques pour permettre des approches plus collaboratives. Un ergonome est intervenu afin d'accompagner les collaborateurs de la MSA de Franche-Comté à la sensibilisation au travail sur écran. Chaque personne a ainsi pu bénéficier de conseils personnalisés en termes de posture à son poste de travail.

Accueillir les nouveaux salariés, suite au processus de recrutement et assurer toutes les démarches nécessaires pour permettre leur intégration : contrat de travail, gestion des temps, mutuelle, paie. Un livret d'accueil existe pour permettre de connaître les procédures. Toutefois, il est envisagé un parcours d'intégration favorisant l'intégration des nouveaux dans l'entreprise avec tutorat afin de tisser des liens entre les salariés.



En 2020, 9 réunions du CSE
5 réunions réalisées avec les délégués syndicaux
3 Négociations, le droit à la déconnexion
et l'égalité professionnelle

Le dialogue social

En 2020, le Comité Social et Economique (CSE), nouvelle instance qui résulte de la fusion des 3 instances de représentation (CE, DP et CHSCT), a donc pris ses fonctions le 17 décembre 2019.

En matière de dialogue social, la situation de crise sanitaire a été traitée en lien étroit avec le CSE pour tout ce qui concerne les conditions de travail, les aménagements et l'application des dispositions légales.

La signature des accords sur le télétravail et le droit à la déconnexion : dans le cadre de la QVT, initiée par l'accord national de 2017, les partenaires sociaux ont négocié et signé des accords sur la mise en place du télétravail au sein de l'organisme et le droit à la déconnexion. Ceux-ci s'inscrivent également dans la volonté de la Direction de la MSA de Franche-Comté de favoriser la conciliation vie familiale et vie professionnelle.

L'accord sur le droit à la déconnexion doit permettre de garantir le respect des temps de repos et de congés des salariés. En effet, avec l'évolution des outils numériques et le développement des outils collaboratifs qui modifient fortement les usages et l'organisation du travail actuels au sein de la MSA de Franche-Comté, les partenaires sociaux et la direction veulent souligner l'importance de la bonne utilisation et maîtrise des outils numériques

Au second semestre, 70 salariés se sont portés volontaires pour bénéficier du télétravail, une fois la crise sanitaire passée. En période de crise, le travail à distance a été déployé pour un peu plus de 180 salariés

