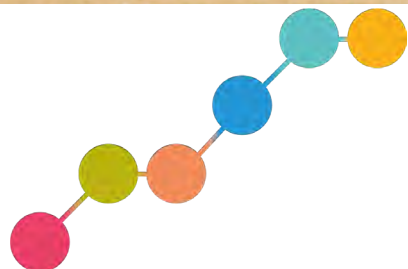


MSA Côtes Normandes

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021



cotesnormandes.msa.fr



L'essentiel & plus encore

Sommaire

4

Les évolutions
législatives 2021

10

La MSA au cœur
des territoires

16

Une approche transversale
et pluriprofessionnelle en
santé

22

Notre offre de services
sur les territoires

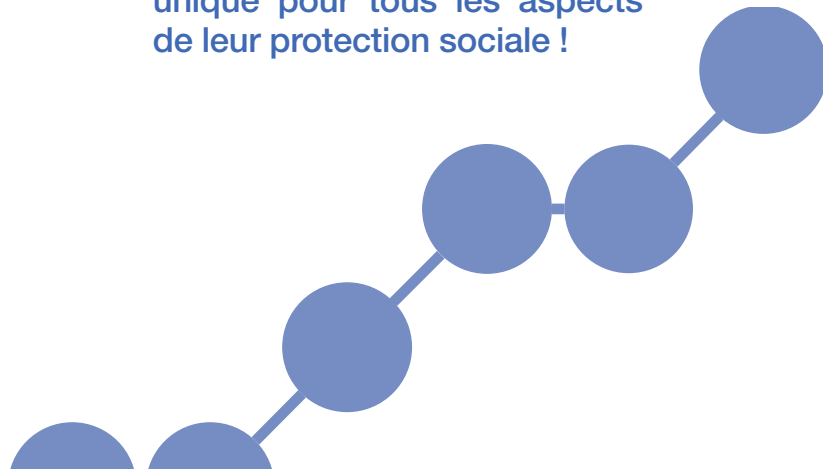
25

L'entreprise MSA face
au « virage Covid » :
les transformations
internes

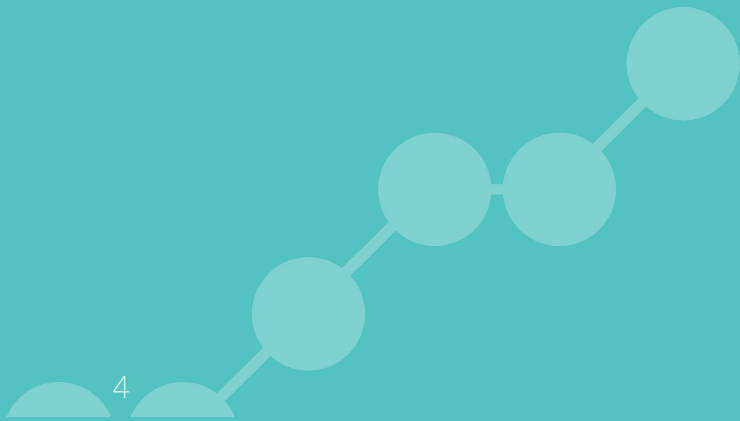
La MSA, un guichet unique au service de tous

La MSA gère, en un seul lieu, l'ensemble de la protection sociale pour la population agricole : santé, famille, retraite, recouvrement des cotisations.

Cette organisation singulière en guichet unique permet à ses ressortissants, exploitants et salariés agricoles, actifs ou retraités, d'avoir un interlocuteur unique pour tous les aspects de leur protection sociale !



I. Les évolutions législatives de l'année 2021



Prestations de santé, pensions de retraite, prestations aux familles : voici les faits marquants et nouveautés législatives de l'année 2021 pour les particuliers affiliés à la MSA Côtes Normandes, tous âges et tous domaines confondus.

1. Les nouveautés pour les particuliers



• IJ Covid suite

La crise sanitaire s'est poursuivie tout au long de l'année 2021. Les conséquences pour nos adhérents : des arrêts de travail en nombre pour les personnes contaminées ou cas contacts, ainsi que pour celles devant garder leurs enfants malades. Cela a généré une activité soutenue en santé : calcul et versement d'indemnités journalières, arrêts de travail en masse...

• Le congé de paternité et d'accueil de l'enfant

Depuis le 1^{er} juillet 2021, le congé de paternité a été allongé à 25 jours (32 jours en cas de naissances multiples). Il est devenu fractionnable et peut être accordé aux salariés comme aux non salariés agricoles, dans les six mois suivant la naissance. Ce congé permet au père de cesser son activité pour accueillir son enfant.

Pour les salariés, une partie de ce congé doit être prise obligatoirement à compter de la naissance de l'enfant, pour une période consécutive de 7 jours (4 jours calendaires* de congé paternité faisant immédiatement suite aux 3 jours du congé de naissance). Puis, le papa dispose d'une autre période de 21 jours calendaires (28 jours en cas de naissance multiple), qui doit être prise dans les 6 mois suivant la naissance de l'enfant. Cette seconde période est fractionnable en deux périodes d'une durée de 5 jours minimum.

Les non salariés agricoles doivent prendre 7 jours de congé obligatoire



immédiatement après la naissance de l'enfant : ils sont indemnisés par l'allocation de remplacement paternité de la MSA. Puis, le congé de 25 jours* (32 jours en cas de naissance multiple) est à prendre dans les 6 mois de la naissance de l'enfant : il est également fractionnable en trois périodes d'une durée

minimale de 5 jours*. Les trois périodes incluent les sept jours obligatoires à prendre immédiatement après la naissance.

**les jours sont comptés du lundi au dimanche ; jours fériés inclus.*

Retraite



- Deux avancées sur la revalorisation des petites retraites agricoles

La loi du 3 juillet 2020 (ou «loi Chassaigne 1») a revalorisé le complément différentiel de retraite complémentaire des chefs d'exploitation. Depuis le 1^{er} novembre 2021, date d'entrée en vigueur de ce texte, le montant des pensions de retraite est passé de 75 à 85 % du SMIC net agricole pour les anciens chefs d'exploitation ayant une carrière complète.

Cette revalorisation concerne les chefs d'exploitation ayant liquidé l'ensemble de leurs pensions (de base et complémentaires). Elle rehausse la retraite minimale à 1035,57€ par mois (en moyenne, 105 euros de retraite de plus chaque mois pour les bénéficiaires). Elle a bénéficié à 8 500 adhérents de la MSA Côtes Normandes.

