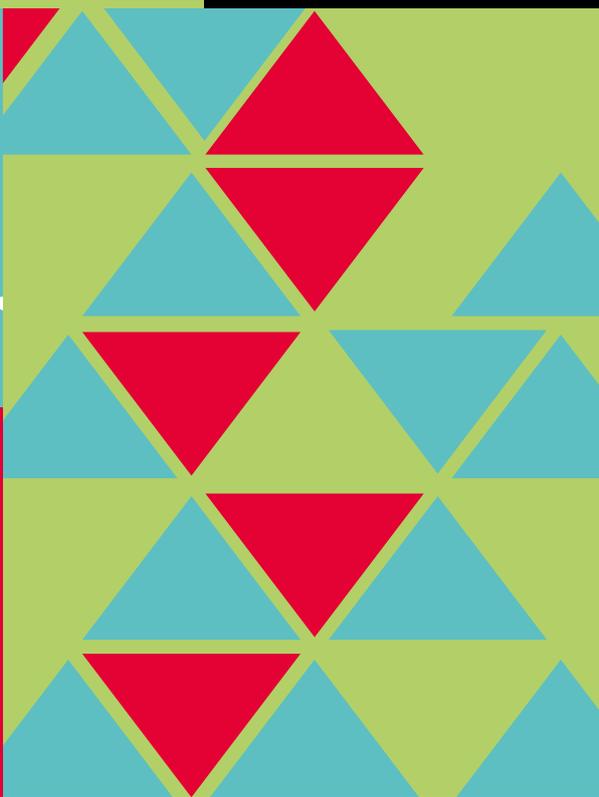


Une entreprise **ENGAGÉE**

rapport
d'activité

2016





La responsabilité sociale et sociétale des entreprises (RSSE) apparaît aujourd’hui comme une dynamique incontournable pour les entreprises soucieuses des effets qu’elles exercent sur la collectivité, de la satisfaction des attentes de leurs clients et des exigences des « parties prenantes » – pouvoirs publics, partenaires, salariés.



La MSA, s’inscrit naturellement dans cette dynamique car elle porte et insuffle les valeurs de solidarité et de responsabilité, au cœur même de la démarche de développement durable. Elle s’y engage de manière volontariste : garantie d’accès aux droits pour la population agricole qu’elle représente, mise en œuvre d’initiatives citoyennes et génératrices de lien social sur les territoires ruraux, proximité et écoute de son réseau d’élus et de ses partenaires, impulsion d’une culture d’entreprise favorisant le bien-être au travail, respect de la diversité, recherche de réduction de l’impact environnemental...

Des actions partagées dans ce rapport d’activité 2016.



Interview croisée
du président et du directeur général p. 4

Carte d'identité de la MSA p. 8

La protection sociale agricole en chiffres p. 10

Engagée pour le bien-être de la société p. 12
**Prévention santé / Politique du bien vieillir /
Répit des aidants / Offre de soins /**

Engagée pour la satisfaction de nouveaux besoins p. 18
**Convention d'objectifs et de gestion /
Accompagnement des crises agricoles /
Protection sociale / Partenariats / Offre de services /**

Engagée pour la qualité de vie au travail p. 32
**Santé-sécurité au travail / Prévention du suicide /
Qualité de vie au travail / Ressources humaines /
Politique en faveur du handicap / Nouveau siège social /**

Engagée pour l'optimisation de sa gouvernance p. 42
**Vie mutualiste / Formation des élus /
Mutualisations de proximité / Réorganisation / Audit et contrôle /**



Pascal Cormery, président de la MSA, et Michel Brault, directeur général de la CCMSA, livrent leur regard sur 2016, une année tendue pour l'agriculture et son régime de protection sociale.

UNE CULTURE NATURELLE DE LA RESPONSABILITÉ

Malgré un contexte morose pour l'agriculture et l'ampleur des réformes à mettre en œuvre, la MSA se mobilise pour améliorer l'avenir. Au nom de son engagement pour la population agricole et les territoires ruraux.

Ce rapport aborde l'activité de la MSA à travers le prisme de la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise (RSSE).

Comment celle-ci s'exerce-t-elle à la MSA ?

PASCAL CORMERY : D'emblée, je citerais son processus électif. Il est une spécificité du régime agricole dans le paysage de la protection sociale et le reflet d'une légitimité démocratique, d'autant que le taux de participation à ces élections – qui ont lieu tous les cinq ans – se révèle toujours très correct. Les 24 000 délégués de la MSA sont les mieux placés pour être à l'écoute des ressortissants, faire remonter les besoins exprimés au plan local et mettre en avant des propositions d'évolution de la législation sociale agricole. Responsabilité aussi au niveau de l'organisation et de la gouvernance puisque les conseils d'administration des caisses choisissent leurs directeurs. Cette liberté nous laisse une marge de manœuvre, une capacité d'action pour que, dans le cadre défini avec les pouvoirs publics, les dirigeants prennent des décisions et soient force de proposition pour accompagner au mieux les populations agricoles et rurales. Une feuille de route qui ne doit pas être remise en cause une fois actés les engagements de chacun. Nous avons besoin de visibilité pour assurer une gestion prévisionnelle de qualité.

MICHEL BRAULT : La RSSE se situe au cœur des pratiques de la MSA, du fait de sa nature mutualiste et des valeurs qui l'animent. Agir pour le bien commun, intégrer une dimension humaine au cœur des activités, donner un sens à la contribution de chacun, travailler en association et en proximité avec les adhérents, les élus

et les partenaires sont quelques-uns des ferments de la culture de responsabilité que prône le régime agricole. Soucieux de la bonne prise en compte des besoins de nos ressortissants, nous intervenons régulièrement auprès des pouvoirs publics pour envisager les solutions les plus pertinentes. Par exemple, afin de permettre aux petites entreprises agricoles de répondre à leurs obligations vis-à-vis de la déclaration sociale nominative (DSN), la MSA a choisi de porter un ensemble de solutions adaptées à leurs spécificités, tant dans l'intérêt de celles-ci que dans celui de leurs salariés – pour un bon accès à leurs droits. Ce choix de prendre en considération la situation de ces entreprises se fait en aménageant l'offre Tesa actuellement en vigueur, et en l'élargissant aux contrats à durée indéterminée ainsi qu'aux contrats à durée déterminée excédant trois mois.

Autres illustrations de la démarche qui anime la MSA pour répondre aux attentes de la population qu'elle représente : l'intervention auprès des pouvoirs publics pour l'ajustement des conditions d'accès à la prime d'activité pour les exploitants en déficit, celle relative à la mise en place d'un « versement santé » (alternative à l'obligation pour l'employeur de proposer une participation à la protection complémentaire à leurs salariés), au profit des salariés en contrat court, ou encore l'approche partenariale pour l'accompagnement des exploitants et des salariés confrontés aux crises agricoles...

Quel regard portez-vous sur 2016 pour l'agriculture ?

PASCAL CORMERY : L'année a été particulièrement compliquée, voire désastreuse pour beaucoup d'entreprises. Que ce soit ■■■



Garantes du maintien de nos services – et donc d’emplois – dans tous les départements, les mutualisations de proximité participent aussi de l’aménagement du territoire.

PASCAL CORMERY, PRÉSIDENT DE LA MSA

sur les plans économique, climatique et sanitaire, la profession agricole a été fortement éprouvée. Le risque de la perte de son emploi, du jour au lendemain, a touché aussi bien les exploitants que les salariés. Dans l’urgence, la MSA s’est mise en ordre de marche pour éviter les situations d’isolement et soutenir les familles en difficulté, en utilisant différents leviers : le report ou la prise en charge des cotisations, l’accès complet aux droits sociaux, la préoccupation du bien-être au travail et la prévention du risque suicidaire, l’accompagnement individuel et collectif. Toutes les situations délicates qu’elle a accompagnées lui ont permis de montrer une fois encore son rôle d’acteur social de proximité et la présence de ses élus au quotidien. Une mobilisation essentielle car on ne compense jamais complètement une perte économique uniquement par des aides publiques. Nos ressortissants portent désormais un regard différent sur la MSA.

MICHEL BRAULT : Dans ce contexte de crise durable de l’agriculture, la MSA sait répondre présent. La solidarité qu’elle incarne et déploie à l’occasion de ces périodes de tensions fortes s’exprime par exemple par l’intermédiaire de ses élus, de ses travailleurs sociaux, de ses conseillers, en complémentarité. C’est tout l’intérêt de notre régime professionnel, à l’écoute des attentes des exploitants, des employeurs et des salariés qui le constituent. La MSA connaît tant les entreprises que les salariés, tant les cotisations que les prestations, et ce dans toutes les branches de la protection sociale ; ce guichet unique, dont la pertinence est reconnue, permet d’assurer un lien entre toutes ces composantes afin de garantir une

protection sociale et un service de qualité. Des atouts essentiels pour proposer une prise en charge globale des assurés, non-salariés et salariés, dont la filière se trouve confrontée à une crise.

2016 a également été une année tendue pour la MSA.

PASCAL CORMERY : Ce fut une année de négociation avec les pouvoirs publics qui s’est conclue par la signature, le 6 septembre, de la convention d’objectifs et de gestion 2016-2020. Un texte avec son lot d’éléments positifs et négatifs !

Le point négatif majeur étant que la convention a entériné la baisse des effectifs dans tout le réseau MSA. L’institution a malgré tout réussi à éviter les fusions entre les caisses, en défendant une alternative auprès des pouvoirs publics, avec des mutualisations de proximité. Celles-ci visent à regrouper les activités de *back office* et les activités support de caisses voisines. Ce qui évite la disparition de certaines activités, voire de certains sites. Garante du maintien de nos services – et donc d’emplois – dans tous les départements, la solution que nous avons portée participe aussi de l’aménagement du territoire.

MICHEL BRAULT : Ce choix des mutualisations a été fait contre la position initiale de l’État. Nous avons ainsi préservé l’existence d’un site de production par département, ce qui constitue un engagement fort, légitime notre politique de proximité, d’ancrage sur les territoires et notre souci de défense de la ruralité. À nous maintenant de réussir ce challenge au cours de la période 2017-2019.

D'autres faits saillants en 2016 pour l'institution ?

PASCAL CORMERY : Nous nous sommes penchés sur la recherche de nouvelles activités et sur le périmètre d'affiliation au régime agricole. Car, avec la baisse des effectifs agricoles et le vieillissement de la population, notre activité première est amenée à se réduire. C'est pourquoi le positionnement de la MSA doit être conforté et son périmètre d'attractivité renforcé. Ce sera tout l'enjeu des prochaines années. Nous intervenons par exemple auprès des pouvoirs publics pour que, quel que soit le statut d'une entreprise agricole ou agroalimentaire, elle soit affiliée à la MSA, ce qui n'est toujours pas le cas aujourd'hui – ainsi, une entreprise agroalimentaire sous forme coopérative relève du régime agricole mais celle qui a adopté une forme sociétaire est affiliée au régime général de sécurité sociale.

Forte de la reconnaissance de son activité d'opérateur technique pour de nombreux partenaires – organismes de la sphère de la protection sociale, de prévoyance – et de sa capacité d'innovation, la MSA cherche aussi à étoffer ses activités de gestion pour le compte de tiers et son offre de services.

MICHEL BRAULT : L'année a également été marquée, à la caisse centrale de la MSA, par la poursuite d'une importante réorganisation, motivée par deux préoccupations : apporter une meilleure réponse aux attentes des caisses et renforcer la cohérence dans les relations avec les pouvoirs publics et l'interrégime. La réussite de nos projets futurs se fera par la cohésion et la force d'un réseau. Autre dossier d'envergure : l'emménagement de la CCMSA, prévu

en septembre 2017, dans le nouveau siège social dont elle sera propriétaire à Bobigny. Un projet initié dans une perspective d'économies de gestion qui illustre aussi une marque de confiance en l'avenir – de notre part et de celle des pouvoirs publics. Toutes les composantes de l'entreprise se sont mobilisées pour préparer cette nouvelle étape et les changements qu'elle induit. Un collectif engagé pour demain ! ■

DATES**6 septembre 2016 :**

Signature de la convention d'objectifs et de gestion de la MSA pour la période 2016-2020 au ministère de l'Agriculture.

2 novembre 2016 :

Troisième journée de la responsabilité sociale de l'entreprise à la caisse centrale de la MSA.

Agir pour le bien commun, intégrer une dimension humaine au cœur des activités, donner un sens à la contribution de chacun, travailler en association et en proximité avec les adhérents, les élus et les partenaires sont quelques-uns des ferments de notre culture de responsabilité.

MICHEL BRAULT, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CCMSA



AU PLUS PRÈS DES BESOINS

La Mutualité sociale agricole (MSA) assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre. Avec 26,9 milliards de prestations versées à 5,6 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

Un plus, le guichet unique

Interlocuteur unique de ses ressortissants, la MSA les accompagne tout au long de leur vie. Une protection sociale globale au titre de laquelle, en un seul lieu, elle verse toutes les prestations auxquelles ils peuvent prétendre en santé, famille, retraite, AT-MP... et assure le recouvrement non seulement des cotisations et contributions sociales, mais également l'assurance chômage et les cotisations conventionnelles pour de nombreux organismes.

En complément de sa mission de service public de la sécurité sociale, elle prend en charge la médecine du travail ainsi que la prévention des risques professionnels. Une organisation en guichet unique qui facilite la vie quotidienne des assurés, simplifie leurs démarches et permet de mieux les connaître pour une prise en charge personnalisée, adaptée à leur situation.

En outre, la MSA propose, dans le prolongement de son cœur de métier, une offre de services sur les territoires – non exclusivement réservée à des publics agricoles – qui complètent la protection sociale en créant de l'animation et du lien social en milieu rural.

Avec la MSA, les pouvoirs publics s'adressent à l'opérateur social de référence du monde agricole.

Une vraie représentativité

La MSA dispose d'un lien privilégié, et particulièrement fort, avec ses adhérents qui repose sur les valeurs du mutualisme : la solidarité, la responsabilité et la démocratie sociale. Il est incarné par les

24 000 délégués cantonaux élus par eux (bénéficiaires ou cotisants, actifs et retraités) et parmi eux, pour les représenter durant cinq ans. Des élections organisées depuis 1949 et dont le 18^e scrutin a eu lieu en janvier 2015.

Sur le terrain, ces élus, répartis en trois collèges – exploitants, salariés et employeurs – jouent un rôle de relais entre la population agricole et rurale et la MSA. À l'issue du processus électoral, les administrateurs des 35 caisses, ainsi que ceux de la caisse centrale sont élus. Ils participent, au sein des conseils d'administration, à la définition des politiques institutionnelles, veillent à leur application et fixent les orientations de gestion.

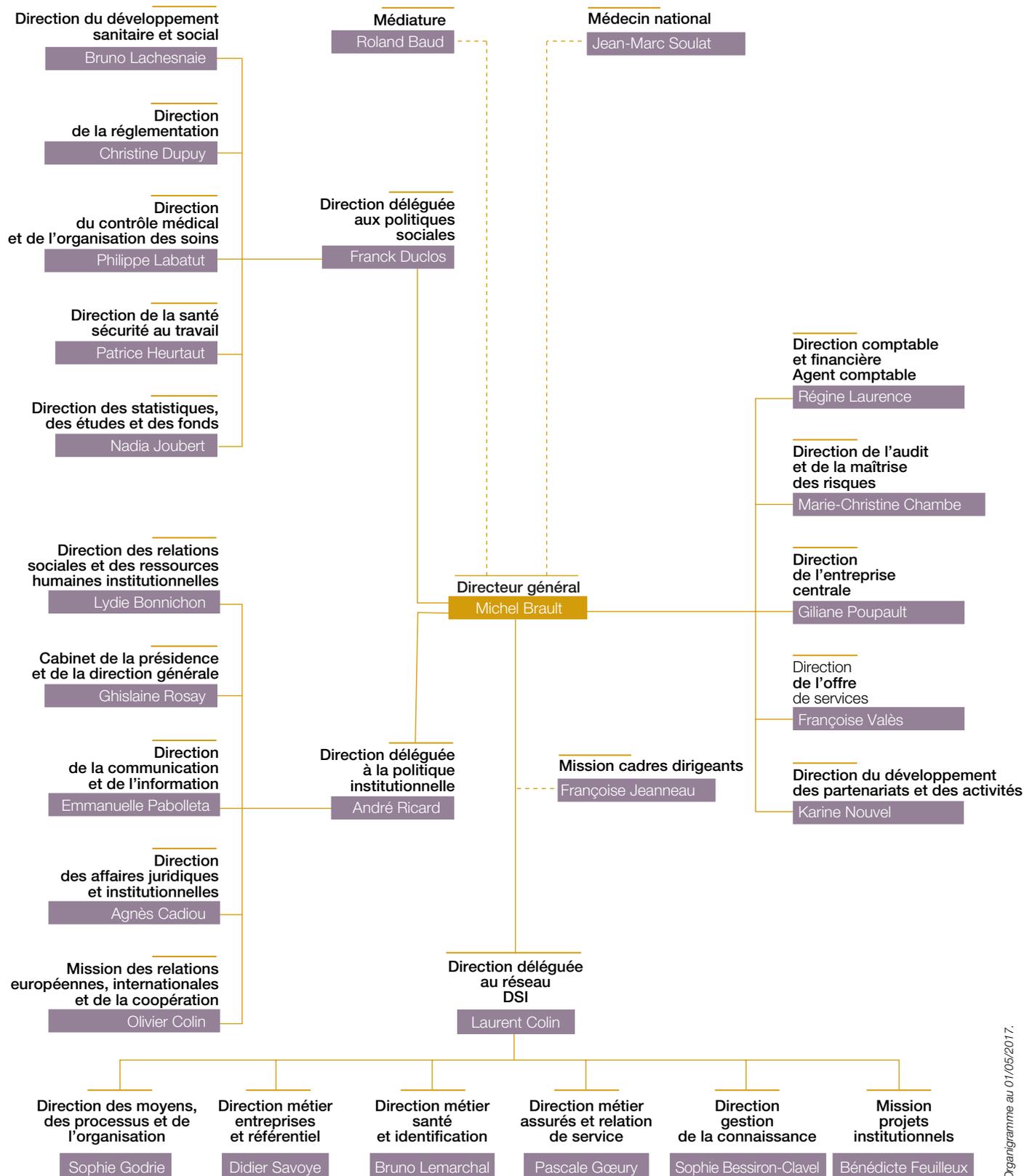
La gouvernance politique du réseau est du ressort de l'assemblée générale centrale et du conseil central qui élit le président de la MSA.

Des solutions de terrain

Le réseau MSA, ce sont 17 000 salariés, répartis entre la caisse centrale, trois structures informatiques et les 35 caisses. Celles-ci couvrent au maximum quatre départements afin de respecter les identités géographiques et culturelles, les équilibres économiques et les distances entre sites. Une proximité qui se matérialise également par ses agences locales.

Écoute des besoins et attentes des adhérents, prise d'initiatives et contribution au montage de projets... l'implication des élus, aux côtés des personnels de la MSA, permet d'apporter des solutions concrètes qui renforcent sa qualité de service. ■

Carte d'identité



Organigramme au 01/05/2017.

5,6 millions

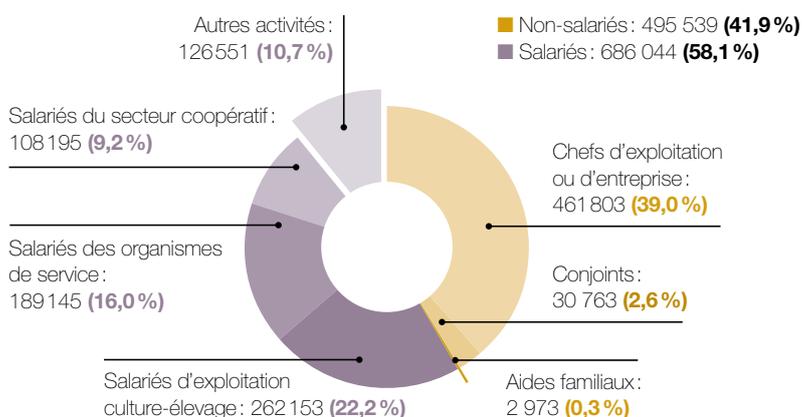
de personnes bénéficient d'au moins une prestation au régime agricole au 1^{er} janvier 2016.