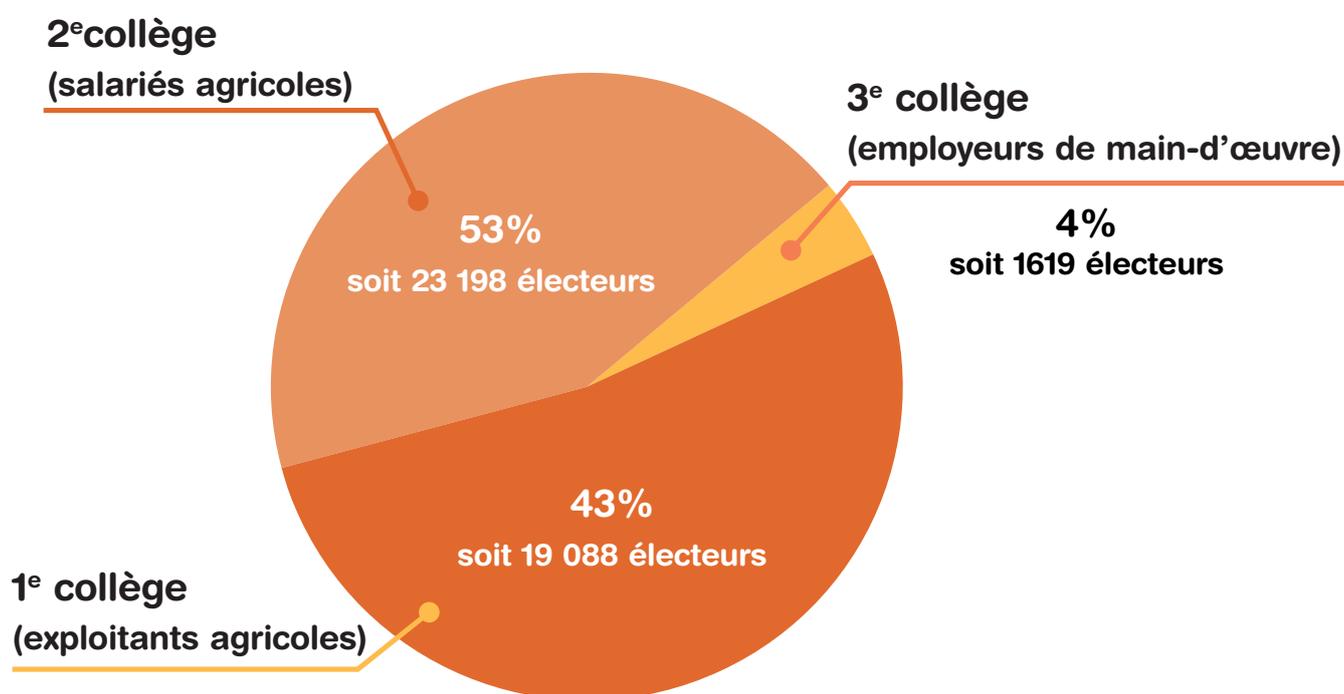


La force d'un réseau mutualiste

Le mutualisme à la MSA

Il est incarné par 323 délégués cantonaux, élus tous les 5 ans pour représenter 13 140 adhérents votants. Sur le terrain, ces élus, issus de toutes les composantes de la profession – exploitants, salariés et employeurs –, jouent un rôle de relais entre la population agricole et rurale et la MSA. Et c'est parmi eux que sont désignés les 27 administrateurs de la MSA de Franche-Comté, complété par 3 administrateurs représentant des familles, désignés par l'URAF.

En janvier 2020, la répartition des électeurs par collège est de :



Tous collèges confondus, le taux de participation en Franche-Comté est de 30 %, soit près d'un adhérent sur trois, sachant que le taux de participation au niveau national s'élève seulement à 26% soit 4 points en dessous. Il confirme l'attachement des adhérents de la MSA Franche-Comté à leur régime de protection sociale.

Le résultat à ces élections sur le territoire de la Franche-Comté est en baisse d'un peu plus de 5 points par rapport au scrutin de 2015.

Ce taux est également le signe que la MSA doit rester mobilisée afin de valoriser et de mettre en lumière l'action des délégués qui œuvrent au service de nos territoires, de nos adhérents et de leurs populations.



Près de 472 participants
aux actions des échelons locaux



Animation de l'échelon local



MISSIONS

Impulser des actions à l'échelle de l'échelon local qui regroupe les délégués de plusieurs cantons dans lequel un responsable et un adjoint sont désignés. C'est un lieu d'échange, de réflexion et d'information. Leur action est coordonnée par un(e) animateur(trice) en charge de la Vie Mutualiste sur un département.

Être un maillon essentiel du maintien de la proximité de la MSA auprès des populations et des élus.

Les faits marquants de 2020

- Election des délégués pour le mandat 2020-2025 en février.

En raison de la crise sanitaire :

- Élection des administrateurs sous forme dématérialisée en septembre.

- L'Assemblée Générale de la MSA Franche-Comté, prévue en mars, a dû être annulée. L'AG statutaire s'est tenue à distance en décembre.

- La COVID-19 a perturbé la mise en place des échelons locaux et a empêché la réalisation d'actions.

8 actions initiées par les élus :

- Prévention des accidents de bûcheronnage
- Mobilisation aux « Instants santé »
- Prévention des risques domestiques
- Prévention solaire auprès des jeunes
- Agri'Sport (Sport et Santé)
- Prévention sur les risques psycho-sociaux
- MSA Solidaire (appel téléphonique de courtoisie durant le confinement)
- Père Noël Vert en partenariat avec le Secours Populaire Français



Missions et implication des Délégués

Le délégué, un acteur au plan local

L'élu de proximité propose et accompagne des actions sociales, de santé, de prévention et de développement local. Pour cela, il identifie les besoins des personnes, il propose des solutions adaptées pour mettre en place des actions associant adhérents, populations et partenaires. Acteur de la vie locale et professionnelle du monde agricole, le délégué présente les positions et les actions de la MSA auprès de ses partenaires et lors de manifestations locales.

Des solutions de terrain

Les délégués veillent à l'application des politiques institutionnelles décidées lors des Conseils Départementaux et du Conseil d'Administration. L'implication des élus, dans la définition et la mise en œuvre des actions, permet de répondre aux besoins décelés localement par les solutions concrètes et adaptées, permettant d'améliorer la qualité de vie et de dynamiser les territoires. Leur engagement, aux côtés des salariés MSA, participe à l'amélioration des services.