En complément, la loi du 17 décembre 2021 (ou «loi Chassaigne 2») visait à revaloriser les retraites des conjoints collaborateurs et aides familiaux (frères, sœurs et enfants) par l'alignement de la majoration de leur retraite de base sur celle des chefs d'exploitation et le relèvement du seuil à partir duquel cette majoration peut être réduite. Elle s'est appliquée sur les retraites de janvier 2022 et a impacté près de 214 000 retraités dans toute la France, dont 67 % de femmes.

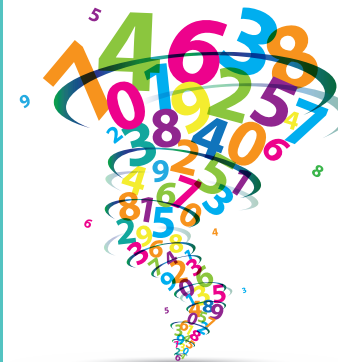
Cette revalorisation a permis d'augmenter en moyenne de 65 € le montant de la retraite de base (75 € pour les femmes). Elle a bénéficié à 6 900 adhérents de la MSA Côtes Normandes.



- La mission nationale de gestion du report aux comptes

La plateforme centrale de qualité de la carrière (PCQC) est chargée, pour l'ensemble des 35 caisses du réseau MSA, de vérifier les comptes carrières des cotisants et de traiter les anomalies de report aux comptes. Cette activité permet de sécuriser le calcul du montant des retraites des adhérents MSA et d'assurer la sécurité de la validation des comptes du régime agricole. La plateforme a également pour mission de recycler les cotisations non identifiées, c'est-à-dire d'opérer un rapprochement entre les cotisations et les salariés pour lesquels des différences d'identification l'empêchent (numéro d'identification différent, état civil discordant, etc.)

Chiffres



La PCQC a traité

177 600 anomalies
de report aux comptes
(salariés et non salariés).

Elle a également recyclé
pour plus de **350 000 €**
de cotisations non identifiées
pour 18 caisses de MSA.

Famille



• Du nouveau en janvier 2021 pour les aides au logement

En janvier 2021, les aides au logement évoluent pour mieux s'adapter à la situation de chaque allocataire : grâce au prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu, le montant de l'aide correspond davantage à sa situation financière actuelle. Désormais, l'aide au logement est calculée avec les ressources des 12 derniers mois. Son montant est actualisé tous les 3 mois.

Aucune démarche n'est à effectuer pour profiter de cette évolution. Les ressources nécessaires sont récupérées par différents dispositifs, principalement la DSN (Déclaration Sociale Nominative) complétée mensuellement par les employeurs et les fichiers des différents opérateurs de protection sociale. Cette automatisation réduit les sollicitations vers les allocataires.



Tous publics



• L'indemnité inflation

La MSA a procédé au versement de l'indemnité inflation, d'un montant de 100 euros, visant à compenser les effets de l'inflation sur le pouvoir d'achat des français. Un versement unique en faveur des bénéficiaires de certaines prestations familiales ou sociales, aux invalides, retraités et aux actifs percevant des revenus d'activité d'un montant inférieur à 2 000 euros nets par mois.

Le mode de versement de l'indemnité a différé en fonction de la situation des personnes :

- ➔ Pour les salariés agricoles, elle leur a été versée par leur employeur (les employeurs ont été intégralement remboursés par la MSA via une aide au paiement de leurs cotisations) ;
- ➔ Pour les autres bénéficiaires, la MSA a directement versé l'aide de 100 €. Il s'agit :
 - des chefs d'entreprise ou d'exploit-

tation agricole, conjoints collaborateurs et aides familiaux ;

- des personnes sans activité professionnelle, bénéficiaires de revenus de substitution ou d'une pension d'invalidité ;
- des retraités ;
- des étudiants bénéficiaires d'une aide au logement.



PERSPECTIVES

- ➔ Le congé maternité pour les exploitantes conjointes collaboratrices avec indemnités journalières forfaitaires,
- ➔ Le capital décès pour les exploitants,

2. La MSA, guichet unique du recouvrement

Outre la redistribution sous forme de prestations, la MSA a également pour mission de recouvrer les cotisations et contributions sociales auprès des entreprises agricoles (exploitations individuelles et entreprises). A ce titre, elle gère l'accueil des professionnels, la prise en charge technique des dossiers, le règlement des litiges et l'accompagnement des crises agricoles : elle se positionne ainsi en guichet unique du recouvrement.

Entreprises



• L'accueil des professionnels agricoles : le pôle entreprises

Le pôle entreprises assure la réponse téléphonique aux professionnels agricoles. En 2021, il a pris en charge, pour les adhérents professionnels des MSA Côtes Normandes (CN) et Haute-Normandie (HN), la réponse à :

- ➔ **38 000** appels téléphoniques (23 000 d'adhérents CN / 15 000 HN)
- ➔ **7 000** « Mes Messages Mes Réponses » (MMMR) (4000 CN / 3000 HN).

A noter que le pôle entreprises a maintenu son activité tout au long de l'année 2021, malgré le contexte sanitaire (absences liées au Covid, manque de matériel de téléphonie adapté au télétravail, etc.), maintenant ainsi l'intégralité de ses activités.

• L'interlocutrice « guichet unique » des professionnels : notre correspondante entreprises

Notre correspondante entreprises a un rôle d'interface privilégiée avec les entreprises agricoles. Elle est facilitatrice des démarches incombant aux entreprises sur le champ de la protection sociale.

Voici quelques illustrations de ses activités de l'année 2021...

- Face au nombre de questions posées par les employeurs sur le TESA+, un **webinaire** a été initié sur ce thème, à destination des employeurs. Après une brève présentation du service en ligne, un temps de questions/réponses a été proposé aux participants.
- Une **réunion d'information** a par ailleurs été organisée, à l'attention des salariés de l'une des filiales du groupe Cooperl. En effet, Cooperl a souhaité que ses quatre dernières filiales (dont COOP SERVICES, implantée à Hérouville-Saint-Clair) soient affiliées au régime agricole au 1^{er} janvier 2021. Il était important, dans ce contexte, qu'un dispositif d'information et d'accompagnement des salariés soit mis en œuvre. C'est ainsi que cette réunion a été organi-



sée dès le 15 janvier : à cette occasion, un kit de bienvenue a été remis à nos nouveaux adhérents salariés de Cooperl.

• Aux côtés des employeurs pour leurs déclarations sociales

La plupart des entreprises agricoles utilisent désormais la **Déclaration Sociale Nominative (DSN)** pour réaliser, en un seul endroit, l'ensemble de leurs déclarations sociales. Pour autant, une erreur dans la saisie des informations peut entraîner des anomalies en chaîne et générer des erreurs de calculs, tant sur les droits des salariés (retraite complémentaire, prévoyance, etc.) que sur le calcul des cotisations et contributions dues par l'entreprise à la MSA.