La protection sociale agricole en chiffres

LA POPULATION ACTIVE AGRICOLE

1,2 million d'actifs

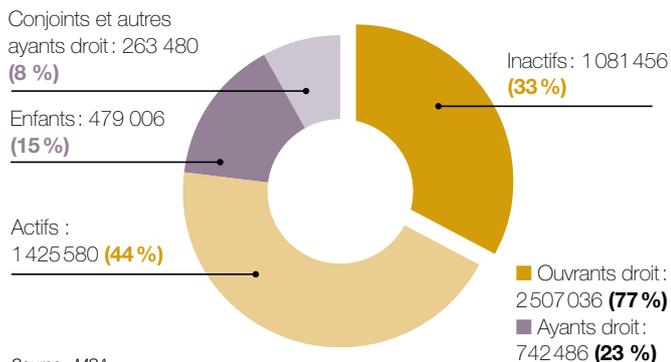
au régime agricole au 1^{er} janvier 2016 dont **495 539 non-salariés agricoles** (chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, collaborateurs d'exploitation et aides familiaux) et **686 044 salariés**.



LA COUVERTURE MALADIE

3,2 millions de personnes

protégées en maladie au 1^{er} janvier 2016.



Source : MSA.

LA RÉPARTITION TERRITORIALE

5% de la population protégée au régime agricole pour le risque maladie.



Part de la population couverte par le régime agricole dans la région.

■ 7,7 à 8,8% ■ 6,1 à 7,4% ■ 4,5 à 5,8% ■ 0,9 à 4,4%

Source : MSA, Insee (données au 1^{er} janvier 2017).

L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

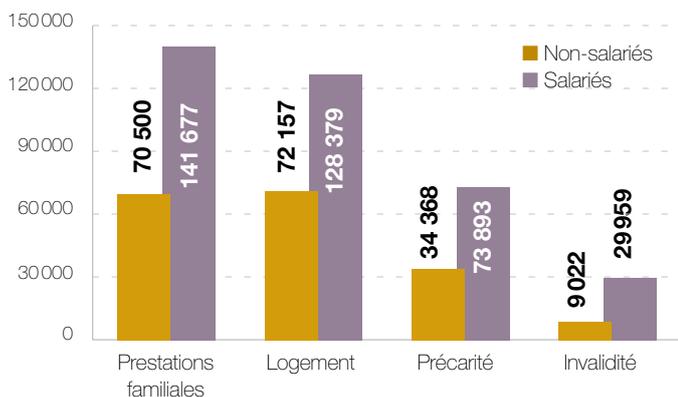
Près de 3,4 millions

de personnes couvertes en action sanitaire et sociale à la MSA au 1^{er} janvier 2016 (1,8 million au régime des salariés agricoles et 1,6 million à celui des non-salariés). 22% ont 75 ans et plus.

LES PRESTATIONS FAMILIALES, DE LOGEMENT, DE SOLIDARITÉ ET/OU LIÉES AU HANDICAP

420 000 familles

bénéficiaires de prestations familiales, de logement, de solidarité et/ou liées au handicap en MSA à la fin 2016.



Source : MSA.

LES AVANTAGES DE RETRAITE

3,9 millions

d'avantages de retraite versés au régime agricole fin 2016 pour 3,4 millions de personnes (- 0,7%) en 2016. Parmi ces retraités, 586 885 sont polypensionnés au sein du régime agricole. Le régime de retraite complémentaire obligatoire (RCO) des non-salariés agricoles compte 704 539 bénéficiaires au 31 décembre 2016.

LES PRESTATIONS DE SOLIDARITÉ

108 000

allocataires à la fin 2016 [revenu de solidarité active (RSA), contrat d'avenir (CAV), contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE), contrat initiative emploi (CIE) et prime d'activité (PPA)], dont 73 893 au régime des salariés agricoles et de 34 368 à celui des non-salariés. Créée en janvier 2016, la prime d'activité est versée à 96 153 foyers en décembre 2016 en données consolidées, couvrant 202 880 personnes.

PRÉVENTION SANTÉ

34 700

consultations de prévention réalisées dans le cadre des Instants santé en 2015. Plus de 28 800 seniors ont bénéficié des actions collectives de prévention. 44 478 personnes ont bénéficié d'une action collective d'éducation à la santé proposée par les Asept, (+ 40 % par rapport à 2014).

LE SALARIAT AGRICOLE EN 2015

195 613

établissements employeurs en 2015 dont : 145 350 exploitations en culture-élevage, 7 038 organismes de services, 6 316 coopératives et 36 909 entreprises connexes. Près 1,3 milliard d'heures de travail pour 2,1 millions de contrats.

LES PRESTATIONS SOCIALES

26,9 Mds€

c'est le montant des prestations sociales versées en 2016 ; la moitié concerne la retraite. Les prestations servies baissent de - 1,0 % en 2016. Cette diminution résulte en grande partie du recul des dépenses de la branche retraite au régime des non-salariés agricoles.

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES

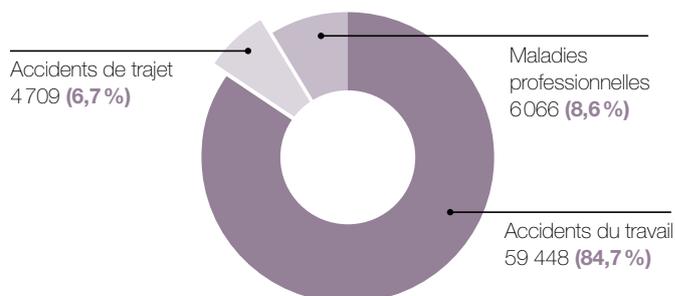
2,2

millions de personnes couvertes :

- 1,7 million de salariés, apprentis et les élèves des établissements d'enseignement agricole couverts en 2015
- 540 000 non-salariés couverts en 2016.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles des salariés

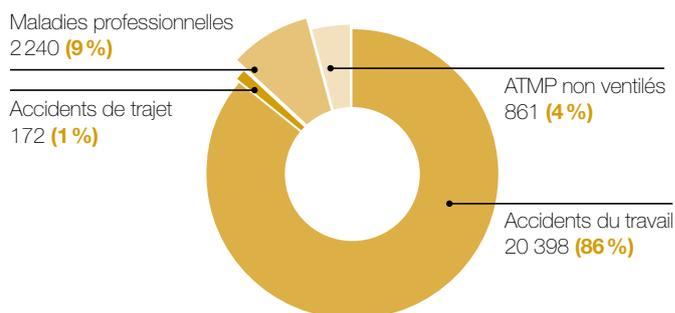
70 223 accidents et maladies professionnelles déclarés en 2016 (- 1,0 % par rapport à 2015).



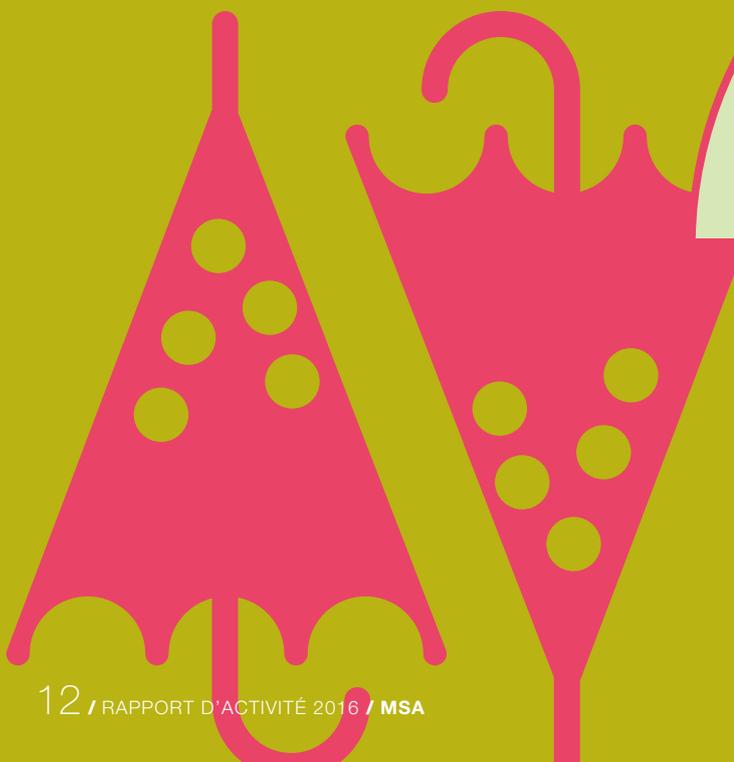
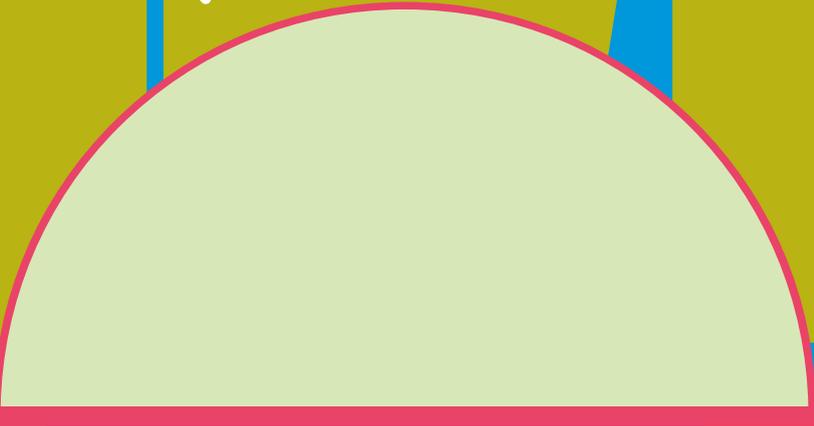
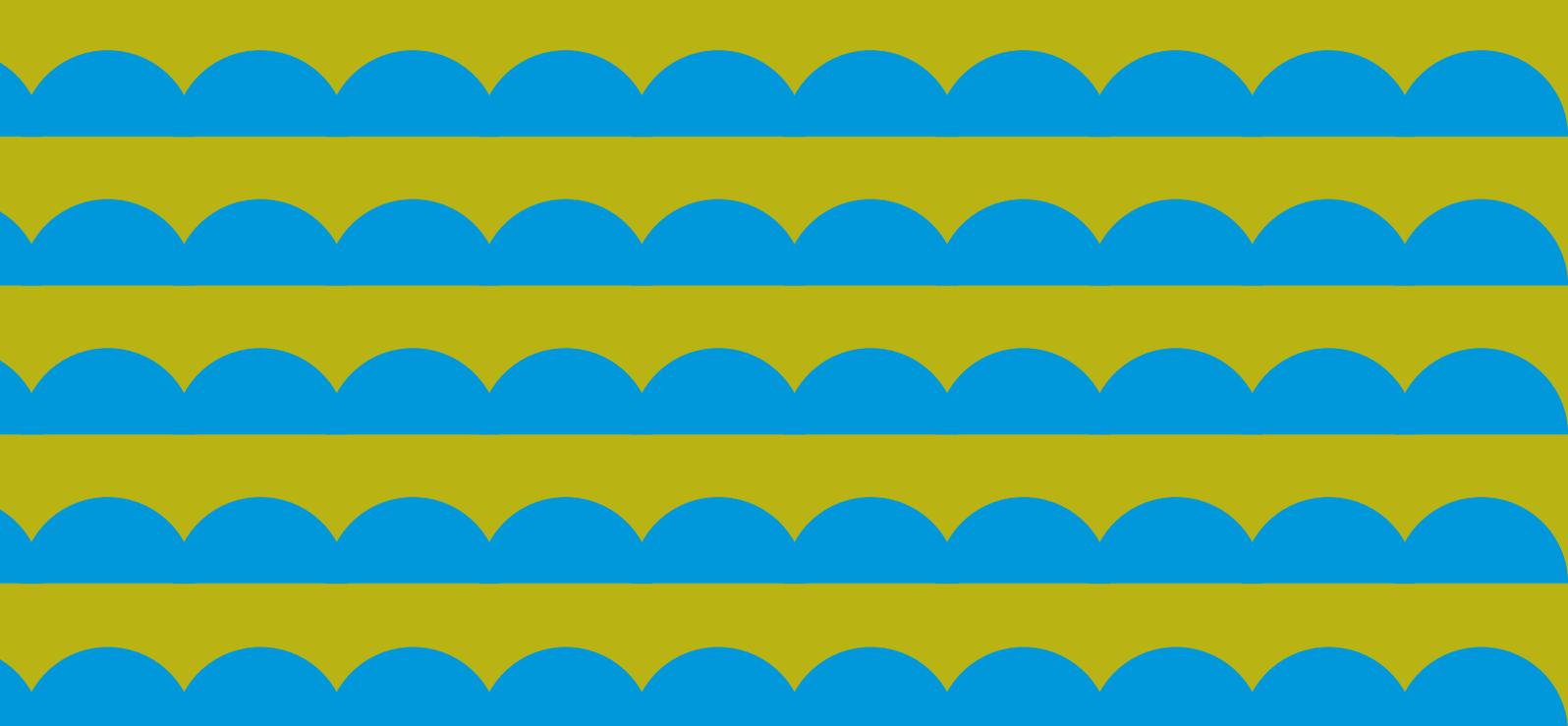
Source : MSA, France hors Alsace Moselle.

Les accidents du travail et les maladies professionnelles des non-salariés

23 671 accidents déclarés au titre de 2016 (- 3,5 % par rapport à 2015).



Source : MSA, France hors Alsace Moselle.



ENGAGÉE POUR LE BIEN-ÊTRE DE LA SOCIÉTÉ

Guidée par le respect des intérêts de la population agricole et rurale, la MSA soutient la dynamique de la prévention, à tout âge, la préservation du capital santé et défend la qualité de l'offre de soins sur les territoires.

EXAMENS DE SANTÉ

130 000
adhérents ciblés chaque
année par les Instants
santé.

1 500
séances programmées
par an.

BIEN VIEILLIR

25 %
des participants aux actions
collectives seniors sont des
ressortissants MSA.

40 000
visites par mois sur le site
pourbienvieillir.fr

SOUTIEN AUX AIDANTS

8 à 9 millions
d'aidants (pour au minimum
cinq heures par semaine).

Parmi eux, 2 millions
consacrent
**+ de 50h/
semaine**
à une personne
de leur entourage.



Des Instants santé pour des adhérents ciblés

Les Instants santé sont des bilans de santé personnalisés, complets et gratuits proposés aux ressortissants agricoles. Ils se composent d'un premier rendez-vous avec un infirmier organisé près du domicile de l'adhérent, suivi d'une consultation avec le médecin généraliste de son choix. La COG 2016-2020 prévoit de déployer un nouveau dispositif pour promouvoir une offre de prévention en santé publique auprès des assurés qui en ont le plus besoin et de stabiliser la baisse du taux de participation à la consultation de prévention (moins dix points en dix ans). Le ciblage vise à repérer les personnes pour lesquelles un besoin d'actes de prévention (dépistage, orientation vers un spécialiste...) est identifié. Il repose sur une méthode statistique, construite à partir des données recueillies précédemment dans les dossiers médicaux des Instants santé. Le premier rendez-vous comprend : un entretien infirmier personnalisé, une animation nutritionnelle et pour les adhérents qui le souhaitent, un entretien motivationnel à l'arrêt du tabac. L'objectif assumé est de repositionner les Instants santé comme une plateforme centrale dans le parcours de prévention de la population agricole en rendant les adhérents acteurs de leur propre santé. Les infirmières suivent une formation *ad hoc* qui respecte les référentiels de la haute autorité de santé (HAS). Le suivi en continu est assuré par un observatoire de la qualité des prestations et par des indicateurs de performance à chaque étape du dispositif.

130 000
adhérents ciblés
chaque année.

1 500
séances programmées
par an.

1 500 euros
le coût
de l'organisation
d'une séance
collective.

Avec 11 millions €
c'est l'action phare du fonds national
de prévention, d'éducation
et d'information sanitaires
des professions agricoles qui s'élève
à 30,9 millions d'euros.



**L'objectif assumé
est de repositionner les Instants
santé comme une plateforme
centrale dans le parcours
de prévention de la population
agricole en rendant les adhérents
acteurs de leur propre santé.**



Création du logiciel Web report bien vieillir

La MSA renouvelle la convention retraite avec la Cnav et le RSI signée en 2014 en élargissant son périmètre à la caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL). Le partenariat de délégation de prestations avec Santé publique France est reconduit. L'établissement opère notamment sur la recherche et le développement de nouveaux outils : le site pour-bienvieillir.fr est lancé en mars. Deux journées interrégimes sur la conférence des financeurs et l'ingénierie des actions collectives, à destination des agents de direction, des responsables et des chargés de mission de l'action sanitaire et sociale, sont organisées en octobre. La MSA s'investit fortement sur les évaluations quantitative et qualitative des participants aux actions collectives : Peps Eurêka, Ateliers du bien vieillir, ateliers nutrition... Elle crée le logiciel Web report bien vieillir. L'outil, déployé dans toute la France, homogénéise les questionnaires sur les comportements des participants remis à la première séance des ateliers (T0), à la dernière séance (T1) et trois à six mois après les ateliers (T2). Il assure l'adaptation continue de l'offre senior existante. Les premiers résultats livrent des profils sociologiques de participants et apprécient l'évolution déclarée des comportements. Le logiciel Web report sert d'outil de promotion auprès de la conférence des financeurs.

MOT-CLÉ

Conférence des financeurs :

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées est l'un des dispositifs phares de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Il a pour objectif de coordonner dans chaque département le programme d'actions et d'aides en faveur de la prévention de la perte d'autonomie autour d'une stratégie commune en y allouant les financements aux opérateurs.



Environ **40 000** visites par mois, soit **500 000** visiteurs cumulés sur le site pourbienvieillir.fr



Près de **3 000** fans sur la page Facebook.



7 000 questionnaires remontés à T0 dans le logiciel Web report bien vieillir



25 % des participants aux actions collectives seniors sont des ressortissants MSA.

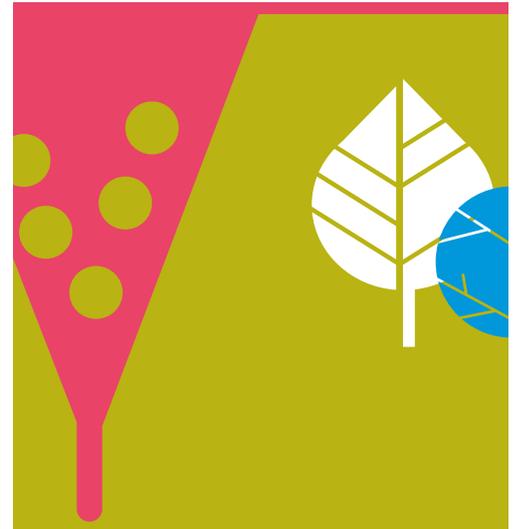


23 structures interrégionales pluridépartementales sont constituées pour se présenter devant les **100** conférences de financeurs.

Colloque sur les pesticides au Parlement européen

Le 8 décembre 2016, la MSA est invitée à intervenir au Parlement européen lors du colloque organisé par plusieurs députés du groupe Les Verts, dont José Bové, pour mettre en avant la problématique des victimes des pesticides et analyser les avancées et les manquements en matière des droits des victimes.