EN PRATIQUE

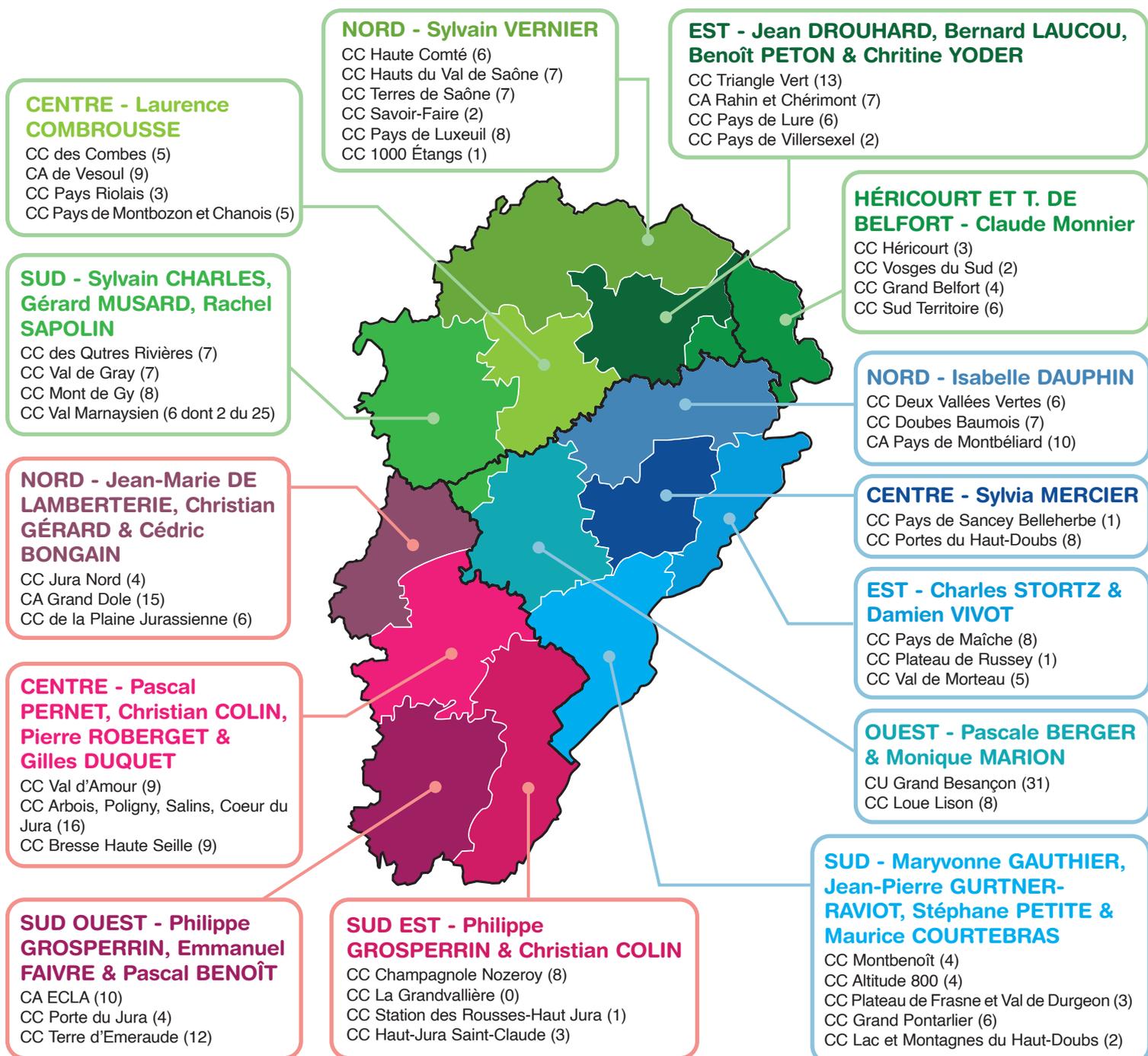
Être délégué c'est :

- Être attentif à l'évolution des besoins des adhérents.
- Faire vivre le mutualisme dans les actions collectives, au niveau des différentes étapes (mise en place de l'action, réalisation, évaluation, bilan).
- Faire en sorte d'impliquer des jeunes, en leur proposant de s'engager dans les nombreuses actions menées par la MSA.
- Savoir communiquer sur la MSA, ses valeurs, sa politique, ses actions et ses services.
- Savoir mobiliser et représenter la MSA auprès des partenaires locaux.
- Être relais d'information et orienter l'adhérent vers le bon interlocuteur de la caisse.
- Être à l'écoute de publics particuliers (personnes âgées, jeunes, personnes en situation de précarité...) pour les orienter vers les services sociaux de la caisse.

Les élus de Franche-Comté 2020 • 2025

Notre régime de sécurité sociale est le seul à disposer d'un réseau d'élus bénévoles, qui représentent les adhérents sur tout le territoire. L'idée qui soutient ce système de représentation est simple : proches des gens et impliqués dans la vie locale, les délégués de terrain sont un maillon essentiel du maintien de la proximité de la MSA auprès des populations.