Afin d'éviter ces erreurs, la MSA mène des **actions proactives d'accompagnement** : grâce à différents outils, elle détecte les anomalies dans les DSN déposées et prend contact avec les entreprises concernées. Elle leur propose alors un suivi « sur mesure » pour rectifier leurs erreurs déclaratives, garantissant ainsi le calcul juste des droits des salariés et des montants de cotisations appelées auprès de l'entreprise. Cet accompagnement est réalisé à distance grâce aux outils informatiques : lorsque cela n'est pas suffisant, un conseiller en protection sociale prend le relais et contacte l'entreprise pour poursuivre le travail.

• Le « bon droit à la bonne personne » : nos activités de contrôle

Afin de garantir la bonne application de la réglementation, ainsi que l'attribution du « bon droit à la bonne personne », 647 contrôles ont été réalisés par nos agents assermentés sur l'année 2021.

➤ En matière de cotisations, sur un montant global de 1,1 million d'euros de redressement, plus d'un tiers a donné lieu à des annulations de cotisations.

➤ Côté prestations, sur un montant global de 149 000 euros de redressement, plus de la moitié a fait l'objet d'un rappel de prestations.

➤ Dans le cadre de la lutte contre la fraude aux prestations (santé, famille, retraite), 61 indus ont été qualifiés en faute ou fraude, pour un montant de préjudices subis pour la MSA de 202 000 €.



➔ Accompagnement de la MSA en lien avec les crises agricoles (crise porcine, grippe aviaire, plan de résilience Ukraine...)

➔ Enveloppe d'aide à la prise en charge de cotisations au titre des inondations



L'accompagnement des professionnels face aux crises agricoles...

Covid-19, crise porcine, épisodes de gel, tuberculose bovine, conséquences du contexte géopolitique sur les exploitations et les entreprises... Dans un contexte sanitaire et économique émaillé de crises, la MSA se positionne en guichet unique de l'accompagnement des entreprises. Zoom sur le travail réalisé pour amortir les difficultés rencontrées par les professionnels agricoles...

• **La crise sanitaire liée au Covid19** s'est prolongée sur l'année 2021. La MSA Côtes Normandes a déployé un ensemble de mesures d'accompagnement visant à soutenir les exploitations et entreprises agricoles mises à mal sur le plan financier : plans d'apurement, échéanciers de paiement des cotisations... la mise en œuvre des annonces gouvernementales successives a nécessité une grande adaptabilité de nos services.

• **La tuberculose bovine** a également nécessité des mesures attentionnées vers les éleveurs. La MSA Côtes Normandes s'est montrée innovante en mettant en place un circuit sur mesure, activé auprès de chaque exploitation concernée.

En quoi consiste l'accompagnement ?
En pratique, dès lors qu'un cas de tuberculose bovine est identifié sur un troupeau, la MSA vient en appui et propose un accompagnement global. Un conseiller en protection sociale et un préventeur des risques professionnels se rendent sur l'exploitation pour proposer les différentes aides mobilisables. Parallèlement,

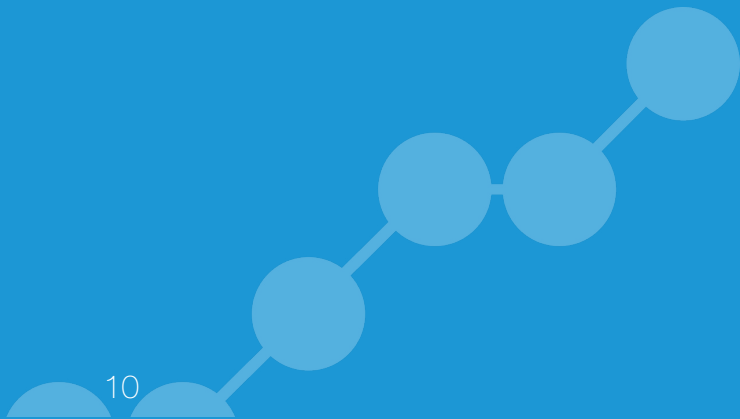
le travailleur social MSA du territoire se met à la disposition de l'exploitant.

Quelles sont les aides mobilisables ?
Prise en charge (totale ou partielle) de cotisations conformément aux décisions du Conseil d'administration, échéancier ou report de paiement, ouverture de droits, aides extralégales, accompagnement d'un travailleur social... au cas par cas, et toujours en accord avec l'éleveur, voici un panel des dispositifs mobilisables, dans un souci d'accompagnement global de l'éleveur.

Les mesures de soutien 2021 en chiffres...

- **617 000 €** de prises en charge de cotisations dont
 - ➔ 236 000 € dans le Calvados
 - ➔ 381 000 € dans la Manche
- **17 élevages** suivis en lien avec la tuberculose bovine
 - ➔ 15 dans le Calvados pour une enveloppe totale de 30 000 €
 - ➔ 2 dans la Manche pour une enveloppe totale de 4 000 €
- **1191** échéanciers de paiement accordés à des non salariés, pour 6,3 millions d'euros.

II. La MSA au cœur des territoires



La MSA se veut l'interlocuteur privilégié des territoires ruraux. Elle décline notamment une offre d'accueil de proximité et une action sanitaire et sociale au service de cette ambition.

1. Un accueil de proximité

• L'accueil physique à la MSA Côtes Normandes...

...ce sont six agences (Caen, Lisieux, Ponts, Saint-Lô, Valognes, Vire) et cinq points de proximité (Bayeux, Coutances, Falaise, Isigny-sur-Mer, Mortain).

L'accueil physique en chiffres dans nos agences MSA et points de proximité...

2021	Nombre de RDV accueil
Saint-Lô	1 486
Caen	1 297
Lisieux	354
Ponts	820
Vire	414
Valognes	1 755
Bayeux	178
Coutances	112
Falaise	68
Isigny-sur-Mer	34
Mortain	165
Total	6 683

• France services

A ces structures d'accueil propres à la MSA, s'ajoutent les 73 France services (43 dans le Calvados et 30 dans la Manche) dans lesquelles la MSA est présente pour répondre aux questions de ses adhérents, dans un lieu proche de chez eux.

La création des France services est une volonté gouvernementale : celle de garantir à tous les français un accès aux services publics du quotidien (Sécurité so-



Inauguration de France Services à Saint-Clair-sur-l'Elle

ciale, impôts, carte d'identité, etc.) à quinze minutes de chez eux maximum. Les France services sont des structures accessibles à tous, où il est possible d'obtenir des informations, d'avoir accès à Internet et d'être accompagné dans ses démarches administratives : emploi, santé, retraite, accès aux droits, social, documents officiels (permis de conduire, carte de grise), logement...