Élisabeth Marcotullio, médecin en charge du risque chimique à la direction de la santé-sécurité au travail de la CCMSA, présente le réseau Phyt'attitude (qui recense, analyse et valide les informations sur les accidents ou incidents survenus lors de l'utilisation de produits phytosanitaires) et la cohorte Agrican (étude, lancée fin 2005, qui vise à préciser le lien entre cancers et activités agricoles), explique le processus de reconnaissance des maladies professionnelles et l'action de la MSA pour la prévention du risque chimique. La rencontre, à laquelle participe également Patrice Heurtaut, directeur de la santé-sécurité au travail, est aussi l'occasion d'un échange avec les membres de Phytovictimes, association de soutien qui accompagne les agriculteurs dans leurs démarches de demande de reconnaissance en maladie professionnelle.



Mois sans tabac : le déclic

Sous l'impulsion donnée par Santé publique France avec l'opération Moi(s) sans tabac, la MSA développe sa propre action, déclic stop tabac. Elle est centrée sur les besoins en prévention du tabagisme pour les jeunes et les personnes en situation de précarité dans les maisons familiales rurales (MFR) et sur les chantiers d'insertion. La démarche se décline en quatre temps. Le premier est un atelier collectif informatif et interactif qui s'achève par une proposition de contrat moral d'engagement. Le deuxième temps est le transfert de compétences auprès d'un référent issu de la structure. Il est formé pour garantir le suivi et l'accompagnement des élèves et des salariés engagés dans la démarche : c'est le troisième temps. Enfin, des actions complémentaires d'accompagnement peuvent être proposées : intervention d'un tabacologue et/ou d'une diététicienne, bons gratuits pour le financement de traitements par substituts nicotiniques, séance de sophrologie/relaxation, vacation d'un psychologue et/ou d'un éducateur sportif avec mise en évidence de l'importance de l'activité physique durant l'arrêt du tabac. Les résultats probants conduisent à pérenniser le dispositif et à l'organiser toute l'année.



60 structures sont touchées en un mois, dont **68 %** de MFR, **25 %** de Jardins de cocagne et **7 %** de Laser emploi.

Se mobiliser contre l'ambrosie

Une convention de partenariat lie la CCMSA et l'association Notre Village pour développer des actions destinées à favoriser le développement durable et des services adaptés aux territoires ruraux. Illustration concrète de cet engagement commun : la conférence sur l'ambrosie – plante invasive et allergisante – organisée le 23 juin 2016 par la MSA Ain-Rhône, en partenariat avec l'association Notre Village, la chambre d'agriculture et le soutien de la caisse centrale.

La prolifération de l'ambrosie engendre des impacts environnementaux, sanitaires et économiques ; les partenaires ont décidé de conjuguer leurs compétences pour s'emparer de cet enjeu de santé publique et contribuer au mieux-être de la population.

La journée de mobilisation a été l'occasion d'inciter les participants, notamment les délégués de la MSA, à devenir référents ambrosie afin d'étendre le maillage sur le territoire (information, conseil, signalement de la présence de plants) et de sensibiliser le monde agricole.



FOCUS

CRÉ@CTION SANTÉ

Cré@ction santé, application informatique pour l'accompagnement à la conception d'actions d'éducation à la santé, voit le jour en 2016. Elle centralise des informations utiles pour les jeunes qui souhaitent monter un projet, qu'ils soient complètement autonomes ou accompagnés par des moniteurs ou des enseignants. Réalisé par un groupe de travail composé de référents MSA et MFR, Cré@ction santé s'apparente à un outil d'ingénierie de projet pour les jeunes sous la forme d'une boîte à outils. Celle-ci retrace les étapes incontournables pour mener de bout en bout leur initiative, du choix de la thématique à la réalisation concrète de l'action et son évaluation, en passant par la réalisation d'un diagnostic, la définition d'objectifs, de cibles, etc.

Cré@ction santé contient des fiches pratiques sur l'animation de groupes et sur des thématiques comme la santé générale, la nutrition, les activités physiques, les addictions, le mal-être, Internet et les réseaux sociaux, et enfin la vie affective et sexuelle. Il est mis à disposition progressivement dans les MFR puis, à terme, dans les établissements en lien avec les jeunes en milieu rural comme les lycées agricoles, missions locales et autres structures.

De l'air pour les aidants

C'est en Savoie, en 2011, que naît Bulle d'air, un service qui permet aux aidants familiaux de s'octroyer un peu de répit hors de leur domicile. Créé par la MSA Alpes du Nord pour répondre à leur épuisement repéré par les élus sur le terrain, il s'inspire du baluchonnage québécois. Il propose la venue à domicile d'une personne de confiance qui prend le relais de l'aidant pendant au minimum trois heures consécutives et jusqu'à 48 heures d'affilée et ce, à tout moment de la journée ou de la nuit, ainsi que le week-end et les jours fériés. Au-delà de deux jours, une autre peut prendre la suite. Face au succès croissant rencontré par cette initiative, l'association Répit-Bulle d'air Rhône-Alpes s'est engagée, avec le soutien fort de la MSA Alpes du Nord, la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et la CCMSA (maîtrise d'ouvrage, gestion de la marque, subvention de l'ASS au démarrage...) dans un projet baptisé Objectif Bulles 1 (2014-2016) visant à modéliser le dispositif. L'ambition de la CCMSA est aujourd'hui d'essaimer Bulle d'air sur d'autres territoires. Un plan d'action Objectif Bulles 2 est présenté au cours du séminaire de clôture du projet Objectif bulles 1 qui se tient le 20 octobre 2016 à la CCMSA. La mission d'animation du réseau est confiée à Laser emploi.



**Les baluchonneurs sont des femmes à 99%.
Un tiers sont des retraitées.**



En France, on dénombre 8 à 9 millions d'aidants (pour au minimum cinq heures par semaine).



Parmi eux, 2 millions consacrent plus de 50 heures par semaine à une personne de leur entourage.

Repérer le risque de rupture d'accès à l'offre de soins

Les besoins de la population agricole n'étaient jusqu'alors pas pris en compte dans les diagnostics territoriaux réalisés par différents organismes. Devant ce constat, la MSA a décidé de se doter d'une démarche de diagnostic territorial pour rendre compte de la réalité telle qu'elle est vécue par les ressortissants du régime agricole sur les territoires ruraux en matière d'accessibilité à l'offre de soins, en particulier les soins primaires (soins de santé essentiels, accessibles à tous financièrement et géographiquement, et organisés autour des professionnels de santé).

Le diagnostic territorial MSA a vocation à constituer un outil d'aide à la décision pour les caisses afin de bien cibler leurs interventions, au regard de besoins objectivés. L'enjeu est également de traduire leur intérêt à agir sur ces territoires, en recensant les ancrages dont elle dispose (actions antérieures, partenaires, élus...). La finalité est de proposer une offre en phase avec les besoins constatés sur un territoire, sous la coordination de l'agence régionale de santé. Une expérimentation a été menée en 2014 dans le cadre d'un groupe de travail constitué avec le concours de quatre MSA⁽¹⁾. Après avoir identifié les territoires où il existe un risque de rupture d'accès à l'offre de soins, ce groupe l'a traduit en 54 indicateurs répartis en sept thèmes. Depuis juillet 2016, ils sont intégrés dans l'outil GéoMSA et permettent de dresser une cartographie immédiate accessible aux MSA.

Outre ce volet quantitatif, une démarche qualitative est proposée. Elle permet de livrer un diagnostic territorial approfondi sur certains territoires particulièrement déficitaires du point de vue de l'offre de soins ou sur lesquels ont échoué des démarches antérieures d'accompagnement.

(1) Bourgogne, Franche-Comté, Languedoc, Lorraine.



La finalité du diagnostic est de proposer une offre en phase avec les besoins constatés sur un territoire, sous la coordination de l'agence régionale de santé.

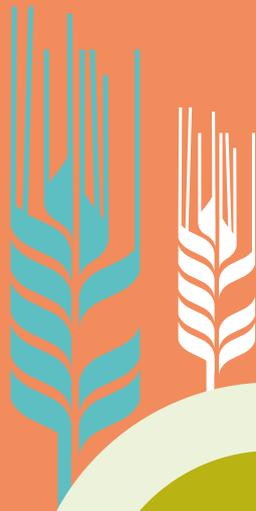
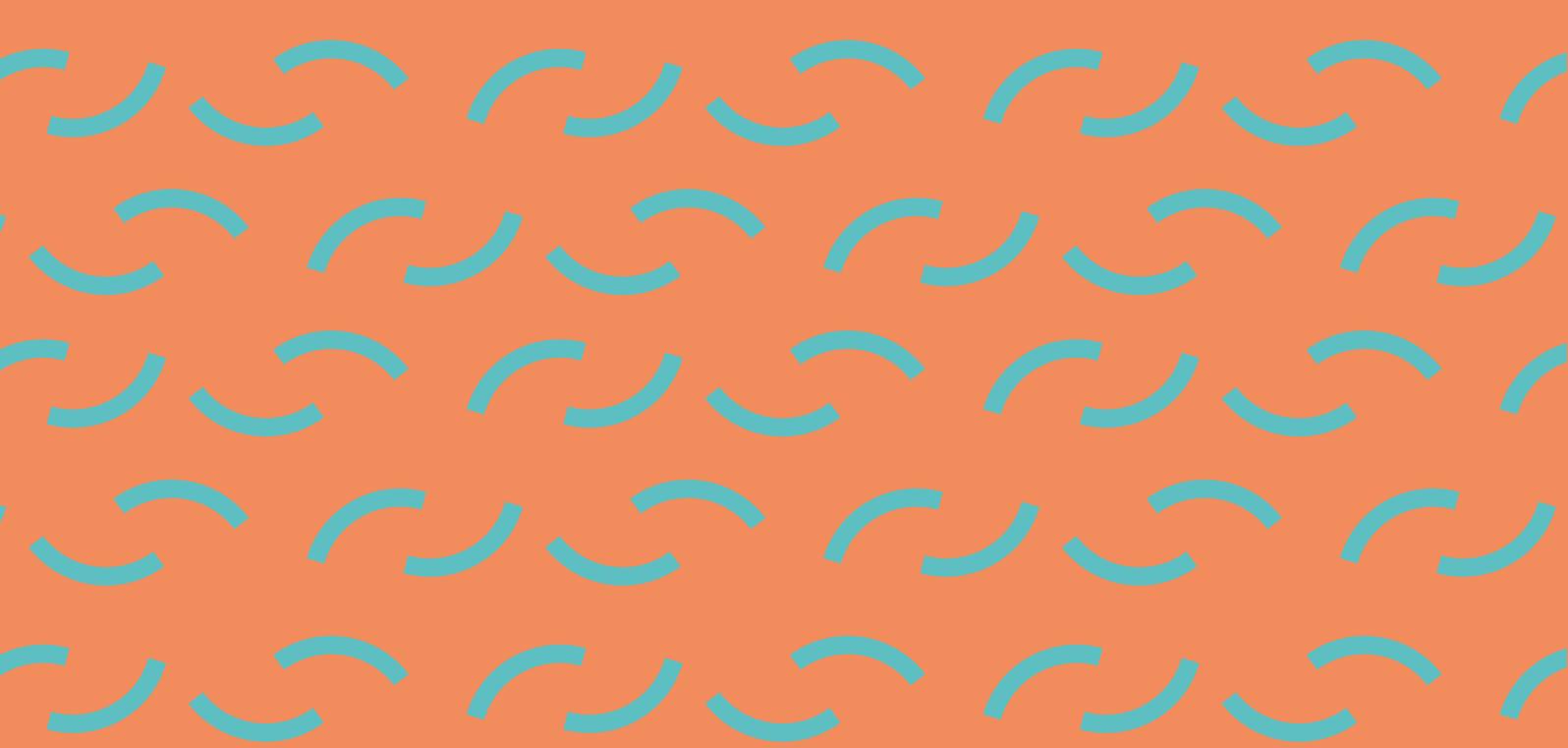


Au plus proche du patient

La MSA soutient et travaille avec les hôpitaux de proximité (ex-hôpitaux locaux) pour permettre, notamment, le maintien d'une offre de premier recours adaptée à la population vieillissante et rurale. Une étude sur la fréquentation des 243 hôpitaux de proximité en 2015 est présentée, lors du dernier colloque organisé par l'association nationale des médecins généralistes d'hôpital local (AGHL). Elle fait notamment ressortir une forte représentation de la patientèle du régime agricole et de la population âgée (moyenne d'âge des assurés agricoles : 81 ans). Deux tiers des ressortissants du régime agricole admis dans ces établissements viennent de leur domicile et 75 % d'entre eux y retournent. Des chiffres qui illustrent tout l'intérêt de ces hôpitaux de proximité, maillons structurants du parcours de soins dont la plupart sont implantés dans des bassins de vie à dominante rurale. ■



17 %
de la patientèle des hôpitaux de proximité (18 211 personnes) sont affiliés au régime agricole.



ENGAGÉE POUR LA SATISFACTION DE NOUVEAUX BESOINS

Pour répondre aux attentes des adhérents,
des pouvoirs publics et des partenaires,
les ambitions sont multiformes :
accompagnement des évolutions de la
protection sociale, de la dématérialisation, des
crises agricoles, développement de services...

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

87,6 %, c'est
le taux final de respect
des engagements
de la COG 2011-2015.

PROXIMITÉ

1 325 lieux
de contact.

PRIME D'ACTIVITÉ

140 780
foyers bénéficient
de la prime d'activité.

MSA EN LIGNE

36 551 964
visites sur les sites
Internet de la MSA.

OFFRE DE SERVICES

206 structures
employaient 4 810
salariés équivalents
temps plein fin 2015.
206.051 clients
ont bénéficié
de leurs services.

Une convention d'objectifs et de gestion ambitieuse

La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2016-2020, votée majoritairement par le conseil d'administration de la CCMSA le 7 avril, est le grand cadre de référence de la MSA pendant les cinq ans à venir : 16 thématiques déclinées de manière opérationnelle en 51 engagements et 195 actions. Près de 300 indicateurs en assurent l'évaluation. La précédente COG affichait deux fois plus de modalités de suivi. Cette réduction correspond à une volonté des ministères de tutelle et de la CCMSA d'optimiser les objectifs en les recentrant sur l'essentiel. Elle est le fruit de 18 mois de travail de préparation et de négociation pour aboutir aux signatures de la COG, entre la CCMSA et les pouvoirs publics, et des contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre la CCMSA et les organismes MSA. En contrepartie de l'atteinte de ces objectifs, l'État garantit à la MSA un volume d'autorisation de dépenses : frais de personnel, frais de fonctionnement et dépenses en capital.

Le texte impose de nouveaux efforts dans la gestion des moyens qui lui sont alloués, avec un taux de remplacement des départs en retraite de 30 % et une baisse des moyens de fonctionnement de 15 % sur cinq ans, au rythme de - 4 % par an entre 2016 et 2018, - 3 % en 2019. L'évolution 2020 devrait faire l'objet d'une révision en fonction des orientations budgétaires gouvernementales. Mais la convention signée reconnaît la place originale de l'institution dans le paysage de la protection sociale. Elle confirme en particulier le rôle essentiel de la MSA dans l'accompagnement des crises agricoles, en prévoyant une enveloppe de 60 millions d'euros de prises en charge de cotisations pour 2016, puis de 30 millions d'euros chaque année de 2017 à 2020, et le maintien des fonds d'action sanitaire et sociale.



Le taux final de respect des engagements de la COG 2011-2015 s'élève à 87,6 %.



La caisse centrale signe 42 CPG avec les MSA, les Citis, Agora et les caisses générales de sécurité sociale (Guadeloupe, Guyane, Martinique et Réunion).

De nouvelles mesures financières

Dans le contexte de crise que traverse l'agriculture française, la MSA se retrouve en première ligne. Elle met en œuvre des mesures d'urgence pour répondre aux problèmes d'endettement des agriculteurs et active des dispositifs d'accompagnement financier. En 2016, pour faire face à l'ampleur de la crise impactant la quasi-totalité des filières agricoles, de nouvelles mesures d'accompagnement financier sont mises en place : suppression complète de l'assiette minimum de la cotisation d'assurance maladie-maternité Amexa ; abaissement de sept points de façon immédiate et pérenne de cette cotisation ; de nouveau, à titre exceptionnel, possibilité d'opter pour l'assiette annuelle des cotisations (option N-1) pour les agriculteurs les plus en difficulté ; mise en œuvre d'une « année blanche sociale » pour tous les agriculteurs ayant dégagé un très faible revenu en 2015⁽¹⁾. Enfin, deux enveloppes de prises en charge de cotisations sont allouées pour un montant total de 60 millions d'euros.

(1) Cette mesure, tout à fait exceptionnelle, consiste en un report des cotisations sociales des exploitants ayant déclaré, en 2016, un revenu inférieur à 4 248 euros. Ce report d'un an, reductible dans la limite de trois ans, est automatiquement mis en œuvre par les caisses de MSA.

Crises agricoles : une aide exceptionnelle au répit

Le pacte gouvernemental de consolidation et de refinancement des exploitations agricoles prévoit différentes mesures pour soutenir les agriculteurs confrontés aux crises agricoles. S'agissant des mesures sociales, le gouvernement délègue à la CCMSA la gestion d'une enveloppe exceptionnelle de 4 millions d'euros pour financer le remplacement temporaire des agriculteurs en situation d'épuisement professionnel. Cette aide versée par l'État vient compléter le fonds national d'action sociale. Elle ne se substitue donc pas aux aides au remplacement versées par les MSA dans le cadre habituel des indisponibilités consécutives à des situations de maladie. Plus globalement, la MSA est désignée par le gouvernement comme l'interlocuteur privilégié pour coordonner l'accompagnement des agriculteurs en difficulté, en collaboration avec tous les acteurs du secteur agricole (chambres d'agriculture, banques, OPA...). Par l'attribution de cette enveloppe exceptionnelle, la MSA intègre également le volet d'accès au répit pour les exploitants en épuisement professionnel. Les actions d'aides au répit sont très diverses. Leur but est de permettre un temps de répit par l'intervention d'un service de remplacement et d'offrir la possibilité d'un ressourcement personnel ou familial. Pour ce faire, les services d'action sanitaire et sociale font appel aux dispositifs institutionnels déjà existants tels que

les séjours répit famille ou les ateliers de l'inclusion. Ils s'appuient également sur les initiatives locales accessibles aux agriculteurs touchés par les différentes crises..

Des retraites à l'équilibre

La journée de protection sociale des non-salariés agricoles se déroule à la CCMSA le 8 décembre 2016. Elle permet notamment de faire le point sur les inquiétudes de la profession, du déficit cumulé du régime de base au ratio démographique défavorable en passant par le financement problématique de points gratuits au titre de la retraite complémentaire obligatoire (RCO). Elle dresse également un état des lieux des retraites en France, avant d'évoquer les différentes projections du conseil d'orientation des retraites (COR). Il apparaît que le régime des non-salariés agricoles (NSA) rajeunit : le nombre de retraités diminue par rapport au nombre de cotisants du fait des décès. Au 30 juin 2016, 1,5 million de retraités relèvent du régime des NSA, un effectif en baisse de 3,1 % en un an. Une baisse également due au décalage progressif de l'âge de départ en retraite et à l'augmentation de la durée d'assurance. Par ailleurs, le régime de la RCO sera virtuellement en cessation de paiement en septembre 2017, avec un déficit prévu de 120 millions d'euros en fin d'exercice. La MSA propose d'abord que l'État respecte ses engagements sur le financement des points gratuits de RCO. Les mesures qui ont été mises en place ont permis de gagner des droits, mais ils coûtent 300 millions d'euros à la MSA, qui n'a pas les recettes correspondantes. Après les différentes ponctions sur les excédents, les réserves MSA et l'apport de la taxe sur les dividendes, il reste 185 millions d'euros à trouver. Pour y parvenir, le gouvernement propose, en maintenant le principe de la hausse des cotisations, de verser un euro pour chaque euro de cotisation. À l'été 2016, l'État dépose un projet de loi de financement de la



La pension mensuelle moyenne des salariés agricoles, toutes durées de carrières confondues, est de
188,5 €.