Avec un échelon local vivant, la MSA apporte des réponses aux besoins sanitaires et sociaux des adhérents comme des populations des territoires ruraux, tout en favorisant la détection des nouveaux besoins. Par ailleurs, le fonctionnement mutualiste de l'échelon local doit montrer sa capacité à impliquer les populations dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques sociales. L'échelon local se situe ainsi au cœur des défis que la MSA devra relever au cours du mandat 2020-2025. Découvrez la liste des 323 délégués sur : <https://franchecomte.msa.fr/lfy/nos-elus>





**Comment
nous contacter ?**

Missions relations adhérents



MISSIONS

Informé, orienter et accompagner nos adhérents dans leurs démarches administratives relevant de la MSA ; les accueillir sur l'ensemble de nos trois sites et cinq agences.

Promouvoir la dématérialisation et l'utilisation de nos Services en Ligne.

Réaliser des rendez-vous prestations et détecter des situations de précarité.

Accompagner et assurer la formation des agents dans le cadre de l'ouverture et de la labélisation des France Service.

Les faits marquants de 2020

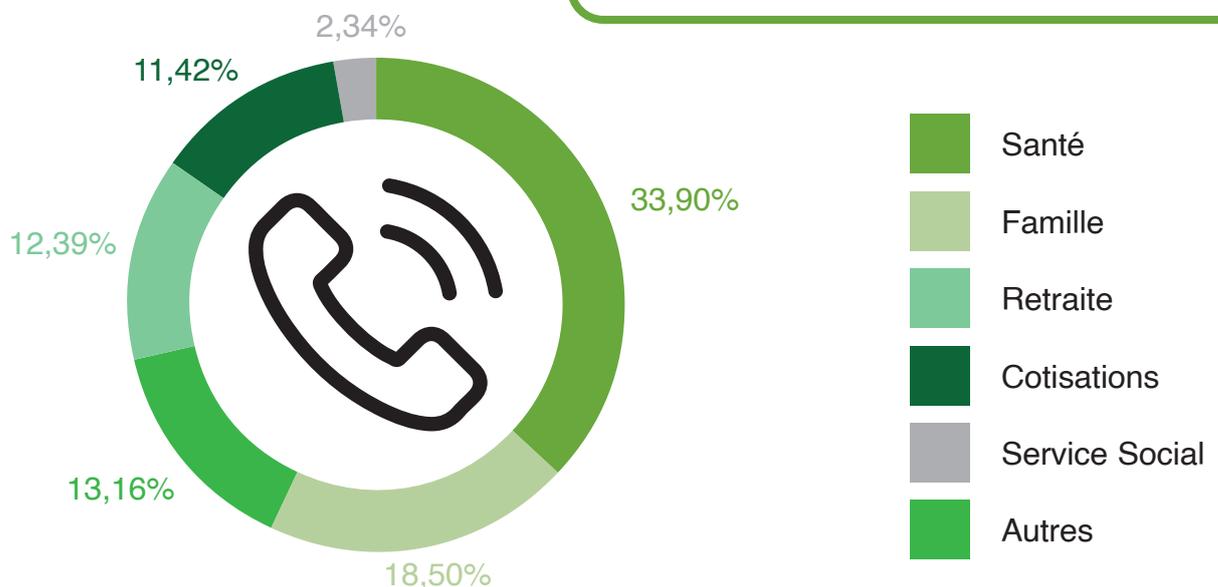
Malgré le contexte particulier de crise sanitaire due au COVID-19 débutant mi-mars 2020, notre accueil téléphonique a pu être ouvert et maintenu pour accompagner nos adhérents sans interruption pendant les périodes de confinement. Les agents d'accueil ont su s'adapter au travail à distance, intégrer de

nouveaux logiciels pour maintenir ce lien indispensable de l'accueil téléphonique auprès de nos adhérents.

Répartition des appels téléphoniques :

83 849

appels téléphoniques servis



À VENIR...