A noter dans le département de la Manche l'ouverture début 2022 de 6 Manche services, à l'initiative du Conseil départemental, qui fonctionnent sur le même principe.

Outre sa présence dans l'ensemble des France services des départements du Calvados et de la Manche, la MSA est également co-porteuse de deux de ces structures ouvertes le 15 septembre 2021 :

- à Coutances, co-portée par la MSA et la sous-préfecture de la Manche ;
- à Saint-Clair-sur-l'Elle, co-portée par la MSA et la commune.

A ce titre, à Saint-Clair-sur-l'Elle, la MSA a fourni l'équipement informatique nécessaire (tablettes, postes informatiques) et a assuré la coordination entre la société informatique fournisseuse d'accès Internet et la mairie sur tous les aspects de sécurité informatique.

Elle a également mis à disposition de ces deux France services des agents d'accueil MSA : c'est ainsi que 4 agents MSA interviennent à tour de rôle à raison de 24 heures par semaine et par France services.

• L'assistance aux internautes

Le périmètre d'intervention des cellules MSA d'assistance aux internautes a été intégralement revu au niveau national. Ainsi, depuis le 1^{er} février 2021, l'équipe d'assistance aux internautes de la MSA Côtes Normandes intervient pour les adhérents des MSA Côtes Normandes, Armorique, Haute-Normandie, Portes de Bretagne, Picardie et Somme.

Au niveau national, ce sont désormais cinq plateaux d'assistance Internet qui se répartissent la prise en charge des appels pour l'ensemble des MSA du réseau. Avec un numéro de téléphone unique pour toute la France – **03 20 900 500** – et un seul taux de décroché commun calculé à partir des résultats de ces cinq équipes distinctes.



- Les actions pro-actives de détection du non recours aux droits

Le non recours aux droits préoccupe particulièrement la MSA. En effet, certains adhérents ne sollicitent pas un certain nombre de leurs droits auxquels il pourraient pourtant prétendre, par méconnaissance, par découragement face aux démarches administratives, ou bien persuadés qu'ils ne sont pas concernés.



Afin de favoriser le recours aux droits de ses adhérents particuliers, la MSA Côtes Normandes mène des actions de détection du non recours et va au-devant de ces personnes.

Sur l'année 2021, des recherches ont été menées dans nos bases informatiques et certaines données personnelles ont été recoupées entre elles. C'est ce qui a permis de faire remonter des situations d'adhérents n'ayant pas sollicité certains de leurs droits potentiels, puis de les contacter pour les en informer et les accompagner dans les démarches.



Nos assistants clientèle ont ciblé des types de populations par périodes sur l'année 2021 :

- ➔ En janvier, ils ont ciblé les **adhérents sans complémentaire santé** connue dans nos bases informatiques, afin de promouvoir notamment la Couverture Santé Solidaire : 1200 situations étudiées et 450 personnes contactées.
- ➔ mars/avril, ils ont réclamé leur **quittance de loyers à des adhérents ne l'ayant pas fournie**, pour que leur aide au logement puisse continuer de leur être versée : 283 allocataires contactés et 163 rendez-vous prestations réalisés.
- ➔ En juin, l'**avis fiscal a été réclamé aux retraités** ne l'ayant pas fourni, afin de régulariser les taux de CSG-CRDS prélevés à un taux maximal faute d'informations sur leurs ressources : 200 situations étudiées et 10 % de retraités ont vu leur taux révisé.
- ➔ De septembre à décembre, ont été recensés les **salariés et non salariés agricoles nés en 1963** et n'ayant eu **aucun contact retraite ou carrière** sur les deux dernières années : cela a permis de réaliser 315 entretiens individuels retraite, par téléphone ou en agence.



2. L'action sociale et l'animation sur les territoires

Le contexte de crise sanitaire ayant perduré sur toute l'année 2021, l'action sociale et l'animation sur les territoires a dû continuer d'aménager ses formes d'interventions.

• L'activité des animateurs territoriaux et des travailleurs sociaux

De nombreuses réunions et actions collectives ont eu lieu en distanciel, sous la forme de conférences en ligne. C'est ce qui a permis à la MSA Côtes Normandes de maintenir la dynamique d'animation sur les territoires. Citons quelques-unes des initiatives mises en place avec les délégués MSA en 2021 :

- un webinaire sur **le sommeil** le 16 mars,
- une webconférence « **La vaccination en questions** » le 1^{er} juin,
- une webconférence « **Gérer son stress pour protéger son cœur** » le 28 septembre,
- une webconférence « **Manger c'est naturel** » le 30 novembre.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux ont poursuivi leurs interventions individuelles auprès de nos adhérents en difficulté. Pour l'année 2021, ils ont suivi **4320** situations individuelles, parmi lesquelles **2025** nouvelles situations.



• Aides dans le cadre de l'aide au répit

L'aide au répit consiste à favoriser des temps de récupération pour les exploitants et salariés agricoles en situation de mal être ou d'épuisement. Cela peut comprendre diverses modalités d'accompagnement, en fonction du besoin : aide au remplacement ou aide au financement d'un départ en vacances/weekend en famille, prise en charge de séances de soutien psychologique, de sophrologie...

Sur l'année 2021, **43 900 €** ont été dépensés par la MSA Côtes Normandes au titre de l'aide au répit aux actifs agricoles. **67 personnes ou familles** en ont bénéficié (51 exploitants et 16 salariés), soit une moyenne d'un peu plus de **650 €** par bénéficiaire).

- Un appui financier conséquent vers des structures d'aide aux personnes

La MSA Côtes Normandes a souhaité venir en appui financier de certaines structures d'aide aux populations particulièrement impactées par le contexte de crise sanitaire qui se prolongeait. Elle a pour cela versé plus de 500 000 euros essentiellement répartis ainsi :

Aides individuelles versées aux personnes les plus en difficulté

- ▶ **98 000 €** versés aux bénéficiaires de l'aide au logement de moins de 25 ans (aide individuelle d'un montant de 150, 200 ou 250 €),
- ▶ **91 750 €** versés aux jeunes bénéficiaires d'une prestation d'action sanitaire et sociale (aide individuelle d'un montant de 150, 200 ou 250 €),
- ▶ **101 800 €** versés aux bénéficiaires du RSA des deux départements (aide individuelle d'un montant de 150, 200 ou 250 €).