93,4 % d'entre eux sont polypensionnés, pour une durée de carrière moyenne de 36,6 trimestres.

sécurité sociale (PLFSS) où il retire les droits tabacs (1,89 %) affectés à la RCO pour les remplacer par des taxes sur les alcools et sur les huiles. Dans le même temps, il finit à l'automne par augmenter en deux temps d'un point le taux de cotisation RCO et par affecter une dotation budgétaire équivalente pour moitié en crédits. Il annonce qu'en 2018, il faudra transférer la taxe sur les huiles de la retraite de base vers la RCO.



On dénombre 4 millions de retraités au régime agricole, dont 1,5 million de non-salariés et 2,5 millions de salariés.



La pension annuelle moyenne de base des assurés anciens chefs d'exploitation à carrière complète est de
8 899 euros bruts (hors RCO), en hausse de 0,6 % en un an (chiffres au 31 décembre 2015).

La Lura retardée pour l'efficacité

La liquidation unique de retraite des régimes alignés continue à mobiliser la MSA. Depuis la loi du 20 janvier 2014 « garantissant l'avenir et la justice des systèmes de retraites », le régime agricole participe à la mise en œuvre du dispositif. Pour rappel, il permet aux assurés ayant cotisé à différents régimes de sécurité sociale (salariés du régime général, du régime agricole et artisans-commerçants) de recevoir un unique versement de retraite, en principe par le dernier régime d'affiliation. Une simplification qui bouleverse l'activité des organismes liquidateurs.

Pour faire le point avec les différents régimes, la MSA organise une rencontre le 18 mai 2016 à la caisse centrale.

Le 31 août, les décrets paraissent au *Journal officiel*. Ils précisent notamment les modalités de compensation financière. Ils définissent les situations particulières de liquidation de certaines retraites.

Des travaux préparatoires juridiques et informatiques mobilisent la MSA, le régime général et le RSI. Cependant, le lancement, prévu le 1^{er} janvier 2017, doit être repoussé de six mois pour éviter tout dysfonctionnement.

Avec la Lura, la MSA s'attend à perdre une partie de son activité de liquidation de retraite des salariés, compensée par le développement de l'activité d'information et de conseil aux futurs retraités.

Pensions d'invalidité mieux liquidées

La loi de financement de la sécurité sociale 2011 a instauré une coordination interrégime dans le calcul des pensions d'invalidité entre la MSA, le régime général, le RSI, le régime des Clercs et employés de notaires et le régime des ministres des cultes et des membres des congrégations et collectivités religieuses. Elle permet la liquidation des pensions d'invalidité entre ces régimes dits alignés, c'est la Lupi. Ce rapprochement s'explique par le partage de la même méthode de calcul de la pension d'invalidité.

Suite au décret du 26 mai 2016, les bénéficiaires reçoivent, depuis le 1^{er} juillet, un seul versement de pension d'invalidité par le dernier régime d'affiliation. Une liquidation unique à l'image de la Lura, qui fonctionne même si le bénéficiaire a été affilié successivement ou simultanément dans les cinq régimes alignés.



Le calcul savant

Les cinq régimes alignés pour la liquidation des pensions d'invalidité tiennent compte de la fraction annuelle des revenus moyens correspondant aux cotisations versées au cours des dix années civiles d'assurance les plus avantageuses pour les assurés.

La prime d'activité lancée

La fusion entre le RSA activité et la prime pour l'emploi pour devenir la prime d'activité intervient le 1^{er} janvier 2016. Comme les dispositifs précédents, celui-ci vise à compléter les ressources de travailleurs à revenus modestes. Toute personne vivant en France de manière stable et effective peut en bénéficier sous conditions de ressources.

La MSA propose un service en ligne pour faire sa demande et sa déclaration trimestrielle via le site Internet. Sur plus de 200 000 personnes couvertes fin 2016, 61 % sont des salariés agricoles et 39 % des non-salariés. La MSA doit surtout faire face à un nombre de demandes de prime d'activité exceptionnel durant toute l'année. Alors que les projections tablaient sur 60 000 dossiers, les caisses en ont recensé 200 000. Un afflux inattendu qui entraîne un accroissement de l'activité pour y répondre. Ce chiffre témoigne des situations parfois difficiles dans lesquelles se trouvent certains agriculteurs et salariés agricoles.



Montant moyen de la prime d'activité :

167 euros
(202 euros pour un foyer non-salarié agricole, 149 euros pour un foyer salarié agricole).



140 780
foyers
bénéficient de la prime d'activité en 2016, dont 96 150 en décembre.

Puma, la réforme de l'année

Le 1^{er} janvier 2016, la CMU s'efface pour laisser place à la protection universelle maladie (Puma). Elle permet à tous les assurés une prise en charge de leurs frais de santé sans rupture de droits, même lors d'une période d'inactivité professionnelle. Si ce dispositif facilite la vie des assurés, la MSA peut craindre une baisse du nombre de ses affiliés puisque cette loi propose de ne pas changer de régime de protection sociale après un contrat court. Les saisonniers peuvent travailler en agriculture sans pour autant être affiliés en maladie à la MSA. Après un an de fonctionnement, le dispositif n'a finalement que peu d'impact sur le nombre d'assurés maladie à la MSA. Il reste cependant des points à discuter avec les pouvoirs publics comme la durée d'activité minimum amenant à un changement de régime d'affiliation. Prochaine étape du dispositif, la fin du statut d'ayant droit majeur en 2020 qui permettra à toute personne majeure, même sans activité, d'être un assuré à titre personnel.

Depuis janvier 2016, 191 668 personnes sont entrées au régime agricole (dont 132 014 auparavant au régime général). En contrepartie, 149 019 personnes sont sorties du régime pour être affiliées dans un autre (dont 119 808 au régime général), soit un solde positif de 42 649 affiliés.



La protection universelle maladie permet à tous les assurés une prise en charge de leurs frais de santé sans rupture de droits, même lors d'une période d'inactivité professionnelle.



La généralisation de la Gipa

En test dans quinze caisses de MSA du 1^{er} octobre 2014 au 31 mars 2016, la garantie contre les impayés de pensions alimentaires est généralisée par les pouvoirs publics à toute la France le 1^{er} avril. Pour rappel, ce dispositif permet d'aider financièrement les familles monoparentales quand un parent ne paie plus (ou partiellement) de pension alimentaire ou lorsque le montant versé est inférieur à l'allocation de soutien familial. Si la CCMSA participe à la gestion de projet de la Gipa jusqu'à la fin 2016, c'est maintenant la Cnaf qui pilote le dispositif avec l'ensemble des CAF gestionnaires et la caisse de MSA Sud Champagne, qui assure la gestion mutualisée pour le régime agricole.

L'agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires est créée au sein de la Cnaf pour moderniser, améliorer et faire connaître le dispositif auprès des potentiels bénéficiaires. Elle permet aussi de faire respecter les décisions de justice et apporte une aide financière aux parents isolés, avec l'allocation de soutien familial (ASF).

 www.pension-alimentaire.msa.fr

DSN : une démarche d'amélioration continue

Les entreprises agricoles sont au rendez-vous de la DSN phase 3 comprenant la déclaration et le paiement des cotisations. Une montée en charge satisfaisante pour ce qui constitue un changement de culture (de l'appel chiffré au déclaratif) et de rythme (mensuel), supposant, pour tous les acteurs, un niveau de vigilance et d'adaptation accru selon une dynamique collective.

Si la montée en charge est satisfaisante – le volume des dépôts est proche des attentes – le niveau de qualité des déclarations appelle des actions correctrices et de sensibilisation des entreprises, tiers déclarants et éditeurs de logiciel paie, en lien le GIP-MDS (groupement d'intérêt public modernisation des déclarations sociales), qui produisent de premiers résultats significatifs. Parallèlement, la CCMSA appuie le réseau des caisses pour la conduite des évolutions. La cellule nationale d'assistance aux caisses a pris en charge 400 appels et mis en ligne 80 fiches questions/réponses, la cellule MO/ME/Centre/Pivot/CIC extranautique procédant quant à elle, au suivi quotidien et au traitement des problèmes remontés. Des points d'échanges pléniers sont organisés chaque semaine avec les correspondants DSN des MSA. Les portails « Essentiel cotisations » (comprenant les procédures d'entrée et de traitement DSN ainsi que des instructions techniques) et « Essentiel accueil » (comprenant une aide à la réponse pour le *front office*) sont systématiquement actualisés pour guider les agents. Enfin, le parcours client spécifique à la DSN a fait l'objet de recommandations.

 @ : **Coordonnées des correspondants DSN sur le site Internet des MSA (rubrique « Employeur > DSN, Déclaration sociale nominative »).**


**Au 18 mai 2017,
89 571
entreprises agricoles
(représentant 96 307
établissements)
sont entrées en DSN
phase 3, soit
74 % de la cible.**

MOT-CLÉ

DSN :
La déclaration sociale nominative (DSN) remplace et simplifie la majorité des déclarations sociales des employeurs effectuées auprès de plusieurs organismes. Elle repose sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie, et permet le signalement d'événements en cours de mois (fin de contrat, arrêt de travail...).

MOT-CLÉ

Tesa :
Le nouveau titre emploi service agricole (Tesa) est un service dématérialisé gratuit qui s'adresse prioritairement aux petites entreprises agricoles sans logiciel de paie et qui n'ont pas recours à un tiers déclarant. Il est utilisable pour les salariés en CDD (quelle que soit la durée) et en CDI (jusqu'à 20 CDI). Il répond aux normes et aux obligations de la DSN et il archive les données saisies.


**En 2016, près de
66 000
entreprises
ont recours au Tesa
pour réaliser les
déclarations sociales
de plus de 500 000
salariés.**

Vers un nouveau Tesa

Le nouveau Tesa sera disponible en janvier 2018 et proposera de nouvelles fonctionnalités. À partir des informations déclarées par l'employeur, il permettra de répondre aux obligations de la DSN en intégrant si nécessaire le prélèvement de l'impôt à la source. Il proposera également les fonctionnalités suivantes : la déclaration d'embauche et l'évolution du contrat de travail, l'émission des bulletins de paie et des documents relatifs aux ressources humaines (certificat de travail, registre unique du personnel, attestation Pôle emploi...), le récapitulatif mensuel des cotisations. L'année 2016 est consacrée à la poursuite des travaux de conception du Tesa. Sa stratégie de déploiement, adaptée compte tenu du report de la généralisation de la DSN, est ajustée à la mise en œuvre du prélèvement de l'impôt à la source prévue le 1^{er} janvier 2018. Pour préparer l'arrivée de ce Tesa Web, un plan d'actions visant l'accompagnement des employeurs et la suppression progressive du Tesa papier est engagé. Les entreprises déclarant leur intention d'utiliser le Tesa pour ses CDI au 1^{er} janvier 2018 sont dispensées de la migration DSN en 2017.

Améliorer la relation de service

Les enjeux de la relation de service portés par la COG 2016-2020 sont de deux ordres : développer des services aux adhérents et aux entreprises dans une logique de mise en œuvre des politiques publiques et améliorer la performance globale de la MSA. Pour y parvenir, trois engagements sont pris. Il s'agit :

- de développer une relation de service personnalisée en connaissant davantage les attentes et les besoins, en développant les parcours clients et en enrichissant les outils d'analyse de la satisfaction et de l'insatisfaction ;
- d'optimiser la gestion des contacts en définissant les canaux à

privilégier selon les motifs et les segments de population, en orientant les contacts vers les canaux les mieux adaptés et en améliorant la gestion des contacts téléphoniques ;

- de répondre aux enjeux de la proximité en réalisant des diagnostics locaux pour le choix des implantations territoriales et en participant au développement des maisons de services au public (MSAP).

Le nombre d'appels téléphoniques entrants est de 9,1 millions en 2016, il a baissé de 9,5%.

Les caisses ont accueilli 185 268 visiteurs sur rendez-vous. Ce qui représente 10,23% des visites totales (soit une augmentation de 4% en 2016).

710 maisons de services au public

La CCMSA s'est engagée avec sept grands opérateurs nationaux à participer au développement et à l'amélioration des conditions d'accès des services au public au sein des MSAP : Pôle Emploi, La Poste, l'assurance vieillesse, l'assurance maladie, la Cnaf et GRDF. Une formation-socle sur la protection sociale et les champs de compétences des différents opérateurs est assurée par la Caisse des dépôts et consignations, mais les MSA ont également animé des formations pour les agents des MSAP de leur territoire.

MOT-CLÉ

MSAP :

Les maisons de services au public (MSAP) 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 articulent présence humaine et outils numériques.

La MSA compte 1 325 lieux de contact : 615 lieux d'accueil en propre ou mutualisés. Elle participe à 710 MSAP.



Courriers du président et du directeur général

De plus en plus d'assurés sollicitent directement le président ou le directeur général de la CCMSA pour obtenir, soit la résolution des problèmes qu'ils prétendent rencontrer avec leur caisse locale, soit de simples informations sur la réglementation en vigueur ou sur leurs droits. À ces sollicitations directes s'ajoutent désormais celles transmises par la médiation de la direction de la sécurité sociale, qui adresse systématiquement à la CCMSA tous les courriers des assurés du régime agricole qu'elle reçoit, quel qu'en soit l'objet. Le cabinet de la présidence et de la direction générale prend ainsi en charge les réponses à un nombre accru de courriers d'assurés en 2016 (+ 21 % par rapport à 2015).

Les sollicitations des instances

Dans le cadre de sa mission d'interface avec les pouvoirs publics, le cabinet de la présidence et de la direction générale coordonne les réponses aux enquêtes et audits des grands corps d'inspection et de contrôle : inspection générale des affaires sociales (Igas), inspection générale des finances (IGF), Cour des comptes, mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale (MNC)... En 2016 ont lieu 15 missions de la Cour des comptes, 16 des corps d'inspection et six de la MNC.

Le cabinet assure le suivi de l'ensemble des dossiers : organisation des réunions d'échanges entre ces corps et les différentes directions de la CCMSA ; collecte des informations auprès de ces dernières en vue de la préparation des réponses ; recueil de leurs observations sur les rapports provisoires transmis par les corps. Depuis 2016, le cabinet s'assure, en outre, de la mise en œuvre des recommandations formulées dans les rapports définitifs de la MNC auprès des différentes directions de la CCMSA concernées. Ces enquêtes, qui peuvent parfois durer plusieurs mois, traitent de sujets variés sur la protection sociale. Exemple : le contrôle médical de l'assurance maladie, les paiements à l'étranger de pensions de retraite et d'invalidité et de rentes d'accident du travail ou encore la lutte contre la fraude aux prestations d'assurance vieillesse. Enfin, toujours dans le cadre de sa mission d'interface avec les pouvoirs publics, le cabinet organise chaque année des rencontres entre la MSA et les députés et les sénateurs, et coordonne par ailleurs la préparation des auditions parlementaires dont le nombre a augmenté en 2016.

37 enquêtes coordonnées en 2016, contre 29 en 2015.

17 auditions parlementaires suivies en 2016 contre 13 en 2015.

DATE

9 juin 2016 :

Organisation d'un « digital game » à la CCMSA, rallye en équipe ouvert à tous les salariés pour qu'ils apprennent à s'approprier les outils numériques et à mieux connaître l'offre MSA en ligne pour la promouvoir. Six épreuves et huit directions impliquées pour proposer une dizaine d'animations.

Passage en douceur vers un régime 2.0

Face aux évolutions des usages, des attentes des adhérents et des exigences des pouvoirs publics en matière de services en ligne, la MSA s'inscrit dans la mouvance de la dématérialisation en développant une offre digitale complète.

Comme cette dématérialisation peut être perçue par certains comme une contrainte, elle nécessite un accompagnement des populations concernées, parfois éloignées ou réticentes au recours à l'Internet. C'est pourquoi la MSA lance, en septembre 2016, une opération de sensibilisation d'envergure nationale afin d'inciter ses adhérents à se familiariser avec les services en ligne des sites MSA. Mobilisant leurs personnels d'accueil, spécialement formés pour l'occasion, les 35 caisses proposent un accompagnement didactique et personnalisé aux personnes intéressées. Pour compléter le dispositif, des ordinateurs en libre-service sont mis à disposition dans les 235 agences locales.

Quatre services en ligne sont d'abord concernés – la demande de carte européenne maladie, la consultation des paiements santé, l'attestation de droits maladie, l'attestation de paiement/non-paiement – auxquels s'ajoutent l'inscription à « Mon espace privé » et l'application mobile ma MSA & moi. Cet accompagnement est pérenne et trois nouveaux services intègrent le dispositif en mars 2017 (déclarations trimestrielles de ressources pour le RSA, la prime d'activité et l'allocation adulte handicapé).

MOT-CLÉ

Twitter :

réseau social pour la diffusion de messages courts. Il permet de se constituer une liste d'abonnés (followers) qui suivent les informations que l'on publie. La MSA a ouvert son compte officiel – @msa_actu – dès 2011 (plus de 2.700 abonnés). Le Bimsa a créé le sien – @lebimsa – début 2016 (près de 400 abonnés).

MOT-CLÉ

« Mon espace privé » :

c'est sur les sites MSA, la rubrique qui permet d'accéder aux services en ligne et de contacter sa caisse, en toute sécurité. Une fois inscrit, l'adhérent peut se connecter à tout moment, effectuer ses démarches en ligne et utiliser le différents services.



FOCUS

CHAÎNE VIDÉO

Lancement officiel, le 22 juin 2016 à l'occasion de l'assemblée générale MSA, de la plateforme vidéo msatv.fr qui accueille reportages, événements en direct, documentaires, films d'animation...

Elle s'adresse à l'ensemble des publics (jeunes, familles, exploitants, employeurs, seniors, élus, partenaires...) et propose différents sujets : prévention santé, santé-sécurité au travail, accompagnement des exploitants, action sociale, services en ligne de la MSA... www.msatv.fr



Les services Internet MSA

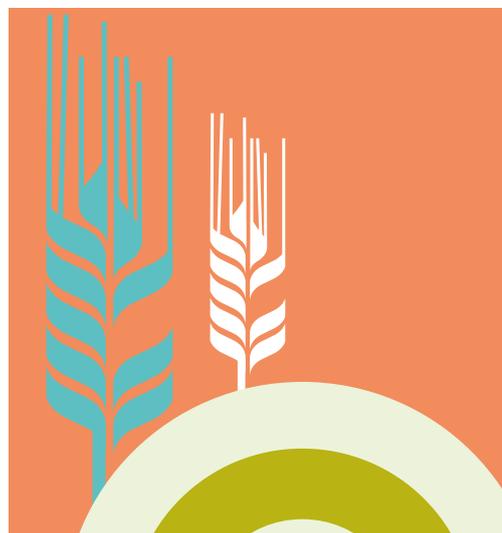
	2016	évolution 2016/2015
Sites Internet – visites	36 551 964	+ 49 %
Sites Internet – pages vues	77 844 072	+ 38 %
Mon espace privé – nombre d'inscrits	1 745 288	+ 27 %
Mon espace privé – connexions	15 941 230	+ 25 %
Mon espace privé – démarches effectuées	26 026 089	+ 48 %
Application mobile Ma MSA et moi – téléchargements	99 864	+ 64 %

Portail numérique des droits sociaux

Quand en juillet 2016, la direction de la sécurité sociale (DSS) demande à la MSA de réaliser le nouveau portail numérique des droits sociaux (PNDS), les équipes de la caisse centrale et les équipes informatiques d'Agora se doutent que la tâche sera rude. Pourtant, huit mois plus tard, le nouvel outil est livré et prêt à utiliser. Il a fallu passer par plusieurs étapes pour y arriver, en commençant par répondre à un appel à candidature pour la réalisation du PNDS. La demande est claire : mettre en place un portail regroupant en un seul endroit une vision simple et synthétique des droits sociaux des assurés. La MSA fait valoir ses atouts, notamment son savoir-faire, sa maturité sur ce type de projet innovant, son guichet unique et sa vision à 360° des différentes prestations pour que les pouvoirs publics lui confient le projet, ainsi qu'une expertise de développement informatique reconnue. Ces capacités techniques pèsent dans la balance au moment de la décision.