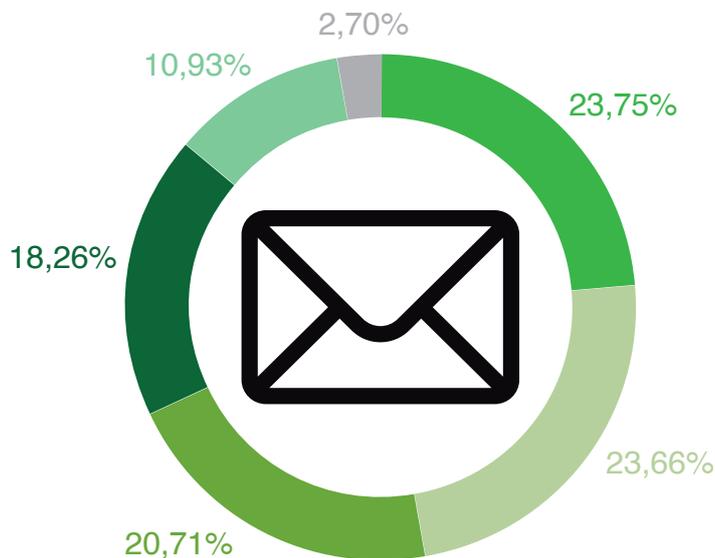
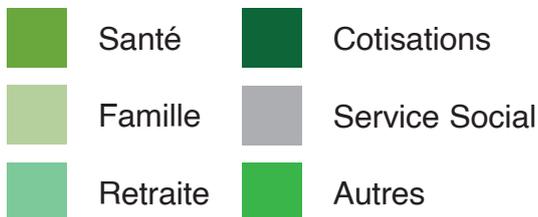
De nouveaux partenariats et formations pour toute nouvelle création de France Service en Franche Comté.

À l'étude :

Un projet de portage MSA d'une France Service à Champagnole (Jura).

Répartition des mails :

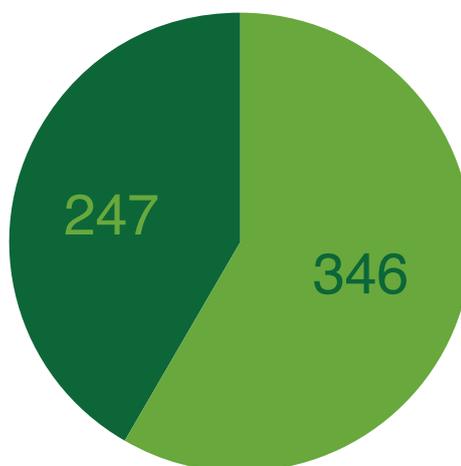
28 148
mails traités



Conseil en protection sociale

Les Conseillers en Protection Sociale (CPS) accompagnent nos adhérents lors de leur affiliation, à domicile ou en agence. Ils présentent notre site et nos services en ligne et réalisent des inscriptions à l'espace privé en direct.

La situation sanitaire a changé les méthodes de travail des CPS et les rendez-vous téléphoniques ont été privilégiés. Une expérimentation d'entretien en visio avec l'outil TEAMS a également pu être réalisée.



Afin de répondre au mieux aux besoins des agriculteurs qui envisagent cesser leur activité dans les années à venir, les Conseillers en Protection Sociale, en partenariat avec la Chambre d'Agriculture participent à des réunions d'informations sur le thème de la retraite et de la transmission.

Ce sont 55 participants qui ont pu en visioconférence suivre ces interventions, moins nombreuses compte tenu du contexte sanitaire.

D'autres interventions sur le thème du Nouvel Installé ont eu lieu dans les lycées, CFPPA auprès de 68 jeunes.

Les Conseillers en Protection Sociale ont également participé au renfort des brigades sanitaires contre la Covid-19.

L'offre en ligne



MISSIONS

Trouver la bonne information. **Simplifier** les démarches. **Maintenir** une relation de proximité.
Développer également des services Internet pour faciliter les démarches quotidiennes des familles comme des professionnels agricoles.

The screenshot shows the homepage of the MSA de Franche Comté website. At the top left is the logo for 'santé famille retraite services'. The main header features the text 'de Franche Comté' and a link to 'Changer de région'. On the right, there is a red navigation bar with 'Mon espace privé', 'Se connecter', and 'S'inscrire'. Below the header is a horizontal menu with categories: 'Covid-19', 'Particulier', 'Exploitant', 'Employeur', 'Partenaire', 'Elu MSA', and 'Votre MSA'. A search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon is on the right. Below the menu, there are icons for 'Accueil', 'Ecouter', and font size adjustments (A+, A-, A). The main content area features a large image of a snowy forest with a text overlay for 'Vaccin Covid-19' and a link to 'Tout savoir sur la campagne de vaccination'.

Les faits marquants de 2020

Mise en place d'un nouvel onglet «Covid-19» pour répondre aux questions des adhérents au sujet des différents services à leur disposition durant cette période de pandémie. Cet onglet regroupe toutes les informations relatives au Covid-19 tant au niveau national qu'au niveau régional.

Zoom sur...

Pensions alimentaires : comment la MSA peut-elle m'aider ?

Selon votre situation, la MSA peut vous aider à fixer le montant de la pension alimentaire. Depuis le 1^{er} janvier, elle peut devenir votre intermédiaire pour faciliter le versement.