La remise de chèque aux Marpa

Aides à différentes structures

- ▶ **20 000 €** remis à chacune des 4 MARPA* sur notre territoire,
- ▶ **20 000 €** répartis entre les Espaces Rencontres* des deux départements,
- ▶ **40 000 €** de chèques alimentaires à la Société Up (en faveur des plus défavorisés),
- ▶ **30 000 €** répartis entre les Banques alimentaires du Calvados et de la Manche,
- ▶ **34 000 €** répartis entre plusieurs associations d'aide à domicile (ADMR, UNA...),
- ▶ **15 000 €** de subvention de fonctionnement à l'Association d'aide aux victimes de violences intrafamiliales du Calvados,
- ▶ **2 000 €** versés à l'association SOLAAL (qui gère gratuitement les dons entre agriculteurs et associations d'aide alimentaire).

* Maison d'Accueil et de Résidence pour Personnes Âgées

* Un Espace Rencontre est un lieu permettant, dans l'intérêt de l'enfant, l'exercice du droit de visite, la remise de l'enfant à l'autre parent, ou la rencontre entre l'enfant, ses parents, ses grands-parents ou toute personne titulaire d'un droit de visite.



- ➔ Mise en place de **chèques alimentaires d'urgence** préfinancés pour les personnes en grande précarité (sur instruction d'un travailleur social MSA)
- ➔ Externalisation des **évaluations** de besoin d'aide à domicile des personnes âgées (prestataires retenus : EVAL 14 et EVAL 50)
- ➔ Lancement de l'appel à projets **Grandir en Milieu Rural**



MSA solidaire 2021 – Amortir les effets de la crise sanitaire

La MSA porte dans son ADN les valeurs de solidarité et de partage. Elle est génératrice de lien social grâce à la proximité de ses équipes et de ses élus.

C'est pour mettre ces valeurs en action qu'elle a lancé l'opération MSA Solidaire, dont voici deux des réalisations de l'année 2021.

► Dons exceptionnels de 2000 € aux Banques alimentaires

Les élus de la MSA Côtes Normandes ont décidé d'octroyer une aide exceptionnelle de 2 000 € à chacune des Banques Alimentaires du Calvados et de la Manche, avec une double ambition :

- apporter une aide alimentaire sous forme de produits frais et locaux,
- travailler avec des exploitants agricoles de notre territoire.

La Banque Alimentaire du Calvados a collecté des légumes auprès de deux exploitants et a assuré leur redistribution dans ses différentes antennes et dans sa nouvelle structure : « **Croix-Rouge sur Roues** ». Il s'agit d'un service itinérant de distribution qui circule sur les communes du Cingal (Suisse Normande) et du Pays de Falaise (en 2022, le service sera progressivement étendu sur l'ensemble du département).

► La collecte « Pour que Noël reste une fête », en partenariat avec le Secours Populaire

Pour la deuxième année consécutive, la MSA, en partenariat avec le Secours Populaire Français, s'est mobilisée en faveur des familles fragilisées, notamment du fait de la crise sanitaire. Du 22 novembre au 8 décembre 2021, une collecte de jouets a été organisée dans les six agences de la MSA Côtes Normandes. Il était également possible d'effectuer un don en argent sur le site msasolidaire.fr/don. Grâce aux dons déposés par nos adhérents et par le personnel de la MSA, 120 jouets neufs ont pu être remis au Secours Populaire, ainsi que la somme de 10 000 € (5 000 € par antenne départementale).



Remise de chèques au Secours Populaire (ci-dessus Calvados, ci-dessous Manche).



Banque Alimentaire
du Calvados



Banque Alimentaire
de la Manche



III. Une approche transversale et pluriprofessionnelle en santé

La MSA Côtes Normandes décline des projets de santé pluriprofessionnels et territoriaux. Elle porte également une politique forte en matière de santé sécurité au travail et de prévention santé.

1. Nos projets territoriaux de santé

La MSA entend lutter contre la désertification médicale sur les territoires ruraux. Elle accompagne les professionnels et les structures, pour répondre à cette ambition. Un chargé de développement territorial œuvre au quotidien en ce sens, aux côtés des acteurs institutionnels et locaux.

• Le diagnostic territorial de santé dans le Mortainais

Entre 2019 et 2020, la MSA a réalisé un diagnostic territorial de santé qui a permis de cibler le canton du Mortainais, dans la Manche, comme territoire en risque du point de vue de l'accès aux soins primaires. Elle a donc initié un travail en partenariat (Agence Régionale de Santé, Assurance Maladie, professionnels de l'action sociale, collectivités territoriales...), afin de proposer un plan d'actions conjoint en réponse aux fragilités repérées, notamment :

- ✓ le manque de coordination entre professionnels,
- ✓ une difficulté d'attractivité du territoire.



• Le Speed Meeting du Mortainais

Des actions innovantes ont ainsi vu le jour, notamment le Speed Meeting du Mortainais, initié en partenariat entre la MSA, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, le Conseil départemental de la Manche et la MAIA (Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aide et de Soins). Une soirée a été organisée le 15 septembre 2021 à Romagny-Fontenay, à l'attention des acteurs de la santé et du social. Ce « speed meeting* » a été séquencé en huit rotations d'une dizaine de minutes autour de sept tables de sept personnes. Chacun disposait d'une minute trente pour se présenter, préciser sa structure, sa fonction et ses missions. L'idée étant de détecter les

opportunités de collaborations, de partenariats et d'entraide afin d'améliorer les parcours de soins de la population et les conditions d'exercice des professionnels.

Les 49 participants, représentatifs de l'ensemble du territoire et des professions visées (médicales, para-médicales, médico-sociales et sociales), ont pleinement joué le jeu de la rencontre et ont plébiscité cette initiative. Les échanges ont pu se poursuivre de manière informelle autour d'un buffet.

**Un « speed meeting », ou littéralement « réunion de vitesse », vise à permettre à un maximum de participants de faire connaissance en un minimum de temps.*

• L'accompagnement des structures d'exercice coordonné

Dans la même logique, la MSA accompagne les professionnels de santé dans l'élaboration de leur projet de communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) ou de maison de santé. Cet engagement concorde avec les objectifs de la stratégie nationale « Ma santé 2022 » qui prévoit le doublement du nombre de maisons de santé pluriprofessionnelles (2000) et le déploiement de 1000 CPTS.

Les actions de la MSA, en concertation avec l'Agence Régionale de Santé et le régime général, ont permis pour l'année 2021 l'accompagnement à la création de deux CPTS : l'une dans le Bessin, AXANTE, et la seconde dans la Manche, la CPTS du sud Manche (Villedieu-Granville). Par ailleurs, un centre de santé a ouvert à Isigny-le-Buat en décembre 2021, également accompagné par la MSA.