Ce nouveau portail permet à chacun, via ses identifiants France connect (impots.gouv.fr, ameli.fr ou « Loggin La Poste ») d'avoir accès rapidement et simplement à ses droits sociaux et de simuler ceux auxquels il pourrait prétendre. Le site est inauguré à l'Élysée le 23 mars 2017 par Marisol Touraine et François Hollande.

 **La MSA met en place une plateforme téléphonique dans les locaux de la caisse de Gironde pour aider les utilisateurs en cas de difficultés d'utilisation du PNDS. Cinq personnes sont mobilisées.**
www.mesdroitssociaux.gouv.fr



Un site dédié aux statistiques et aux données chiffrées

Des travaux, lancés fin 2015 par la direction des études, des répertoires et des statistiques (Ders) en collaboration avec la direction de la communication et de l'information, conduisent à la création d'un site Internet spécifiquement dédié à la diffusion des productions statistiques de la MSA. Objectif : améliorer la visibilité des publications et des analyses statistiques du régime agricole qui édite, chaque année, entre 50 à 80 documents.

Simple et facile d'accès, le site propose des entrées par thématiques (démographie agricole, financement et cotisations, emploi agricole et revenu, santé, retraite...) ou par type de publication (tableaux de bord, études et synthèses, notes de conjoncture...). Susceptible d'alimenter la réflexion sur la protection sociale et l'emploi, et sur leur évolution, il s'adresse notamment aux étudiants, chercheurs, journalistes, acteurs du monde agricole – professionnels ou institutionnels –, partenaires de la sphère sociale... Ce site offre également un accès à GéoMSA, outil de cartographie dynamique mettant à disposition les données locales produites par la MSA, qui sont labellisées depuis juillet 2013 par l'Autorité de la statistique publique – dans le respect de l'anonymat des populations étudiées.

Ces deux nouveaux outils apportent une contribution unique à la connaissance des populations agricoles et participent au mouvement d'ouverture des données publiques.

 **En savoir plus : statistiques.msa.fr**


300 documents en ligne
à l'ouverture du site.

Un traitement responsable des données personnelles

Situé au cœur de la conformité à la loi Informatique et Libertés, par ses missions, le correspondant informatique et libertés (CIL) s'inscrit dans le cadre des actions en lien avec la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise. Il garantit la légalité des traitements informatiques et conseille sur les questions de protection des données personnelles, ainsi que sur la manière d'exploiter celles-ci. De même, le CIL garantit aux assurés et aux collaborateurs en interne une collecte et un traitement responsable des données personnelles.

Au cours de l'année 2016, la direction des affaires juridiques et institutionnelles de la CCMSA sensibilise les responsables des traitements et les personnes en charge de leur mise en œuvre au contenu de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et aux enjeux de la mise en conformité. Elle modifie ainsi la procédure de saisine, réunit les CIL du réseau, organise des ateliers et élabore des kits de bonnes pratiques. Une centaine d'expertises sont menées, ainsi que 42 formalités Cnil. Par ailleurs, un outil collaboratif est mis à disposition des CIL, via un groupe Facebook, véritable lieu d'échanges et de retour d'expérience.

Déploiement de l'offre agricole

Après signature du nouvel avenant à l'accord national de la production de septembre 2015, et la recommandation par les partenaires sociaux de l'offre agricole, le déploiement de cette dernière s'effectue à compter de janvier 2016, avec Agrica comme assureur, Groupama et Crédit Agricole comme distributeurs et la MSA en qualité de délégataire de gestion. Après la période de transition du 1^{er} trimestre 2016, durant laquelle les droits des salariés sont maintenus, la bascule vers le nouvel accord national a lieu fin mars 2016 dans des conditions très satisfaisantes, puis tout au long de l'année pour les nouveaux contrats locaux.

La principale difficulté rencontrée en 2016 porte sur la gestion des CDD par la MSA, à la suite de la parution de décrets les 30 et 31 décembre 2015 applicables au 1^{er} janvier 2016, ayant pour conséquence l'affiliation de tout salarié à la complémentaire santé au premier jour de son embauche (plus d'exclusion des contrats de moins de trois mois).

La MSA et la profession agricole interviennent auprès des pouvoirs publics afin de les alerter sur les difficultés de mise en œuvre de ces décrets pour des travailleurs saisonniers agricoles souvent appelés à travailler quelques jours, voire quelques heures sur les exploitations, en fonction des activités réalisées.

Les pouvoirs publics proposent de valoriser prioritairement auprès des entreprises et salariés l'utilisation du versement santé, permettant au salarié de financer sa couverture complémentaire santé. Un nouvel avenant à l'accord national de la production applicable au 1^{er} avril 2017 permet désormais d'acter l'utilisation du versement santé pour les contrats de moins de trois mois. Depuis décembre 2016, le versement santé est intégré au Tesa web.



24 correspondants
et **14** référents
informatique
et libertés dans
le réseau.



1
correspondant
Informatique et
libertés au niveau
national.



Renouvellement de conventions GPCD

Dans le cadre de la gestion pour compte de tiers, la MSA renouvelle plusieurs conventions avec ses partenaires pour répondre aux nouvelles contraintes qui pèsent sur les organismes complémentaires en termes de maîtrise des risques, de reporting, de gestion des réclamations, d'enquêtes de satisfaction : Agrica, Humanis, Eovi, Mutualia, entre autres.

Partenariat Lidl : réactivité et professionnalisme de la MSA

L'enseigne de distribution Lidl France lance en mars 2016 une collecte de soutien aux agriculteurs en difficulté de la filière lait en prélevant trois centimes d'euro pour chaque litre de lait de sa marque acheté. En six mois, elle récolte 4 millions d'euros. Les différents acteurs du monde agricole (pouvoirs publics, représentants de la filière...) orientent unanimement Lidl vers la CCMSA pour gérer la répartition de cette enveloppe, au regard de toutes les garanties de neutralité, de confidentialité, et d'expertise qu'elle présente pour réaliser le versement de cette aide exceptionnelle, reconnaissant ainsi le professionnalisme de la MSA. Ainsi, fin décembre 2016, la MSA procède au versement de cette prestation ponctuelle de 2 000 euros à près de 2 000 agriculteurs en difficulté de la filière laitière, démontrant sa capacité à gérer à l'avenir d'autres dispositifs du même type.

L'Afis, une nouvelle aide à gérer

Les pouvoirs publics confient à la MSA la gestion de l'aide financière à l'insertion sociale (Afis), dans le cadre de la loi de lutte contre le système prostitutionnel et l'accompagnement des personnes prostituées. L'Afis a pour objectif d'accompagner au mieux les personnes en sortie de prostitution et de favoriser leur insertion socio-professionnelle. Le guichet unique et les compétences dans l'aide à la réinsertion permettent à la MSA d'obtenir la gestion de cette nouvelle prestation.

La MSA s'occupe, entre autres, de contrôler la complétude des dossiers, de la liquidité et du versement ou encore de la gestion du renouvellement et de la sortie du dispositif. C'est la MSA Mayenne-Orne-Sarthe qui est retenue pour assurer la gestion de l'Afis, mise en œuvre au 1^{er} janvier 2017.

Construire l'offre de demain

La fédération nationale de l'offre de services (Fnos MSA) est chargée d'animer le réseau des MSA et des MSA Services, de mutualiser les compétences et les expériences, et de développer les réponses aux nouveaux besoins des populations agricoles et rurales. À ce titre, elle organise des rencontres avec ses adhérents et programme notamment, en 2016, deux cercles de réflexion animés par un expert (le 23 mars sur le thème « quels services à la personne pour demain » et le 13 décembre sur celui de « l'amélioration et l'adaptation de l'habitat ancien »). Ces rendez-vous ont pour ambition d'être des laboratoires d'idées afin de raviver la culture de l'innovation au sein du réseau.

La journée nationale de l'offre de services qui se tient le 10 mai 2016 est guidée par ce même *leitmotiv*, avec notamment la tenue d'une conférence sur le thème « créer la différence par les services et l'innovation » et la présentation de réalisations de start-up.

Toujours dans cette dynamique, les principaux enseignements d'une enquête marketing et les préconisations des experts qui l'ont conduite font l'objet d'une restitution lors de l'assemblée générale de la Fnos MSA et de journées régionales à l'automne 2016.



206
structures d'offre de services employaient
4 810
salariés équivalents temps plein fin 2015.



206 051 clients ont bénéficié de leurs services. Chiffre d'affaires
de 259 millions €, pour un résultat excédentaire
de 5,2 millions €.



Développer l'offre de formation

26 structures de l'offre de services ont une activité de formation professionnelle sur les territoires (professionnalisation des intervenants à domicile, prévention des risques professionnels et santé-sécurité au travail, gestion, management...). Une journée d'échanges leur est consacrée en juin 2016 pour, notamment, étudier les différentes pistes de travail en réseau. Depuis, une dynamique de coopération se crée pour partager informations, expériences et pratiques.

Un accueil développé pour les professions libérales

Dans le cadre du partenariat initié en 2015 avec la Cipav (caisse interprofessionnelle d'assurance vieillesse des professions libérales) et coordonné par la direction de l'offre de services, la MSA assure différentes opérations pour le compte de cet organisme : traitement et encaissement de chèques, courrier, éditique (tâches réalisées par le Sigmap), service d'accueil téléphonique pour les adhérents. Après l'ouverture d'une plateforme en 2015 par la MSA Auvergne pour la prise en charge d'une partie des appels, une autre est inaugurée le 14 mars 2016 dans les locaux de la MSA Grand Sud à Carcassonne. Chacune occupe 7,5 personnes, en équivalent temps plein, préalablement formées aux législations correspondantes pour renseigner les adhérents en matière de cotisations ou de retraite. Autre volet de ce partenariat : l'accueil physique, pour lequel des bureaux sont mis à disposition d'agents de la Cipav par plusieurs MSA – à Lille, Lyon, Marseille, Nantes (2016), Bordeaux et Nancy (depuis janvier 2017).

Cette coopération illustre la faculté de la MSA de répondre aux multiples attentes des organismes qui sollicitent le savoir-faire de ses équipes et s'inscrit dans le droit fil de la politique partenariale déjà engagée avec d'autres régimes de protection sociale – comme ceux des salariés de la SNCF et de la RATP.



La coopération avec la Cipav s'inscrit dans le droit fil de la politique partenariale déjà engagée avec d'autres régimes de protection sociale.



Réseaux associatifs : synergie renforcée

Quatre associations nationales sur cinq perçoivent des subventions de l'action sanitaire et sociale de la CCMSA : l'association de vacances de la Mutualité agricole (AVMA), Laser emploi, dans le champ de l'insertion par l'activité économique, les maisons d'accueil et de résidence pour l'autonomie (Marpa), et Solidel, réseau pour les travailleurs handicapés du secteur agricole et des territoires ruraux. Elles développent une politique d'action sociale en conver-



FOCUS

LASER EMPLOI

La fédération Laser emploi (lien associant les solidarités pour l'emploi sur les territoires ruraux) regroupe les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) et les organismes de services à la personne développés par la MSA. Elle est composée de la CCMSA et de 18 caisses ayant développé une offre de services dans le domaine de l'insertion (17 départements concernés) ou dans celui des services à la personne (26 départements), de 19 SIAE et de 20 structures de services à la personne. www.laser-emploi.fr

gence avec celle de la MSA, dans l'accompagnement des publics les plus fragiles à travers l'insertion par l'activité économique, l'accès aux vacances des personnes qui en sont exclues, l'inclusion des personnes en situation de handicap. Les conseils d'administration de ces structures sont tous présidés par des administrateurs centraux de la MSA qui veillent au respect de ces orientations. Depuis avril 2013, la gestion des fédérations nationales de Laser emploi, de l'AVMA, de Solidel et des Marpa est assurée par la direction déléguée aux politiques sociales de la CCMSA, facilitant la transversalité et un travail en étroite collaboration avec les équipes métiers. Ainsi, l'offre des réseaux associatifs vient renforcer celle de la MSA. Concrètement, les passerelles sont tangibles, l'essai-mage du dispositif de répit des aidants Bulle d'air, confié à Laser emploi, la promotion du dispositif Mois sans tabac par les structures d'insertion, l'expérimentation du dispositif vacances nommé « Part'âges » avec l'AVMA... sont autant d'actions qui démontrent l'efficacité des synergies mises en place. Pour 2017, la volonté de l'institution est le renforcement des synergies d'actions entre associations nationales. D'autres interactions verront le jour, entre Laser emploi et l'association nationale Présence Verte (numéro 1 de la téléassistance en France), entre Marpa et Solidel, entre autres.



Les conseils d'administration de ces structures sont tous présidés par des administrateurs centraux de la MSA qui veillent au respect de ces orientations.



La « gestion par objectifs » partagée à Dakar

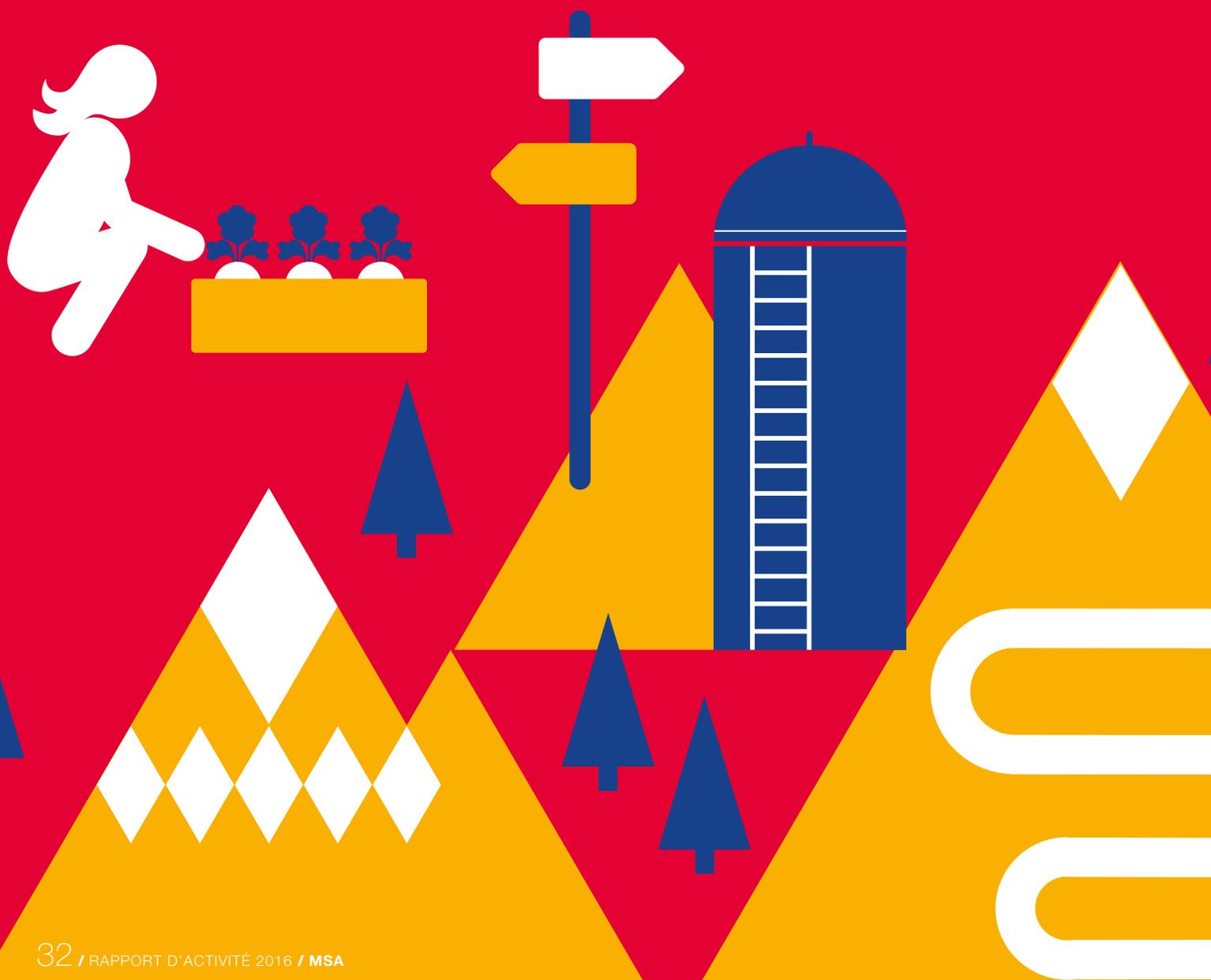
Dans le cadre du partenariat avec la conférence interafricaine de prévoyance sociale (Cipres), un séminaire de formation consacré à la « gestion par objectifs » se déroule du 24 au 28 octobre 2016 à Dakar (Sénégal). L'occasion pour les 90 participants issus de 13 des 15 pays membres (Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Congo, Côte-d'Ivoire, Gabon, Guinée équatoriale, Mali, Niger, République Démocratique du Congo, Sénégal, Tchad, Togo) de bénéficier des apports méthodologiques de la direction du pilotage et des budgets de la CCMSA et du directeur général de la MSA Picardie.

La MSA et la Cipres collaborent ensemble dans le cadre d'une convention triennale ; celle-ci a pour objectif la mise en place de séminaires de formation au profit d'inspecteurs de la Cipres, de responsables des ministères de tutelle, d'administrateurs et de personnels encadrants des organismes de prévoyance sociale. Le séminaire 2017 portera sur la communication interne et externe dans les organismes de prévoyance sociale. ■

MOT-CLÉ

Cipres :

Elle a été créée par les ministères de tutelle de prévoyance sociale et leurs homologues des finances de 15 pays d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique centrale. Elle est chargée de fixer les règles communes de gestion, d'instituer un contrôle des organismes de prévoyance sociale, de réaliser des études et d'élaborer des propositions pour harmoniser les dispositions législatives et réglementaires, de faciliter la mise en œuvre d'une politique de formation des cadres et techniciens des organismes de prévoyance sociale.



ENGAGÉE POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La MSA agit pour la prévention des risques professionnels en agriculture, développe une politique de ressources humaines intégrant le dialogue social, l'amélioration du bien-être au travail, le handicap...

SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL

2,2 millions
de personnes couvertes
contre les accidents de
travail et les maladies
professionnelles.

56%
des accidents du travail
des exploitants agricoles
sont liés à l'activité
d'élevage; le chiffre est
de 11 % pour les salariés.

COLLOQUE « INNOVER EN PRÉVENTION »

30
pays représentés.

RESSOURCES HUMAINES

6,69 %,
taux moyen d'emploi
direct de personnes en
situation de handicap
dans le réseau MSA.

140
télétravailleurs à la
CCMSA en 2016.

NOUVEAU SIÈGE SOCIAL

17 927 m²
sur 7 étages

Nouveau plan santé-sécurité au travail

Le plan de santé-sécurité au travail (SST) 2016-2020, qui s'inscrit dans une logique de gestion du risque, est construit avec le réseau des MSA. Après cette phase menée sur plusieurs mois et la présentation de la version aboutie, les premières actions peuvent être menées sur le territoire et les premiers retours enregistrés. Contrairement aux plans précédents, toutes les priorités sont assorties d'actions identiques qui seront déclinées localement dans chaque caisse. Cette nouvelle stratégie montre la volonté d'un réseau qui agit ensemble autour d'axes de prévention forts, définis avec la caisse centrale, en laissant de la latitude aux MSA pour le reste des actions. Dorénavant, un pilotage national permet d'avoir une ambition commune et une meilleure visibilité des actions de prévention. Pour exemple, le logiciel d'évaluation du risque chimique Seirich a été déployé dans tout le réseau. La caisse centrale, avec l'appui de référents du risque chimique des MSA, forme les préventeurs pour que chacun puisse promouvoir son utilisation dans les entreprises et les exploitations agricoles. Cette ambition commune devrait permettre une prévention plus efficace de ce risque important sur tout le territoire.