Une infographie pour tout comprendre

The infographic is titled 'Comment la Caf et la MSA peuvent m'aider en cas de séparation ?' and focuses on 'FIXER LE MONTANT DE LA PENSION ALIMENTAIRE'. It asks 'Êtes-vous parvenu à un accord sur le montant de la pension alimentaire avec l'autre parent ?' and provides two paths: 'NON' and 'OUI'. Below 'NON', it says 'Contactez ce site via votre famille'. Below 'OUI', it says 'La Caf ou la MSA peut vous délivrer...'. There are also buttons for 'VOUS ÊTEZ MARIÉS' and 'VOUS N'ÊTEZ PAS MARIÉS'.

Cotisations

Pour les exploitants mensualisés, les prélèvements concernant le solde des cotisations 2020 auront lieu les **27 janvier et 26 février 2021** en remplacement des prélèvements des 16 novembre et 15 décembre 2020.

Pour les exploitants non mensualisés, la date limite de paiement des cotisations 2020



Sur Internet

L'Assistance Internet de la MSA a pour mission de mettre à la disposition des internautes une «assistance en ligne» pour les accompagner au démarrage ou dans l'utilisation des Services en Ligne proposés par la MSA (employeurs, exploitants, tiers déclarants, tiers de paiement et particuliers suite au développement de la Webitique).

Environ 35 000
visites sur le site
Internet

Près de 150 000
pages vues par mois
sur le site Internet



Mes services en ligne :

47 683 adhérents
inscrits à «Mon espace privé»

Disponibilité, personnalisation, accessibilité et échanges sécurisés : en réponse aux attentes et aux besoins de ses adhérents, la MSA développe une offre digitale complète sur www.franchecomte.msa.fr

73,03% des démarches des particuliers sont dématérialisées

89,27% des démarches des entreprises sont dématérialisées

PARTICULIERS

• Déclaration de ressources Prestations Familiales	82,17%
• Demandes aide au logement	21,36%
• Déclaration de ressources Allocation Adulte Handicapé	32,55%
• Déclaration de ressources RSA	50,82%
• Demande de Prime d'activité	76,10%
• Déclaration de ressources Prime d'activité	77,38%

ENTREPRISES

• Déclaration de revenus professionnels	88,47%
• Effectuer un TESA	99,98%
• Déclaration préalable à l'embauche	89,14%
• Effectuer une déclaration de salaire d'activité	64% à 97%

Par téléphone



ZOOM SUR : Mon Espace Privé

Une question sur votre compte «Mon espace privé» ?
Une difficulté d'accéder aux services en ligne ?
Une information sur notre site ?

La MSA vous propose une assistance dédiée pour vous accompagner dans vos démarches en ligne.

En 2020 ce sont :

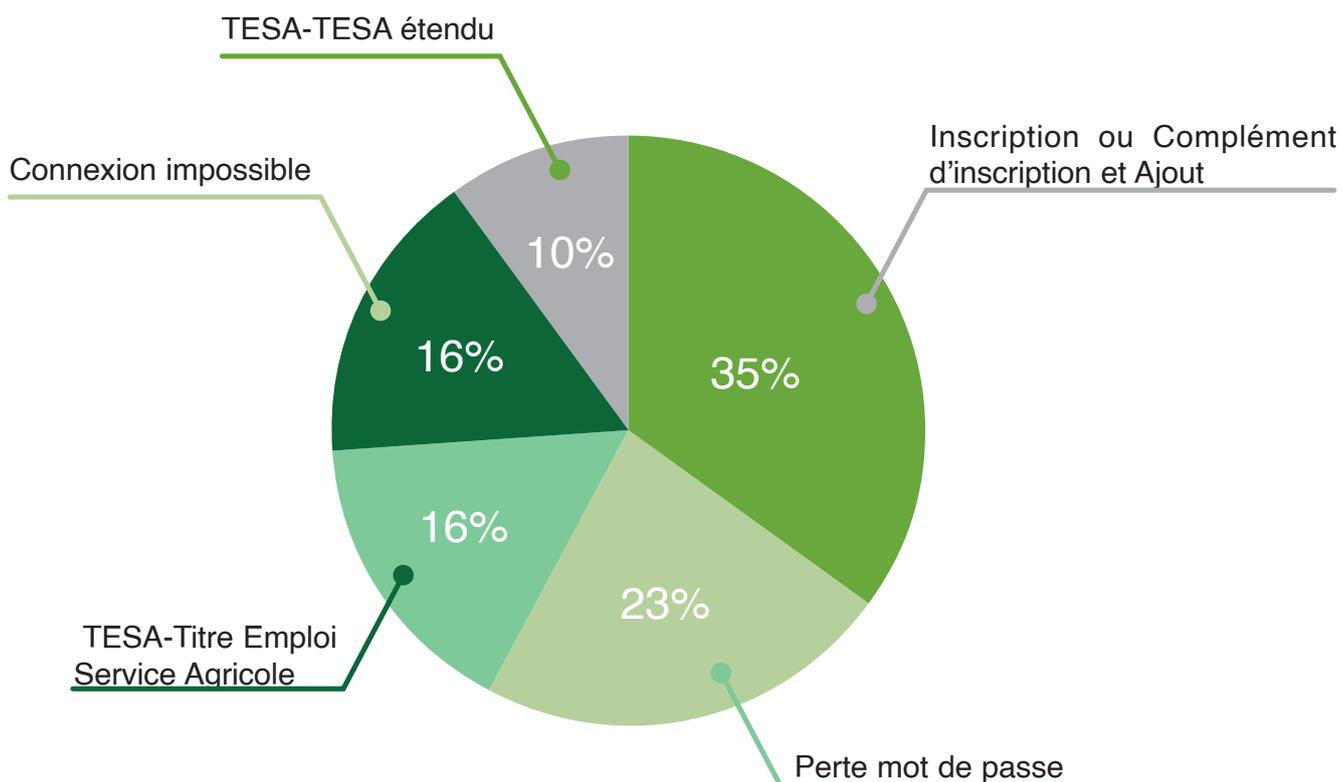
**5 271 appels téléphoniques servis et
1 022 mails répondus,**