• Les Contrats Locaux de Santé (CLS)

Un contrat local de santé est conclu entre l'Agence Régionale de Santé (ARS) et une collectivité. Il vise à réduire les inégalités territoriales et sociales de santé, en intervenant sur deux principaux volets :

- faciliter l'accès des personnes aux soins, aux services et à la prévention,
- et améliorer les contextes sociaux et environnementaux qui agissent sur l'état de santé des populations au niveau local.

Par son implication dans les contrats locaux de santé, la MSA contribue également à la mise en œuvre des politiques de santé, dans toutes leurs composantes, grâce à son guichet unique. Pour l'année 2021, les travaux auprès des agglomérations de Lisieux et de Saint-Lô se sont prolongés, avec une échéance prévue en 2022.

• L'appui permanent de la cellule Gestion du Risque

A noter, pour l'ensemble de ces projets, l'implication du service médical de la MSA, en particulier de la **cellule Gestion du Risque**, qui œuvre en coulisses à révéler les réalités chiffrées des territoires. Cette équipe travaille à partir des bases informatiques pour extraire les données chiffrées et identifier les territoires les plus en besoin sur le champ de l'accès aux soins. Pour cela, elle procède à des extractions informatiques, à des recoupements de données (par exemple, les personnes sans médecin traitant déclaré sur différentes zones données) et à des comparaisons statistiques entre les différents territoires.



2. La santé des actifs agricoles au cœur de nos actions

La MSA accompagne les exploitations et entreprises agricoles en matière de santé sécurité au travail et en prévention des risques professionnels. Une équipe pluridisciplinaire intervient en complémentarité sur ces questions : médecins du travail, infirmières de santé au travail, préventeurs des risques professionnels, secrétaires... Voici les faits marquants de ces activités en 2021.

• Les visites médicales et entretiens infirmiers

Malgré la crise sanitaire, ces rencontres ont été réalisées en présentiel pour leur grande majorité, dans le respect des gestes barrières. Sur l'année 2021, **7 532** visites médicales et **5 626** entretiens infirmiers ont été réalisés.

• Le nouveau plan Santé Sécurité au Travail 2021-2025

Ce plan s'appuie sur l'efficacité du guichet unique, en favorisant la mobilisation des compétences multidisciplinaires des acteurs. Pour la période 2021-2025, le nouveau plan s'articule autour d'actions « incontournables », déployées dans tout le réseau MSA en France, et d'« Ambitions » répondant à des besoins locaux et à des initiatives collectives territoriales.

Les trois axes du plan sont les suivants :

- **Agir pour préserver la santé dans l'activité de travail** (prévention des troubles musculosquelettiques, des troubles psychosociaux, utilisation des machines, chutes de hauteur, employabilité des actifs agricoles...);
- **Accompagner les projets et les transitions** (prévention primaire concernant la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations);
- **Développer la relation de service** (à partir des attentes exprimées par les entreprises, les salariés et

les filières, mise en œuvre d'actions de prévention alliant santé, activité, performance, qualité, développement durable et responsabilité sociétale).

La MSA Côtes Normandes a mis en œuvre un important travail d'écriture et de synthèse pour décliner localement le plan national.



• Aide aux entreprises confrontées au Covid

Les entreprises ont été fortement confrontées à la gestion de la crise sanitaire. Pour leur venir en soutien, des actions de conseils (gestes barrières, application des protocoles successifs en entreprises...) et de vaccinations en entreprises ont été menées par les équipes de la MSA. **220 vaccinations** ont été réalisées par les médecins du travail MSA dans des coopératives agricoles, en collaboration avec les infirmières d'entreprise.

• Deux projets innovants : exosquelettes et « hangar staggering »

La MSA Côtes Normandes poursuit sa collaboration avec la Chambre d'Agriculture sur deux projets d'innovation en santé sécurité au travail :

➤ **L'expérimentation d'exosquelettes en salle de traite** : trois exosquelettes ont été testés dans trois exploitations agricoles du territoire, en collaboration avec les MSA Haute-Normandie et Mayenne-Orne-Sarthe, ainsi qu'avec la Chambre Régionale d'Agriculture de Normandie.

L'exosquelette est une structure porteuse qui prend la forme d'une combinaison mécanique. Porté par

un travailleur, il soutient et intensifie les mouvements à l'aide d'une force mécanique. L'expérimentation vise à mesurer si ce type d'équipement améliore les conditions de travail et s'il peut prévenir notamment l'apparition de troubles musculo-squelettiques.

➤ **Un « hangar staggering » à la Ferme expérimentale de la Blanche Maison** à Pont-Hébert : la MSA accompagne un projet de conception de bâtiments, à partir de bâtiments déjà existants. L'ambition est d'aménager les locaux à partir de l'existant, de manière à optimiser les conditions de travail.

• La collaboration de la MSA avec l'INSERM

La MSA a poursuivi sa collaboration avec le laboratoire ANTICIPE de l'INSERM particulièrement intense en 2021, du fait :

- d'une **étude portant sur l'exposition aux pesticides** et aux autres risques professionnels lors des semis de semences enrobées : il s'agit de l'étude **PestExpo Semis** ;
- de sa collaboration à la valorisation des travaux de la **cohorte AGRICAN** (AGRIculture et CANcer) ;
- et de **mesures d'exposition à la silice cristalline** dans un teillage de lin.



3. La prévention santé

La MSA œuvre largement pour la prévention santé auprès de ses ressortissants et du grand public, en particulier en milieu rural. Les actions sont nombreuses et touchent tous types de public. Voici quelques-unes des réalisations 2021.

• L'accueil d'étudiants en service sanitaire

Pour la deuxième année consécutive, la MSA Côtes Normandes a accueilli quatre jeunes en service sanitaire. Le stage, qui s'est déroulé du 8 au 19 mars 2021, a permis à ces quatre étudiantes (infirmières, médecin et pharmacienne) de mener une action de santé publique auprès de salariés de l'entreprise Brocéliande à Villers-Bocage. L'action a porté sur l'incitation à pratiquer une activité physique, outil majeur de prévention en santé physique et mentale, particulièrement efficace pour limiter l'apparition de troubles musculo-squelettiques.



Maëla Le Grand, Célia Beurrier, Juliette Morin et Manon Letourneur, étudiantes en service sanitaire à la MSA CN en mars 2021.



• Coup de pouce prévention

Ce nouvel appel à projets MSA a pour objectifs de repérer, accompagner et financer des actions à valeur probante permettant d'apporter des bénéfices réels et mesurables aux publics ciblés. Les projets proposés doivent s'inscrire dans le champ des actions de prévention santé et, plus largement, d'éducation sanitaire et sociale.