L'expertise du régime agricole en matière de prévention est également reconnue par les pouvoirs publics puisque la MSA a participé à la déclinaison du plan SST 3 piloté par le ministère du Travail et qui regroupe tous les organismes de prévention.



30 %

du temps des services de prévention des caisses est utilisé dans la conduite d'actions liées au plan SST. Le reste est réservé aux actions réglementaires et/ou locales spécifiques.



FOCUS

LES AXES PRIORITAIRES DU PLAN

- La sécurité au contact des animaux dans l'élevage
- Le risque chimique
- Le risque machine
- Les risques psychosociaux
- Les troubles musculosquelettiques
- Le maintien en emploi des actifs agricoles

Maintien en emploi

Dans le cadre de la convention nationale pluriannuelle multipartite d'objectifs et de moyens pour l'emploi des travailleurs handicapés signée en 2013, la CCMSA et ses partenaires ont produit une cartographie du maintien en emploi. Elle permet d'accéder à une représentation synthétique du parcours d'une personne qui risque de perdre son emploi ou son activité du fait de son état de santé. Elle détaille les outils mobilisables et le rôle des acteurs du maintien en emploi à chaque étape du parcours, quel que soit le statut de la personne (document téléchargeable sur le site travail-emploi.gouv.fr et bientôt sur msa.fr). À travers sa convention d'objectifs et de gestion (COG) 2016-2020, la MSA s'engage également à déployer des cellules pluridisciplinaires de maintien en emploi (CPME) pour accompagner les actifs agricoles : chaque caisse doit se doter d'une CPME, composée a minima de trois représentants des services de santé-sécurité au travail, du contrôle médical et de l'action sanitaire et sociale. La CCMSA met à disposition du réseau les outils de fonctionnement et d'organisation nécessaires à la mise en place des CPME. Elle émet des recommandations. Pour améliorer la détection des situations de désinsertion professionnelle, le plan SST 2016-2020 préconise également la sensibilisation des médecins traitants à la réalisation de la visite de préreprise et des médecins du travail à la réalisation des bilans 50 ans propres aux salariés agricoles.



50 %

des MSA doivent disposer en 2016 d'une cellule pluridisciplinaire de maintien en emploi (objectif COG), 100 % en 2017.

MOT-CLÉ

Prévention de la désinsertion professionnelle :

Elle a pour objectif de limiter le risque de perte d'emploi d'un salarié ou d'un non salarié à la suite d'une altération de sa santé. Le repérage précoce des travailleurs en situation fragile, notamment par le service de santé-sécurité au travail, permet d'accompagner le travailleur de manière individualisée et renforcée grâce à la cellule pluridisciplinaire de maintien en emploi MSA. Cet accompagnement est varié avec, pour le salarié, des actions possibles pour le maintenir dans son poste, le réorienter dans ou en dehors de son entreprise et, pour le non-salarié, des solutions pour le maintenir sur son exploitation par de nouvelles formes d'organisations, ou le réorienter professionnellement.



Chaque caisse doit identifier un pilote maintien en emploi qui est le garant du bon fonctionnement de la cellule pluridisciplinaire et qui assure notamment l'interface avec la CCMSA et les partenaires.



Plan national MSA de prévention du suicide

Le second plan national MSA de prévention du suicide 2016-2020 s'inscrit dans la continuité du premier plan 2011-2014 avec les trois axes incluant :

- la recherche de données statistiques de la mortalité par suicide des exploitants et employeurs de main-d'œuvre depuis 2007 (données INVS-Santé publique France) et une nouvelle étude pour les salariés agricoles aux mêmes dates et démarrée en 2016 ;
- la poursuite du dispositif Agri'écoute qui comptabilise une moyenne de 90 appels par mois en 2015 et une augmentation à 208 appels par mois en 2016 ;
- le développement des cellules pluridisciplinaires de prévention au sein des MSA réunissant plusieurs métiers du guichet unique et qui permettent les signalements des situations difficiles, une étude du cas et un accompagnement voire une orientation vers des services en interne ou en externe pour des soins si besoin. Le nombre de signalements en 2016 est en augmentation de 31 % (1 452 situations) comparé à 2015, et le nombre de cas considérés comme urgents à risque suicidaire a diminué depuis 2014 (30 % des situations en 2014, 22 % en 2015 et 20 % en 2016). Le réseau des sentinelles, à l'initiative des élus dès 2013, continue de se développer vers les organisations professionnelles agricoles et les partenaires en lien avec le monde agricole. Ces derniers détectent aussi des situations difficiles et alertent les cellules pluridisciplinaires.

MOT-CLÉ

Agri'écoute

Le numéro Agri'écoute (09 69 39 29 19), en place depuis le 13 octobre 2014, est le dispositif d'écoute anonyme, axe 2 du plan national MSA de prévention du suicide. Des bénévoles formés et supervisés de deux associations, SOS Amitié et SOS Suicide Phénix, assurent une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



296 suicides ont été identifiés
– 253 hommes et
43 femmes – en un an
(2010-2011).

Pour une qualité de vie au travail

En septembre, le symposium de l'institut national de médecine agricole (INMA) pose des jalons essentiels en matière de qualité de vie au travail (QVT). Orientation stratégique du plan santé-sécurité au travail 2016-2020, ce nouveau paradigme fait partie des modes d'intervention du réseau. L'objectif opérationnel est d'accompagner les très petites entreprises (TPE) et les petites et moyennes entreprises (PME) agricoles dans leurs projets. La CCMSA souhaite investir le champ de la QVT pour proposer aux entreprises une démarche de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail plus efficace. Elle envisage, entre autres, de lancer une étude auprès des dirigeants de TPE et de PME afin de faire remonter les enjeux sociétaux (recrutement, maintien en emploi, implication des salariés dans la vie de l'entreprise...), de marché (entrée dans l'ère numérique, besoin d'innovation, formation...) et de travail (autonomie des salariés, engagement au travail...). L'objectif poursuivi est d'intégrer la santé-sécurité au travail dans les projets d'entreprise.

 En savoir plus : www.inma.fr



2,5 à 4,8 euros,
c'est le retour sur investissement
pour chaque euro placé dans la
prévention de la santé au travail.

(source : agence européenne pour la SST)



Mettre le travail en débat

La qualité de vie au travail est un processus visant l'intégration des conditions de travail dans la stratégie de l'entreprise, contribuant ainsi à améliorer la performance de celle-ci. Pour cela, il s'agira de mettre le travail en débat dans l'entreprise, en particulier dans le cadre de projet de transformation organisationnelle, technique ou technologique, afin de créer les conditions de travail sources de performance sociale et économique. En effet, c'est dans le travail réel que se jouent la santé des salariés et la performance de l'entreprise.



Dix facteurs de risques

À son entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015, le dispositif pénibilité comptait quatre facteurs de risque : le travail répétitif, le travail en milieu hyperbare, le travail en équipes successives alternantes et le travail de nuit. Le 1^{er} juillet 2016, six autres ont été ajoutés : les postures pénibles, les manutentions manuelles de charge, la manipulation d'agents chimiques dangereux, les vibrations mécaniques, les températures extrêmes et le bruit.

Compte prévention pénibilité

Le compte prévention pénibilité permet aux salariés ayant une activité professionnelle qui les expose à des facteurs de risques au-delà de certains seuils, de cumuler des points, mobilisables pour réduire leur exposition : en suivant une formation professionnelle qualifiante, en finançant un temps partiel sans perte de salaire, ou en partant plus tôt à la retraite. Si le dispositif est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2015, la première alimentation des comptes prévention pénibilité est réalisée en 2016, à l'issue de l'exercice.

Lorsqu'un salarié du régime agricole est exposé à des facteurs de pénibilité au-delà de certains seuils, son employeur doit en faire la déclaration auprès de sa MSA via la déclaration trimestrielle des salaires (DTS) ou le Tesa, et désormais, via la DSN à compter de l'exercice 2017. Si les contrats de moins d'un mois sont exclus du dispositif, chaque trimestre d'exposition à un risque permet de cumuler un point. En cas d'exposition à plusieurs facteurs, le salarié cumule deux points par trimestre. Pour les salariés nés avant le 1^{er} juillet 1956, les points acquis sont doublés. Sur la base des facteurs d'exposition déclarés, la MSA recouvre les cotisations pénibilité et transmet à la Cnav, l'opérateur du compte prévention pénibilité, un flux annuel permettant de faire le décompte de points par salariés. En 2016, cette transmission s'est effectuée en fin d'année (elle sera opérée plus tôt dès 2017, et avec la DSN). Début 2017, l'alimentation des comptes est effective pour la première fois.

Outre son rôle de collecte des risques déclarés et de recouvrement des cotisations, la MSA couvre également une fonction de contrôle en cas de contestation d'un salarié sur ses facteurs de risque déclarés.

Les déclarations pénibilité de l'année 2015 concernent 8 906 salariés (soit 0,5 % des 1,6 million de salariés agricoles). Elles sont effectuées par 686 entreprises.

Tour du monde de la prévention

La CCMSA organise, du 12 au 14 octobre, le 38^e colloque de la section prévention en agriculture de l'association internationale de la sécurité sociale (AISS) – regroupant des institutions et des organismes de sécurité sociale de plus de 140 pays – autour du thème « Innover en prévention ». La MSA qui a en charge la santé au travail et la prévention des risques professionnels de l'ensemble de la population agricole, salariée et non salariée, assure au sein de l'AISS, la vice-présidence du comité « prévention des risques professionnels en agriculture ».

Le partage du travail, des avancées et des initiatives d'une trentaine de pays en la matière est au menu de cette rencontre, orchestrée par la mission des relations européennes, internationales et de la coopération, et le département de la prévention des risques professionnels de la CCMSA. Outre des interventions en séance plénière, une journée est consacrée à des visites de terrain dans l'Oise, avec l'appui de la MSA de Picardie, pour mettre en lumière des actions en centre équestre, sur le thème de la prévention des chutes de cheval, et en entreprise de jardins – espaces verts, sur la réduction des risques liés aux machines et aux produits phytosanitaires.

 En savoir plus : www.lebimsa.fr/la-prevention-une-idee-fixe



40 %
de la population active mondiale travaille dans l'agriculture.



4 %,
c'est la part des indemnités dues au titre des accidents du travail et aux maladies professionnelles dans le PIB mondial.

Preventica

Deux salons sur la prévention des risques professionnels permettent à la MSA de faire valoir son expertise sur le sujet, à Lille du 7 au 9 juin, et à Rennes du 4 au 6 octobre. Au-delà de la vitrine qu'un événement aussi important peut offrir, les deux éditions de Preventica permettent de montrer la réussite des actions inter-régimes et l'importance de poursuivre ce travail pour un impact plus important avec nos actions. Plus globalement, ce salon dédié aux professionnels reste une bonne opportunité de développer des partenariats locaux.

350
visiteurs environ
sur le stand sur
les deux salons.

294
fiches-contact
renseignées.



Conforter la responsabilité sociale de l'employeur

Une thématique de la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2016-2020, pilotée par la direction des relations sociales et des ressources humaines institutionnelles (DRSRHI), est entièrement consacrée à la stratégie institutionnelle des ressources humaines. Elle s'articule autour de trois engagements qui donneront lieu à la réalisation de 20 actions développées principalement dans :

- l'accompagnement de l'évolution des métiers et des organisations (inscrire la fonction managériale dans une logique de qualification ; développer des parcours formation métiers qualifiants ; conforter la gestion prévisionnelle des emplois et compétences) ;
- la responsabilité sociale des employeurs (renforcer la qualité de vie au travail ; développer les actions en faveur de l'intégration des salariés en situation de handicap, du maintien en emploi des seniors et de l'insertion des jeunes ; garantir la non-discrimination dans l'accès à l'emploi) ;
- le développement du conseil RH aux organismes MSA (évaluer la qualité du service rendu).

Au total, 31 indicateurs de mesure sont associés à l'ensemble des actions qu'elle pilote.

Anticiper l'évolution des métiers

L'accord de branche du 7 avril 2015 relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) et à la formation professionnelle continue prévoit notamment que chaque organisme MSA réalise un diagnostic des métiers et des compétences en deux phases, préalablement à l'élaboration d'un plan d'action pluriannuel de GPEC.

La première consiste à recenser les fonctions et métiers exercés, et à identifier les collaborateurs les occupant pour mettre en évidence leur nombre et leurs caractéristiques. La seconde phase est destinée à analyser, de manière stratégique, l'évolution de l'environnement afin de déterminer les besoins futurs de l'organisme en matière de métiers et de compétences. Ensuite, un plan pluriannuel est élaboré pour traduire de manière opérationnelle les actions à mettre en œuvre afin d'annuler ou de réduire les écarts de compétences repérés à l'occasion du diagnostic. ■■■



Dialogue social

- 7 accords de branche en 2016 (négociation salariale, accord d'intéressement pour les trois champs conventionnels, congé de solidarité familiale pour les employés, cadres et praticiens, emploi des salariés handicapés, mutualisations de proximité).
- 109 accords locaux en 2016 (base de données économiques et sociales, complémentaire santé, plan épargne d'entreprise, temps de travail...).
- 6 accords relatifs au télétravail ont été conclus.

■■■ Ce diagnostic a tout son sens en amont des réorganisations induites par les mutualisations de proximité (voir page 46).

Le dernier point de situation, réalisé fin 2016, fait ressortir que près de 90 % des organismes ont terminé le diagnostic et engagé l'analyse des impacts de la convention d'objectifs et de gestion ainsi que ceux des évolutions majeures structurantes institutionnelles et locales sur les métiers et les compétences.

Les deux dernières étapes du diagnostic avant l'établissement du plan d'actions – traduction des évolutions en termes d'effectifs et de compétences, et identification des écarts futurs entre les ressources et les besoins prévus – ont été réalisées, fin 2016, par 28% des organismes.



11 871

personnes (8 915 femmes et 2 956 hommes) ont suivi une formation : 38,9 % de cadres et 61,1 % de non-cadres.



60 %

c'est, pour l'ensemble des organismes de MSA, le taux de participation enregistré – nombre d'invitations acceptées/nombre d'invitations envoyées – lors de la première campagne d'entretiens professionnels (prévus par la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale).

La politique des ressources humaines formalisée

Rédigée dans une optique d'harmonisation de l'information et d'homogénéisation du fonctionnement des directions, une note de politique ressources humaines est diffusée à l'ensemble des collaborateurs de la CCMSA en juillet 2016. Elle reprend les pratiques et principes relatifs à la vie professionnelle d'un salarié dans l'entreprise (recrutement, formation, entretiens annuels, conditions de travail, mobilité, préparation du départ à la retraite...) et présente les ambitions individuelles et collectives de l'entreprise. Elle sera actualisée chaque année en fonction des évolutions institutionnelles et législatives, et des actions mise en place dans l'entreprise.

Le télétravail étendu

Afin d'offrir aux salariés une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée, le télétravail est proposé à la CCMSA à partir de 2012. Accessible d'emblée à 80 salariés (10 % de l'effectif), il fait ensuite l'objet d'une ouverture plus large pour concerner jusqu'à 20 personnes dites « prioritaires » (comme les salariés reconnus travailleurs handicapés ou ceux dont l'état de santé nécessite un aménagement des conditions de travail) et 120 salariés dits « accédants ». Ceux-ci ont la possibilité, un ou deux jours par semaine, de réaliser leurs activités à domicile, pour une période de deux ans (au lieu d'un an auparavant).

Un nouvel accord, agréé par les ministères de tutelle le 14 mars 2017, ouvrira la possibilité du télétravail, à compter du 1^{er} juillet 2017, à 80 % maximum de l'effectif. Outre la situation de handicap, les raisons de santé, la durée du temps de trajet et l'âge du salarié, le statut de « proche aidant » devient aussi un critère de priorité pour intégrer le dispositif.



140 télétravailleurs en 2016 et près de 360 à partir de juillet 2017.



Don de jours de repos

Signature, le 4 mai 2016, d'un accord définissant les conditions dans lesquelles un salarié peut renoncer, anonymement et sans contrepartie, à des jours de repos au profit d'un autre salarié dont un proche est gravement malade. Ce dernier peut, sous certaines conditions, s'absenter pour une période de 5 à 20 jours ouvrés (demande renouvelable une fois pour un même événement).

Le dispositif, basé sur des valeurs de solidarité et d'entraide fondamentales pour notre entreprise à vocation sociale, a été mis en œuvre une fois en 2016. L'appel anonyme au don a généré une mobilisation forte et immédiate des salariés puisque, dès le lendemain, le quota maximum de 20 jours était atteint.

Un collectif mobilisé pour le nouveau siège social

En septembre 2017, les salariés intégreront le nouveau siège social, propriété de la CCMSA : le bâtiment Luminem, à Bobigny. Celui-ci accueillera également les collaborateurs de Mutualia, de l'association nationale Présence Verte et la Fnaropa (fédération nationale des associations de retraités d'entreprises et d'organismes professionnels agricoles et agro-alimentaires).

Si la motivation première de ce déménagement est économique, le projet d'implantation est également pensé dans une logique de maîtrise des impacts environnementaux et de contrôle des dépenses énergétiques ; il vise l'obtention des certifications haute qualité environnementale (HQE) et Breeam.

L'année 2016 demande une forte mobilisation de l'ensemble des directions pour préparer cette échéance : réunion, chaque lundi, d'un comité de pilotage immobilier composé d'une dizaine de personnes, réunions de chantier bimensuelles, passation de nombreux marchés – gardiennage, restauration, mobilier... –, réflexion sur l'agencement des espaces, mise en œuvre d'une stratégie d'archivage, organisation de visites du chantier pour les salariés, animation d'un blog...

La CCMSA explore notamment diverses thématiques avec le concours d'une communauté de salariés, réunie à cinq reprises en 2016 : nouveaux modes de travail, outils digitaux, usages et aménagements des espaces, transport et accessibilité, responsabilité sociale de l'entreprise. Dans une perspective de contribution au bien-être au travail des collaborateurs, cette communauté imagine également et définit des services conviviaux et novateurs à mettre en place : quatorze sont retenus et quatre d'entre eux (animation de la salle polyvalente, partenariat avec des acteurs locaux, service de conciergerie, mise en place de paniers « fruits et légumes » et installation de ruches) vont être affinés et suivis dans le cadre de groupes de travail.

17 927 m²
et 7 étages
pour Luminem.

5 journées de visites
du chantier
organisées à l'été
2016 : 297 personnes
inscrites.

6 directions pilotes
participant à
l'expérimentation
d'outils collaboratifs :
60 salariés, épaulés
par 7 accompagnants.

136
espaces collaboratifs
prévus, hors centre
de conférences et
salles de formations.

Le bien-être des salariés, levier de performance

Préalablement aux réflexions menées dans le cadre de la future installation à Luminem et au lancement de chantiers sur le travail et les outils collaboratifs, la direction de l'entreprise centrale réunit des groupes associant encadrants et salariés volontaires, chargés de faire des propositions sur la prévention des risques psychosociaux. Quatre thématiques sont explorées : la charge de travail, les compétences des salariés, la position particulière des managers, la communication.

À partir des 170 propositions formulées, un plan d'actions 2016-2018 « Cultivons la qualité de vie au travail » est élaboré pour développer des pratiques favorisant le bien-être au travail au sein de la CCMSA. Présenté au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail en avril et lancé auprès des collaborateurs en novembre 2016, il s'intéresse au parcours et à l'évolution du salarié (avec, par exemple, un parrainage des nouveaux embauchés), aux compétences et au management, à la collaboration au quotidien, ainsi qu'à l'environnement et à la communication.



Taux d'emploi des salariés handicapés

La loi impose, sous peine de sanctions financières, un taux supérieur à 6 %. À la MSA, les chiffres sont au rendez-vous et le taux d'emploi des salariés en situation de handicap continue de progresser. Vingt-deux organismes de la MSA atteignent ou dépassent ce seuil de 6 % uniquement par l'emploi direct – taux d'emploi des salariés handicapés par rapport à l'effectif total de l'entreprise. Il est de 6,69 % en moyenne au plan national en 2016 (contre 6,44 % en 2015).