03 20 900 500

Du lundi au vendredi

de 08h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h30

Les 5 principales sollicitations Assistance Internet



L'offre de proximité

En agences



MISSIONS

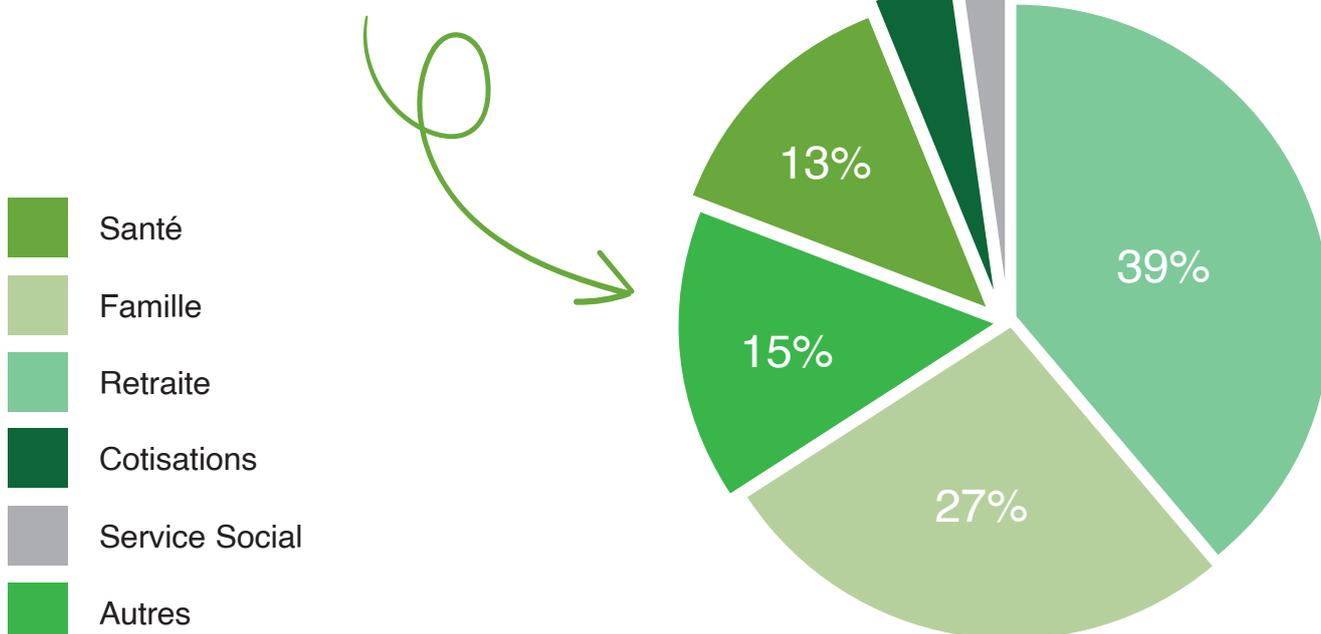
Accueillir ses adhérents sur tout le territoire en prenant un rendez-vous avec nos agents d'accueil sur nos trois sites ou dans l'une de nos cinq agences. La prise de rendez-vous se fait par téléphone auprès de notre Centre de Contact ou via l'espace privé de l'adhérent. Les rendez-vous téléphoniques ont été privilégiés durant les périodes de forte circulation du COVID-19. La réouverture de nos accueils physiques s'est opérée dans un strict respect des consignes sanitaires en vigueur.