En 2021, douze porteurs de projets du Calvados et de la Manche ont complété une fiche d'intention sur la plateforme dédiée. Ceux dont les fiches d'intention auront été retenues en amont pourront bénéficier gratuitement de l'appui méthodologique de la CCMSA.

• Séjour Houlgate 2021 pour personnes souffrant de pathologies cardiaques

En Normandie, les maladies cardiovasculaires représentent l'une des causes principales de mortalité, d'hospitalisation et d'admission en affection de longue durée (ALD). Le centre sportif de Normandie, à Houlgate, organise des séjours « sur mesure » pour les personnes souffrant d'hypertension artérielle, d'insuffisance cardiaque ou d'une autre pathologie cardiaque et ne pratiquant pas d'activité physique.

En présence d'un médecin, les participants sont sensibilisés aux bienfaits de la pratique d'une activité physique compatible avec leur pathologie et découvrent des techniques de gestion du stress. Une diététicienne apporte des informations sur l'alimentation.

Ces séjours sont financés par l'Agence Régionale de Santé et la Délégation Régionale Académique à la Jeunesse, à l'Engagement et aux Sports.

Pour la troisième fois, la MSA Côtes Normandes a informé ses adhérents concernés de l'existence de ces séjours. Lors du séjour organisé du 15 au 18 novembre, les dix participants étaient adhérents MSA et leurs évaluations ont été très positives.





PERSPECTIVES

- ➔ Evolution de la cellule prévention suicide en cellule de prévention du mal-être
- ➔ Modules d'Education à la santé familiale
- ➔ Kit de dépistage du cancer colorectal disponible sur monkit.depistage-colorectal.fr et en pharmacie



La santé mentale

La santé mentale, tous concernés ! Cette thématique et la manière dont elle est appréhendée en MSA illustrent l'intérêt du guichet unique. En effet, ce sujet est commun aux services action sanitaire et sociale, santé sécurité au travail et à la prévention santé. C'est ainsi les acteurs de l'ensemble de ces services qui œuvrent en commun à améliorer le parcours des adhérents MSA en matière de santé mentale.

• Prévenir le suicide des éleveurs... la sensibilisation des vétérinaires

Un éleveur en mal-être se confie souvent à un intervenant sur son exploitation, notamment au vétérinaire. Comment réagir ? Que conseiller ? Vers qui orienter ? C'est pour trouver des réponses à ces questions que le Groupement Technique Vétérinaire Normand a sollicité la MSA. Et c'est ainsi qu'ont été organisées trois demi-journées de sensibilisation des vétérinaires à la prévention du suicide chez les éleveurs, à Saint-Lô, Rouen et Sées. Animées par le Dr Myriam Bibet-Savigny et Franck Lecomte, respectivement psychiatre et psychologue à la Fondation Bon Sauveur de la Manche, ces rencontres ont rassemblé une quarantaine de vétérinaires.

Chaque séance a été ponctuée par l'intervention du service social du territoire concerné, afin de présenter les missions de la MSA en matière de prévention du suicide. Un élu MSA a ouvert et clôturé ces temps. A souligner la participation de la DDPP* qui a pu évoquer ses actions menées en faveur du bien-être animal.

*Direction Départementale de la Protection des Populations

• Action de prévention du suicide sur les marchés dans la Manche

La MSA et ses partenaires de l'Association départementale de prévention du suicide dans la Manche (ADPSM) étaient présents sur les marchés de Cherbourg, Saint-Lô et Avranches le 11 septembre 2021, afin de sensibiliser le grand public à ce sujet délicat.

Cette action a permis d'échanger avec plusieurs centaines de personnes sur les idées reçues concernant la prévention du suicide.



• Formation aux premiers secours en santé mentale

Entre septembre et novembre 2021, l'ARS Normandie, la CPAM et la MSA ont organisé et co-financé 3 formations « Premiers Secours en Santé Mentale » sur le territoire du Sud Manche. Ces formations ont ciblé une cinquantaine de professionnels au contact de jeunes adultes. Ce dispositif s'appuie sur un programme international créé en Australie en 2001 et déjà mis en œuvre dans 24 pays.

La formation vise à lutter contre la stigmatisation des personnes souffrant de troubles mentaux et de leur entourage. Elle permet aux secouristes d'être attentifs et de reconnaître les premières manifestations ou l'aggravation de troubles mentaux, de savoir comment se comporter de façon adaptée pour entrer en contact avec la personne et gagner sa confiance, et de connaître suffisamment les ressources professionnelles et non professionnelles pour l'orienter ou l'aider à s'orienter vers les soins adaptés.

Cette action s'inscrit dans les projets territoriaux de santé mentale des cinq départements normands, dans la feuille de route gouvernementale pour la psychiatrie et la santé mentale et dans le Programme national de santé publique.



IV. Notre offre de services sur les territoires

En complément de son offre socle de protection sociale, le groupe MSA Côtes Normandes décline une offre de services sur les territoires. Elle se situe sur un champ concurrentiel d'activités et permet de répondre à des besoins spécifiques à la population rurale, tout en préservant les valeurs portées par notre régime.

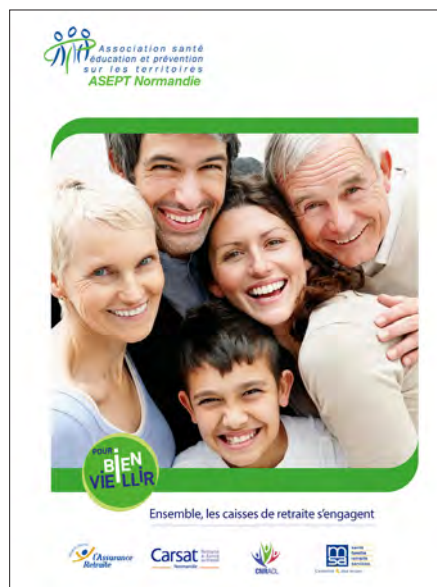


► L'ASEPT Normandie

L'ASEPT, ou Association Santé, Education et Prévention sur les Territoires, propose en inter-régimes des actions de prévention santé sur les cinq départements de la région Normandie. Courant 2021, une nouvelle responsable a été nommée pour cette structure, Nathalie Patelli, qui succède à Dorothée Stancic.