Le taux d'emploi consolidé moyen national s'élève à 8,7 % (contre 8,46 % l'année précédente).

Le risque psychique pris à bras le corps

Après un travail autour du handicap psychique et l'organisation d'une journée nationale en 2015, la fédération nationale des employeurs de la MSA (FNEMSA) encourage la tenue de formations sur le sujet au niveau régional. À Gentilly, en Île-de-France, et à Montauban, dans le Tarn-et-Garonne, les représentants des commissions handicap se retrouvent sur la problématique du maintien en emploi des salariés handicapés ou fragilisés. Ces journées permettent de travailler sur la détection des signaux exprimant une difficulté d'adaptation à la vie en entreprise mais aussi sur l'attitude à adopter face aux situations à risques. Une soixantaine de personnes sont formées au cours de ces deux rendez-vous.

La force est dans l'alternance

Le recrutement par l'alternance est un engagement de la MSA. Pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap, le régime agricole met en place une politique d'embauche en ce sens. Une expérimentation est menée sur cinq sites différents. Si deux d'entre eux ont quelques difficultés à la mettre en place, la MSA Nord-Pas de Calais, celle d'Alsace et Agora la mènent à bien. Ainsi, seize personnes handicapées sont embauchées sur des postes très différents : *front office*, accueil, assistance de secteurs (médicaux, sociaux, RH) ou encore informatique.

Les entreprises expérimentatrices constatent que ces salariés sont de vraies ressources et que le développement de l'alternance constitue une réelle opportunité pour les caisses. Le déploiement est prévu dans l'ensemble du réseau en 2017. Dans ce cadre, un kit est diffusé aux 39 organismes de MSA. Il leur permet d'appréhender l'action avec des informations pratiques : le coût,

la manière de procéder, les atouts de cette approche... Parmi ceux-ci : le fait que les alternants n'entrent pas dans le décompte de gestion institutionnelle des effectifs, mais bien au titre de l'engagement en faveur de l'emploi des salariés handicapés. Un point important pour les entreprises, notamment pour éviter d'utiliser les quotas de CDD de surcroît d'activité.

La responsable attitude

Inscrite dans l'accord de branche 2013-2016 et dans la COG 2011-2016, la coopération avec les secteurs protégés et adaptés se développe à la caisse centrale. Le secteur des achats élabore avec Solidel, Laser emploi et la mission Défi'Handicap, une plaquette sur les évolutions de la réglementation sur les clauses sociales, qui élargit le marché réservé aux entreprises de l'économie sociale et solidaire, dont les établissements et services d'aide par le travail (Esat) et les entreprises adaptées (EA). L'achat responsable au sein des caisses de MSA est de plus en plus mis en avant et, pour continuer à le développer, quatre journées de formation se tiennent à Toulouse, Lyon, Rennes et Stains. Les équipes nationale et régionales des acheteurs se retrouvent dans des établissements du secteur protégé autour de deux intervenants de Laser emploi et de Solidel pour échanger sur le sujet et trouver de nouvelles solutions.

Les lauréats Défi'handicap

Les trophées Défi'handicap illustrent la mobilisation des organismes de MSA envers les personnes porteuses de handicap. Ils récompensent chaque année des actions engagées et innovantes. Les MSA d'Armorique, de Franche-Comté, et Midi-Pyrénées Sud sont désignées lauréates de l'édition 2016. La première caisse affiche un taux d'emploi direct de plus de 10 %. Elle place la RSSE au cœur de son projet d'entreprise. La MSA de Franche-Comté affiche un taux d'emploi direct de plus de 7 % de salariés handicapés. En juin 2014, dans le cadre du Prith (plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés), cette caisse signe son adhésion au pacte territorial qui vise le développement d'un partenariat entre les acteurs du service public de l'emploi et les entreprises. Cela lui permet de développer une approche différente du handicap avec des outils efficaces pour communiquer sur le sujet, mener une action locale de prévention du handicap auditif et aménager le poste d'un salarié pour le maintenir en emploi. La MSA Midi-Pyrénées Sud, quant à elle, s'illustre par son volontarisme pour faire évoluer les représentations, mieux faire connaître les différents types de handicap et leurs conséquences, expliquer aux salariés les aides possibles et soutenir les managers par la formation. Les trois organismes reçoivent leurs récompenses lors du salon international de l'agriculture, en mars 2017. Toutes les caisses sont amenées à remonter leurs projets. Chaque année, les participants prennent goût à ce concours et en profitent pour valoriser par la suite l'ensemble de leur engagement en direction des personnes handicapées. En 2016, le partenariat avec Cap emploi et Pôle emploi s'intensifie pour améliorer encore les pratiques de recrutement. L'action « coaching des managers » proposée par la FNEMSA contribue à accentuer la politique responsable en direction des personnes handicapées. ■



Formations, un travail d'équipe

En 2016, un travail est entrepris par les collaborateurs de la direction de la gestion de la connaissance avec des contributeurs de MSA pour réaliser des parcours et des kits de formation. La priorité est donnée aux formations dans le domaine des prestations santé, famille, retraite et dans le domaine des cotisations, et ce pour répondre aux besoins exprimés dans le cadre des mutualisations de proximité. Ce projet vise à rendre les techniciens plus autonomes et plus à l'aise dans le traitement de leurs dossiers. À ce titre, cela participe également à améliorer la qualité de vie au travail.



FOCUS

DES PORTAILS DOCUMENTAIRES ADAPTÉS

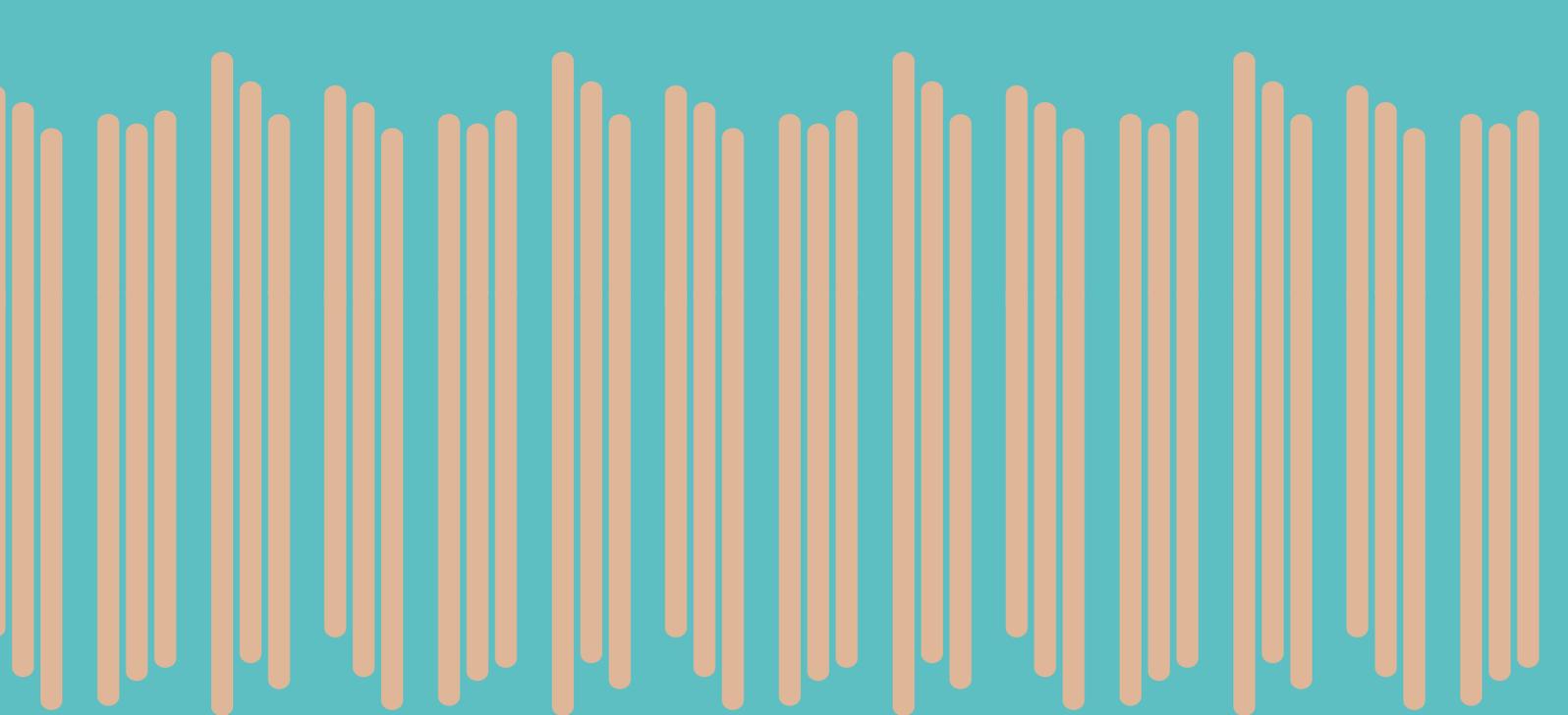
Pour améliorer l'autonomie des collaborateurs, la caisse centrale propose, à partir du poste de travail des agents MSA, des portails documentaires adaptés. Destinés essentiellement aux techniciens gestionnaires des caisses, ils leur permettent de consulter toutes les informations utiles pour traiter leurs dossiers ou répondre aux adhérents. En 2016, trois portails importants ont vu le jour : « Essentiel santé » en février, « Essentiel invalidité » en juin et « Essentiel cotisations » accessible début 2017. Pour les réaliser, la caisse centrale travaille avec les MSA en leur demandant de préciser leurs besoins tant au niveau du contenu que de la forme et de l'accessibilité de l'information. Ce travail d'équipe entre la caisse centrale et les MSA ne s'arrête pas à la livraison des portails. Une fenêtre de contact est disponible pour permettre aux techniciens de faire remonter leurs demandes d'amélioration, notamment en matière d'ergonomie. La mise à disposition d'une documentation complète et actualisée participe à la volonté de parfaire la qualité de vie au travail des salariés tout en étant plus efficace dans le service aux assurés.

DATES

Février 2016 :
ouverture du portail « Essentiel santé ».

Juin 2016 :
ouverture du portail « Essentiel invalidité ».

Début 2017 :
le portail « Essentiel cotisations » est accessible.



ENGAGÉE POUR L'OPTIMISATION DE SA GOUVERNANCE

L'exercice de la responsabilité dans le cadre des évolutions que connaît la MSA s'appuie sur la culture mutualiste, puise dans sa capacité d'adaptation et intègre l'accompagnement au changement.

VIE MUTUALISTE

24 080

élus assurent le maillage du territoire.

104 778

participants, soit environ 46 bénéficiaires par action en moyenne.

2 267

actions impliquent 8 195 élus en 2016, dont plus de la moitié (52,71 %) à leur initiative.

75

sessions de formation pour 1 690 élus participants.

MUTUALISATIONS DE PROXIMITÉ

37 % des effectifs entrant dans le champ des activités potentiellement mutualisables sont concernés.

Une organisation politique qui s'adapte

Qu'ils soient exploitants, salariés de l'agriculture, employeurs de main-d'œuvre, actifs ou retraités, les 24 080 délégués de la MSA, élus par les adhérents pour cinq ans, sont une caractéristique forte du mode de gouvernance du régime. À l'écoute des besoins, ils assurent, au sein d'échelons locaux, un maillage du territoire, renseignent les adhérents et mobilisent la population agricole et rurale autour des actions que la MSA conduit.

Un cadre budgétaire de plus en plus contraint, la réforme territoriale, la recherche d'un périmètre d'action plus pertinent pour les élus ont toutefois conduit les MSA à faire évoluer l'organisation de leurs réseaux d'élus après le scrutin de 2015. Pour disposer d'un état des lieux actualisé, un questionnaire a été adressé en août 2016 aux responsables de l'animation de l'échelon local, complété d'entretiens téléphoniques. Il en ressort notamment que :

- de nombreuses caisses ont regroupé leurs échelons locaux pour en rationaliser et faciliter l'animation (de 1 585 en 2010 à 1 095 en 2015) ;
- huit MSA ont supprimé leurs comités départementaux en raison d'une trop grande difficulté de fonctionnement mais amélioré la proximité du conseil d'administration avec les échelons locaux par la mise en place d'autres structures ;
- les présidents d'échelons locaux figurent désormais systématiquement, au titre de leur mandat, dans les comités départementaux pour y porter la politique de l'échelon local ;
- les échelons locaux s'ouvrent de plus en plus aux délégués suppléants et à des personnes non élues, qualifiées ou expertes dans un domaine ; certains intègrent un administrateur référent.

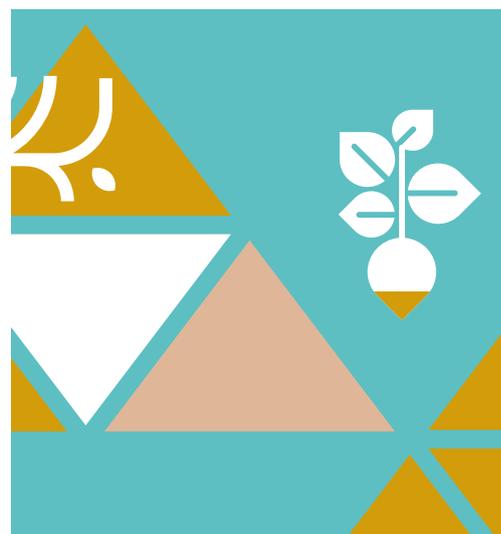
Parallèlement aux évolutions des organisations, de nouvelles méthodes d'animation, de tenue de réunion ou encore d'efforts de formation aux nouvelles technologies se développent.

Élus, formation et nouvelles technologies

En raison notamment d'une réduction de moyens, une réflexion est conduite en 2016 sur la possibilité de proposer aux élus – délégués et administrateurs – des formations à distance en complément de celles réalisées en présentiel, génératrices de coûts (transport, logement) et de déplacements pas nécessairement compatibles avec une démarche de développement durable.



75 sessions
de formation en 2016
pour 1 690 élus
participants.



Pour transmettre aux élus un socle de connaissances de base sur la protection sociale, le principe d'une expérimentation de modules pédagogiques et interactifs (*e-learning*) est retenu. Celle-ci est lancée à la rentrée 2016 et associe des animateurs de l'échelon local et des élus de trois MSA (Alpes du Nord, Picardie et Sèvres Vienne), avec la volonté d'instiller une dynamique collaborative de travail pérenne au sein du réseau.

Des échanges réguliers ont lieu à toutes les phases du projet (sur les aspects informatiques, techniques, pédagogiques...), de la conception au déploiement des contenus.

Séminaire pour les équipes dirigeantes

Début 2016, les présidents de caisses, accompagnés de leurs 1^{ers} vice-présidents et directeurs, se retrouvent au centre national du rugby à Marcoussis, pour un séminaire sur le thème « *travailler et réussir ensemble dans un contexte évolutif* ». Objectif : impulser une dynamique collective en renforçant la coopération, dans le respect et la complémentarité des rôles de chacun. Cent participants bénéficient de ce programme, marqué par une analogie avec le monde du rugby : outre les valeurs de respect, de solidarité, de loyauté et d'honnêteté, l'esprit d'équipe, l'explication de la stratégie choisie, l'enthousiasme autour d'un projet et l'adaptation permanente nécessaire sont mis en avant afin de structurer au mieux les équipes et de transformer l'essai.

L'échelon local en actions

Témoin de la vitalité du réseau des 24 080 élus et de leur implication sur les territoires, le recensement des actions de l'échelon local, réalisé chaque année par le département de la vie mutualiste, met en lumière la pluralité des initiatives ainsi que l'engagement des 35 MSA pour contribuer à la remontée de ces données. En 2016 :

- près de 86 % des échelons locaux voient se réaliser au moins une action sur leur territoire, et près de 62 % au moins deux ;
- la prévention santé reste le thème phare : avec 29,1 % de l'ensemble des initiatives, elle représente la catégorie la plus investie par les délégués et celle qui les mobilise le plus (30,2 %) ;
- autre catégorie bien représentée, l'animation du territoire est, avec la prévention santé, celle à laquelle ils consacrent le plus de temps (16,9 et 21,1 heures en moyenne pour une action).



2 267 actions
impliquent **8 195 élus**,
dont plus
de la moitié (**52,71 %**)
à leur initiative.



104 778 participants
soit environ
46 bénéficiaires par action en moyenne.

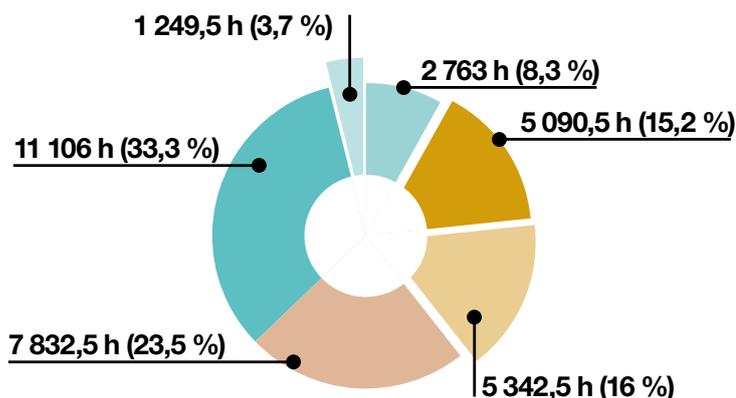


FOCUS

ET À LA CAISSE CENTRALE ?

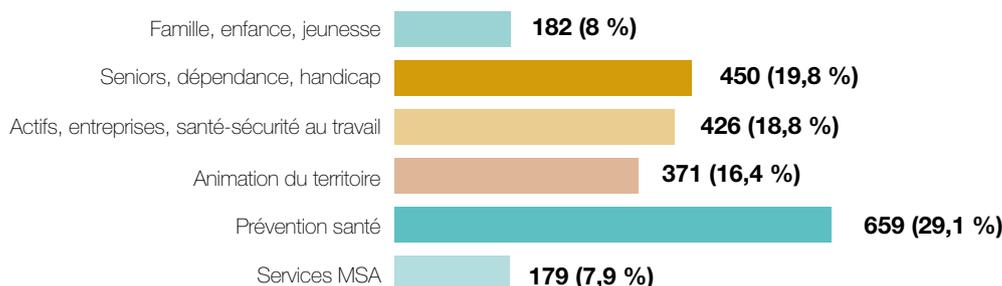
Afin de valoriser, au sein de l'entreprise, le rôle des délégués cantonaux salariés de la caisse centrale, la MSA Île-de-France et le département vie mutualiste organisent, en avril 2016, une première réunion à leur intention. Objectif : envisager leur participation à des actions – notamment de prévention santé (Instants santé, Octobre rose, Mars bleu...) – conduites par la MSA Île-de-France à la CCMSA. Le groupe a vocation à se retrouver deux à trois fois par an pour voir comment s'inscrire dans les initiatives proposées. Pour que ces 26 élus locaux soient mieux connus des salariés et puissent pleinement jouer leur rôle de relais entre eux et la MSA de l'Île-de-France, ils sont désormais identifiés via le « trombinoscope » de l'entreprise.