5 015 appels sortants
pour informer, accompagner nos adhérents.

2 422 RDV téléphoniques.

548 RDV physiques.

Répartition des RDV :



25

Site de Besançon

Sur rendez-vous uniquement

Depuis le 1er septembre 2017

Lundi au vendredi

9h00 à 16h30

Agence de L'Isle-sur-le-Doubs

Lundi sur rendez-vous

Vendredi en visite spontanée

9h00 à 12h00 & 13h00 à 16h30

Agence de Pontarlier

Mardi, vendredi en visite spontanée

Lundi et mercredi sur rendez-vous

9h00 à 12h00 & 13h00 à 16h30

39

Site de Lons Le Saunier

Lundi au vendredi

en visite spontanée

8h30 à 12h00 & 13h30 à 16h30

Agence de Foucherans

Lundi sur rendez-vous

Jeudi en visite spontanée

9h00 à 12h00 & 13h00 à 16h30

Agence d'Arbois

Le Vendredi en visite spontanée

Mercredi sur rendez-vous

9h00 à 12h00 & 13h00 à 16h30

70

Site de Vesoul

Lundi au vendredi

en visite spontanée

8h30 à 12h00 & 13h30 à 16h30

90

Agence de Belfort

Jeudi sur rendez-vous

9h30 à 12h00 & 13h00 à 16h30

Les RDV Prestations au bénéfice de nos adhérents :

La réalisation d'un Rendez-vous Prestations consiste à dresser un état exhaustif de la situation sociale d'un assuré, et en particulier d'identifier de nouveaux droits potentiels. Une fois identifiés, ces droits font l'objet d'une étude par les services métiers. Par exemple, dans ce cadre, les futures mamans sont contactées afin que les droits liés à la Maternité et à la Naissance de leur enfant soient bien expliqués. 121 rendez-vous Naissance ont été réalisés en 2020. Les autres rendez-vous Prestations sont surtout liés à l'attribution d'une Retraite, d'une Réversion ou d'une Complémentaire Santé Solidaire.

En tout 427 RDV Prestations

MSAP & France Services

Qu'est-ce qu'une Maison de Service au Public ? Qu'est-ce qu'une France Service ?

Les Maisons de Service au public ou MSAP et les France Services ou FS, 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 de la vie quotidienne.

De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les MSAP et les FS articulent présence humaine et outils numériques.

Quels services ?

Une gamme élargie de services en un lieu unique. L'utilisateur est accueilli par un agent et peut obtenir des informations et effectuer des démarches administratives auprès de plusieurs opérateurs : MSA, CAF, Pôle Emploi, préfecture...

A proximité de chez soi, la Maison permet d'accéder à une large palette de services.

Les MSAP, animées par des agents formés en particulier par la MSA, délivrent un premier niveau d'information et d'accompagnement de plusieurs natures.

Les FS, animés par des agents formés par les 9 opérateurs de la convention, délivrent un premier niveau d'information et d'accompagnement de plusieurs natures :

Accueil, information et orientation : documentation, orientation vers le bon interlocuteur, information sur les droits et prestations : allocations, législation du travail, formation...

Aide à l'utilisation des services en ligne : inscription et mise à jour de «Mon espace privé»

Aide aux démarches administratives : compréhension des courriers administratifs, constitution de dossiers...

Mise en relation avec la MSA : prise de rendez-vous, entretien à distance par téléphone...

Un ordinateur, une imprimante et un scanner sont à votre disposition dans ces lieux permettant d'échanger avec la MSA ou tout simplement d'éditer attestations et formulaires.



**France
services**

Liberté
Égalité
Fraternité



**Maison
de services
au public**

À VENIR...

Liste des France service labellisée lors du 1^{er} trimestre 2021.

Doubs 25	Le Russey
	St Hippolyte (la Poste)
	Mouthe
	Saône
	Quingey
Jura 39	Tavaux
	Dole
	Clairvaux les lacs
	Moirans en montagne
	Bletterans
Haute-Saône 70	Melisey



santé
famille
retraite
services

Directeur de la publication
Jean-Marie Boulec

Rédaction et conception graphique
Service Communication MSA Franche-Comté

Crédits photos
Freepik • Pexels • CCMSA

13 Avenue Elisée Cusenier,
25000 Besançon CEDEX 9
Tél. 03 84 35 25 25

franchecomte.msa.fr