33 384 HEURES DE BÉNÉVOLAT



- Prévention santé
- Services MSA
- Famille, enfance, jeunesse
- Seniors, dépendance, handicap
- Actifs, entreprises, santé-sécurité au travail
- Animation du territoire

VENTILATION DES ACTIONS IMPLIQUANT DES ÉLUS



Mutualisations de proximité : une autre approche pour une performance globale

Dans le contexte des négociations devant aboutir à la COG 2016-2020 (convention d'objectifs et de gestion), les mutualisations de proximité constituent pour la MSA le moyen de préserver son identité au sein de la protection sociale dans ses trois composantes : la proximité avec les assurés pour les accompagner de manière pertinente, en particulier dans le contexte des crises agricoles ; l'ancrage sur les territoires ruraux ; le maintien d'un réseau à 35 caisses de MSA. Ces mutualisations mettent en œuvre un nouveau modèle de coopération qui permet de faire progresser la performance tout en gardant la possibilité d'agir activement sur les territoires au bénéfice des assurés et aux côtés des partenaires. Seize binômes ou trinômes sont constitués : dans le respect du cadre régional (sauf en Corse et en Île-de-France), deux ou trois caisses s'organisent entre elles pour spécialiser leurs activités, ceci en vue d'atteindre collectivement la taille minimum pour maintenir les compétences et assurer la continuité du service. Les implantations d'activité tiennent également compte des conditions de travail des collaborateurs et des besoins dans chaque périmètre pour atteindre un équilibre entre les caisses et conserver les différents sites. Les mutualisations de proximité contribuent ainsi au maintien de l'attractivité des territoires éloignés des grands centres urbains. Elles répondent enfin à un enjeu majeur de bonne utilisation des fonds publics et de maîtrise des dépenses.

Après une phase de diagnostic partagé entre les caisses d'un même périmètre, les conseils d'administration adoptent un document commun d'orientation qui précise les mutualisations envisagées et les échéances de mise en œuvre. C'est ce document d'orientation qui se concrétise ensuite en programme local de mutualisations de proximité. La commission de la stratégie institutionnelle analyse puis rend un avis sur les programmes locaux. Le programme national est validé par le conseil central en février 2017. Toutes les caisses préparent activement son déploiement.



37 % des effectifs entrant dans le champ des activités potentiellement mutualisables sont concernés.

Mutualisations de proximité : accompagner les salariés

Dans le cadre du projet institutionnel relatif aux mutualisations de proximité, un accord relatif à l'accompagnement des salariés a été conclu et signé avec les organisations syndicales le 11 janvier 2017. Il est décliné autour de quatre objectifs :

- donner de la lisibilité à la démarche de mutualisation, par une information régulière diffusée à l'ensemble des salariés, par la possibilité de constituer des groupes de travail inter-caisses pour les activités mutualisées et par l'attention particulière portée au recueil des souhaits de mobilité ;
- rappeler l'importance de la formation pour la réussite du projet, d'une part avec le déploiement d'un dispositif institutionnel pour les formations techniques et pour une formation à la conduite du changement au bénéfice de l'encadrement, d'autre part avec la mise en place d'accompagnateurs au poste de travail ;
- souligner l'attachement à un dialogue social de qualité par l'attribution de moyens supplémentaires aux Instances représentatives du personnel ;
- prévoir, malgré un cadre budgétaire très contraint, un accompagnement financier pour les salariés changeant de législation sans changer d'emploi au sens de la classification, pour les accompagnateurs au poste de travail et pour les salariés faisant le choix d'une mobilité géographique.

Une réorganisation stratégique

Le renforcement du pilotage du réseau s'accompagne de celui de la cohérence de la CCMSA tant vis-à-vis des pouvoirs publics et de l'intérrégime que des caisses et des partenaires. Cela passe par l'affirmation du guichet unique et le développement de l'offre de services. Mais également par la défense du caractère d'organisme professionnel agricole (OPA). Un groupe de travail composé d'agents de direction de la caisse centrale propose une nouvelle organisation de la CCMSA pour prendre en compte ces enjeux. Schématiquement, le choix se porte sur une organisation favorisant le guichet unique. Elle positionne un interlocuteur pour les caisses et un interlocuteur pour les pouvoirs publics, rôles respectivement dévolus à la direction déléguée au réseau et à la direction déléguée aux politiques sociales. La réorganisation est principalement menée en deux phases. La première débute le 1^{er} décembre 2016 ; la seconde le 1^{er} avril 2017.

 **À savoir : ArMONia est dissout, la caisse centrale assure désormais la maîtrise d'ouvrage informatique.**



Environ **60 %** des effectifs de la caisse centrale sont concernés par la réorganisation.

La nouvelle feuille de route de l'informatique

Le schéma directeur du système d'information de la MSA (SDSI) est une feuille de route qui définit 59 projets majeurs pour les cinq ans à venir, financés dans le cadre de la COG 2016-2020 pour un total de quelque 325 millions d'euros. Le SDSI doit répondre aux exigences de transformation de l'institution, en phase avec les réflexions sur le fonctionnement et l'organisation des caisses. Il doit satisfaire les besoins des clients en simplifiant la vie des adhérents, en permettant aux salariés d'exercer leur métier efficacement, en facilitant la mutualisation et la co-construction avec l'État et les partenaires. Six enjeux sont identifiés : contribuer à la bonne gestion de la production (DSN, Tesa, refonte AT/MP...) ; poursuivre l'engagement de la relation de services adhérents (améliorer certains téléservices, refonte de l'espace privé...) ; être acteur de projets mutualisés en interrégime (Agir, portail numérique des droits sociaux, répertoire de gestion des carrières unique...) ; offrir des outils de gestion interne performants en capacité de piloter les organismes MSA et de garantir la sécurité du SI (outils collaboratifs, lutte contre la fraude...) ; poursuivre l'adaptation de l'architecture technique et fonctionnelle pour garantir les engagements de service informatique et rester à l'état de l'art (disponibilité du SI, *big data*, temps de réponse, amélioration de la gestion des flux) ; adapter l'organisation, la gouvernance, les moyens humains et financiers aux ambitions du SDSI. Sur ce dernier point : fusionner les trois entreprises Agora, Siera et Sigmap au 1^{er} janvier 2019, après une phase de rapprochement fonctionnel dès 2017 ; mettre en œuvre un plan d'efficience de tous les acteurs ; supprimer l'association arMOnia et professionnaliser la maîtrise d'ouvrage.

Ce programme d'actions est la synthèse d'un travail collaboratif mené en profondeur sur une année, auquel ont été associés des groupes issus des caisses pivots et des autres MSA. Les caisses pivots, puis le comité de pilotage du SDSI, ont évalué le degré d'automatisation de chaque processus métier, avec le nombre de collaborateurs concernés par chaque processus pour élaborer une cartographie des criticités.



FOCUS

ÉTUDES SUR L'ÉTAT DE L'ART

Une vingtaine d'études externes sont réalisées pour élaborer ce SDSI : faut-il une base unique ? La sécurité du système d'information est-elle suffisante ? Doit-on aller vers le cloud ? Investir dans le *big data* ? Combien coûterait l'authentification unique ? Quelle stratégie pour les *data center* ? Comment améliorer l'efficience de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre ? etc.



Coopération technique avec la Tunisie

La coopération entre la MSA et la caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) de Tunisie se poursuit en 2016. Une délégation est accueillie à la caisse centrale pour que la CNSS soit accompagnée dans sa démarche de professionnalisation du contrôle interne et de l'audit.

La lutte contre le travail illégal fait l'objet d'autres échanges, tout comme l'amélioration du contrôle externe et celle du pilotage du recouvrement, pour lesquelles des experts de la caisse centrale et du réseau MSA sont sollicités.

Présentation des plans pluriannuels

Le 30 mai, la MSA participe à la commission nationale de lutte contre le travail illégal, présidée par le Premier ministre, en présence de plusieurs membres du gouvernement. Objectif : présenter le plan national de lutte contre le travail illégal (PNLTI) pour 2016-2018, dont une des priorités reste le combat contre la fraude au détachement. Ce PNLTI prévoit le renouvellement de la convention nationale de lutte contre le travail illégal en agriculture conclue entre les pouvoirs publics, la CCMSA, les organisations professionnelles et les organisations syndicales de salariés.

Le 14 septembre, à Bercy, la MSA est présente au comité national de lutte contre la fraude, présidé par le ministre de l'Économie et des Finances. C'est lors de ce rendez-vous qu'est adopté le plan national de lutte contre la fraude aux finances publiques 2016/2018. Il s'appuie sur cinq axes :

- adapter les processus de contrôle aux mobilités internationales,
- optimiser la gestion et la sécurisation de l'information numérique,
- renforcer la lutte contre la fraude documentaire et identitaire,
- développer des cartographies des risques,
- améliorer les techniques d'investigation, l'effectivité des sanctions et du recouvrement.

Le secrétaire d'État chargé du Budget et des Comptes publics précise que la lutte contre la fraude fiscale a rapporté en 2015 plus de 21 milliards d'euros, celle contre la fraude sociale a pour la première fois dépassé le milliard d'euros.

Prévenir les risques de fraude

La MSA a identifié diverses situations présentant des risques significatifs de fraude. Celles-ci peuvent amener les adhérents à devoir rembourser des indus ou les exposer à des sanctions pénales et financières.

C'est pourquoi elle choisit de lancer fin 2016 une campagne de sensibilisation liée à l'absence de déclaration par les publics concernés et aux conséquences financières et pénales qui peuvent en découler. Elle invite ainsi les adhérents à adopter les bons réflexes et comportements.

Ce respect de la réglementation traduit l'engagement et la responsabilisation de tous les acteurs pour préserver un système garant de justice sociale et d'équité économique.

 En savoir plus :

www.msa.fr/lfr/actions-partenaires/bilan-lutte-fraude



FOCUS

DE NOUVEAUX RISQUES À MAITRISER

À chaque évolution sociale ou sociétale, de nouveaux risques d'erreur ou de fraude apparaissent. Il faut donc les identifier et mettre en œuvre des actions de parade. La Puma (protection universelle maladie mise en place au 1^{er} janvier 2016) ou encore la DSN (déclaration sociale nominative) font l'objet en 2016 de l'élaboration d'un plan de maîtrise des risques. Il en est de même pour la Lura (liquidation unique de la retraite pour les régimes alignés) qui entrera en vigueur au 1^{er} juillet 2017.

Assurer la permanence des activités

Le plan national de contrôle interne 2015 a prévu de doter l'institution d'un plan de continuité d'activité (PCA) visant à faire face à toutes natures de risques susceptibles de générer une rupture de service.

La CCMSA se doit de s'inscrire dans cette stratégie. En 2016, en tant qu'organisme de MSA, elle a défini son plan d'organisation de continuité de l'activité en temps de crise. En qualité de tête de réseau, selon l'ampleur de la situation constatée, elle assurera son rôle d'interface auprès des pouvoirs publics et des partenaires de la protection sociale, et les missions techniques qui lui incombent, notamment les fonctions permettant d'assurer le financement des MSA et les consolidations comptables et statistiques.

Le PCA de la CCMSA a pour objectif, en cas de sinistre significatif, d'assurer la permanence de ses activités cœur de métier en adaptant autant que de besoin son organisation. Il décline la stratégie et l'ensemble des mesures préventives et des processus nécessaires pour :

- maîtriser les risques qui entraîneraient l'interruption des activités essentielles,
- mettre en place les moyens pour assurer la continuité, même dégradée, de celles-ci,
- organiser, en cas d'interruption, le retour à la normale de toutes les activités.

Le dispositif prévoit pour cela l'activation de moyens spécifiques : une cellule de crise restreinte et élargie, des référents métiers qui mobiliseront les ressources nécessaires à un fonctionnement en mode dégradé, une organisation de la communication de crise.



Lors de la COG 2011-2015, les effectifs d'intervenants sociaux ont connu une réduction de 18% passant de 1 074 ETP à 868 ETP hors activités autofinancées.



L'observation des chiffres bruts 2015 des effectifs d'ASS de proximité retrace une hétérogénéité des effectifs sociaux de terrain : de 6 ETP en Corse et 11,5 ETP en Sud Champagne à 43 ETP en Midi-Pyrénées Nord.

Maintien des effectifs d'action sanitaire et sociale

Lors des négociations préparatoires à la COG 2016-2020, la MSA met en avant, parmi ses atouts qui la différencient des autres institutions de protection sociale, sa proximité et son ancrage sur les territoires. Parmi eux, les services d'action sanitaire et sociale (ASS) jouent un rôle particulier de « premier contact » et de coordination des interventions de la MSA auprès des interlocuteurs de terrain, concrétisant ainsi le guichet unique. Le contexte actuel de crises agricoles accroît les attentes à l'égard de la MSA, notamment en matière d'accompagnement social des agriculteurs et salariés les plus impactés.

De plus, la MSA s'est vue confier une mission générale de développement sanitaire et social des territoires ruraux au profit de l'ensemble de la population. Conformément à l'orientation politique et stratégique prise par le conseil d'administration de la CCMSA de maintenir la proximité et l'action de la MSA sur les territoires, il est proposé de maintenir jusqu'en 2020 les effectifs d'ASS de proximité à leur valeur 2015, et de procéder à un rééquilibrage partiel de la répartition de ces effectifs entre les MSA de façon à améliorer l'équité dans le service rendu aux ressortissants et aux partenaires des territoires.



Une matrice matérialise et hiérarchise les engagements RSSE de la MSA. Elle fait ressortir la prépondérance de la mission d'organisme de protection sociale professionnel : assurer le respect des intérêts des adhérents.



Une vision d'ensemble de la démarche de responsabilité

Le cabinet Vigeo Eiris rend une étude qui donne à la MSA un premier niveau de diagnostic au regard des critères de la norme internationale en matière de responsabilité sociale et sociétale des entreprises (RSSE). Outre une investigation documentaire sur le fonctionnement de la gouvernance, le pilotage des missions

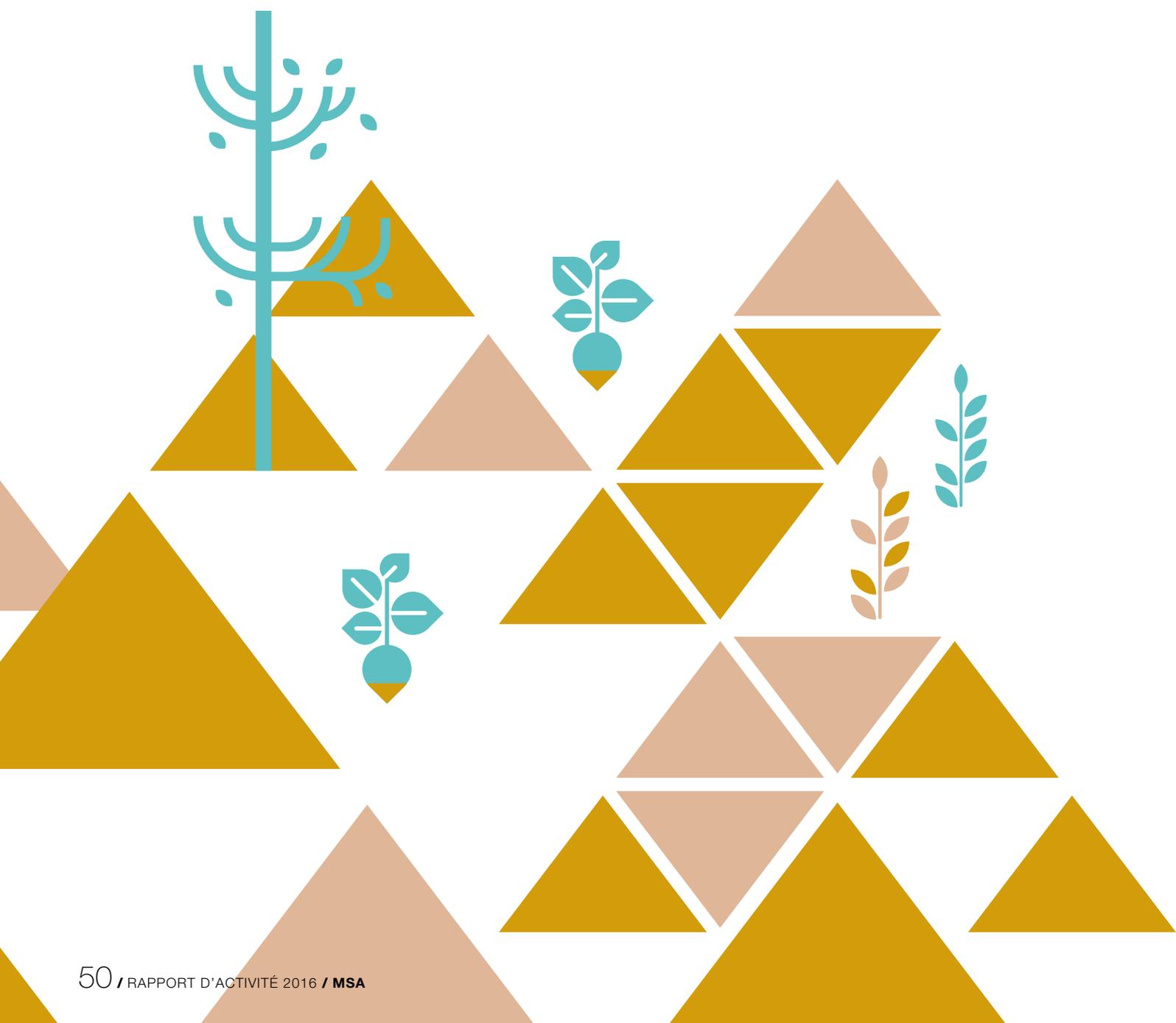
de protection sociale envers les adhérents, la maîtrise des risques, la politique institutionnelle des ressources humaines et les engagements environnementaux, les interviews d'une dizaine de dirigeants de la MSA réalisées au troisième trimestre 2016 permettent de dresser une première cartographie des enjeux.

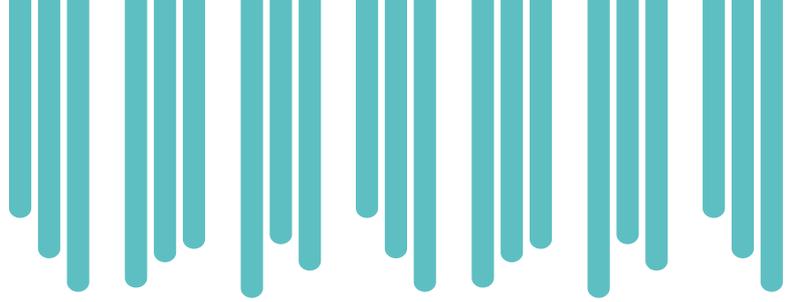
Une matrice matérialise et hiérarchise les engagements RSSE de la MSA. Elle présente l'intérêt de donner une vision d'ensemble de la démarche de responsabilité. Elle fait ressortir la prépondérance de la mission d'organisme de protection sociale professionnel : assurer le respect des intérêts des adhérents. Les données relatives à la gestion des ressources humaines sont également soulignées : si le champ relevant du légal est très encadré et ne soulève pas de remarques particulières, l'accompagnement au changement à travers les évolutions des attentes des salariés reconnus dans leur diversité (prévention des discriminations, égalité professionnelle...), à travers les évolutions des modes de travail (numérisation, spécialisation) et enfin à travers les mutualisations, constitue un enjeu fort. Il doit nécessiter toute l'attention. En effet, pour réussir la conduite du changement, le projet et ses évolutions doivent être bien expliqués. Les managers de proximité et les équipes doivent être largement associés à la définition des organisations afin qu'ils conservent une marge d'autonomie, vitamine de leur motivation. Enfin, les outils numériques doivent être adaptés aux besoins de leurs utilisateurs. Croisés avec les apports des ateliers proposés aux participants de la journée RSSE du 2 novembre 2016, cette étude contribue à tracer un programme RSSE pour l'institution MSA. ■



FOCUS

Vigeo Eiris est une agence de notation extra-financière et un cabinet d'audit et de conseil en responsabilité sociale des entreprises. Elle oriente les choix des investisseurs sur des critères extra-financiers et accompagne les entreprises dans leur politique de responsabilité sociale.



**Création**

Céline Marie-Zaïm

Conception éditoriale et rédaction

Gildas Bellet, Jérémy Lemièrre, Franck Rozé

Coordination

Emmanuelle Pabolleta, Gildas Bellet, Franck Rozé

Crédits photographiques

Franck Beloncle/CCMSA Image

Réalisation

Delphine Levasseur

Imprimé sur du papier 100 % recyclé

MSA caisse centrale
Les Mercuriales
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet cedex
Tél. : 01 41 63 77 77
www.msa.fr



L'essentiel & plus encore