La crise sanitaire ayant perduré, l'année 2021 n'a pas permis un retour « à la normale » pour les activités de l'ASEPT (pas ou peu d'actions en présentiel). L'ASEPT Normandie a su s'adapter et rebondir : les actions en distanciel ont perduré, notamment grâce au partenariat avec Happy Visio. Des actions en présentiel ont également été organisées lors des périodes d'accalmie de la crise sanitaire et dès que les protocoles en vigueur le permettaient. C'est ainsi qu'ont été réalisés en 2021 :

- **4 964 actions de prévention** de la perte d'autonomie sur l'ensemble de la Normandie au profit de **40 955 seniors** :
 - 4 725 en distanciel pour 37 808 seniors,
 - 239 en présentiel pour 3 147 seniors.
- **72 modules nutrition** sur le Calvados et la Manche au profit d'autres publics :
 - 2 modules "nutrition santé petite enfance",
 - 66 modules "nutrition santé adolescents",
 - 4 modules "nutrition santé public en situation de précarité".



► ID MSA

Le contexte sanitaire en 2020 avait figé l'évolution de l'activité. Pour l'année 2021, ID MSA s'était fixé un objectif de progression de 5 %, soit 6 750 bulletins : il est largement dépassé. Les mesures d'aides de l'Etat ont favorisé l'embauche de jeunes en apprentissage dans certains domaines d'activité, profitant à l'accroissement du portefeuille d>ID MSA.

Qualifiée sur l'ensemble des conventions collectives agricoles, ID MSA gère, pour le compte des employeurs agricoles, l'ensemble des démarches liées à l'emploi de main-d'œuvre : déclaration préalable à l'embauche, bulletins de salaire, solde de tout compte, attestation Pôle Emploi, DSN.

ID MSA assure également une veille sur les évolutions des obligations conventionnelles, avec notamment en 2021 l'application de la nouvelle Convention Collective



Nationale de la production agricole et des coopératives d'utilisation de matériel agricole (CUMA) et celle des travaux agricoles, ruraux et forestiers (ETARF).

Afin de développer et promouvoir son activité, ID MSA a mené des actions de communication : participation à un événement (stand), diffusion de son nouveau flyer, campagnes d'e-mailings auprès d'établissements scolaires agricoles en lien avec les employeurs agricoles par l'apprentissage.

* TESA (Titre Emploi Simplifié Agricole)

Le développement de l'activité ID MSA en 2021...

7 482 bulletins de salaires
et la DSN (et TESA ou TESA+)
pour le compte de **325 entreprises**
(159 employeurs du Calvados,
134 de la Manche et 32 autres départements).

Perspectives 2022

- Campagnes d'e-mailings auprès d'entreprises paysagistes, entre autres.
- 10 ans d'existence et actions de communication pour fêter cet anniversaire.



► MSA Services

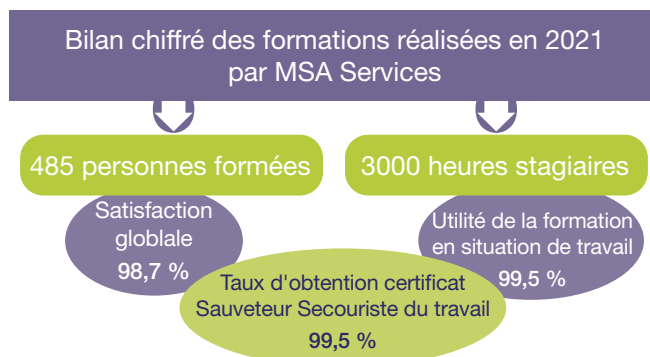
MSA Services met en œuvre et coordonne des actions d'information, de formation, de sensibilisation au profit de la population agricole.

L'offre de formation est orientée prioritairement vers la prévention des risques professionnels, en cohérence avec l'activité du service Santé Sécurité au Travail de la MSA Côtes Normandes. Trois thématiques sont privilégiées car elles répondent à des critères d'obligations auprès des employeurs agricoles, d'utilité et de mobilisation sur une période courte : le secourisme, le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels en exploitation agricole et les gestes et postures.



La mobilisation des fonds de la formation (VIVEA, pour les exploitants agricoles et OCAPIAT pour les salariés) permet de prolonger les actions dans une logique d'optimisation financière.

Les perspectives sont d'intensifier la mobilisation des élus MSA et des réseaux (services de remplacement, associations de salariés, syndicats, CUMA) pour



constituer des groupes à former et accompagner davantage les exploitants et salariés agricoles.

MSA Services a obtenu la certification QUALIOPI obligatoire au 1^{er} janvier 2022.

► Présence Verte Côtes Normandes



Présence Verte poursuit ses activités de téléassistance aux particuliers et aux professionnels, malgré une concurrence de plus en plus forte. Le « tassement » de l'activité de téléassistance se confirme encore en 2021, avec un taux de croissance nul. Une baisse significative de l'activité a notamment été constatée sur le dernier trimestre.

En plus des activités de protection du travailleur isolé et d'aide au numérique, Présence Verte a intensifié son action auprès des structures d'accueil. Les résidences de Vire en Normandie ainsi que la MARPA de Pont-Farcy ont été entièrement rééquipées en matériel de téléassistance.

Pour 2022, de belles perspectives de progressions sont attendues sur le domaine de la protection des travailleurs isolés et de l'activité « Ateliers Numériques » (plus de 35 ateliers déjà programmés).

L'activité de Présence Verte en chiffres

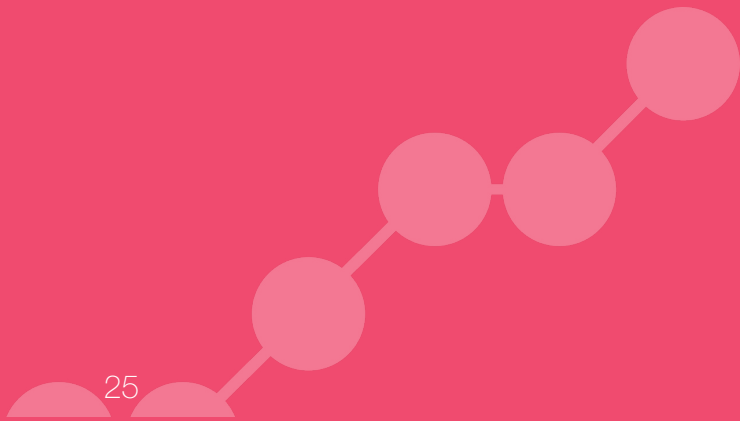
7 200 abonnés en téléassistance (+0.09 % par rapport à 2020), dont

- 2 874 dans le Calvados (-6.1 % par rapport à 2020)
- 4 326 dans la Manche (+6.8 % par rapport à 2020)



Pour 2022, de belles perspectives de progression sont attendues sur l'activité « Ateliers Numériques ».

V. L'entreprise MSA face au «virage Covid» : les transformations internes



Transformations liées à la crise sanitaire, digitalisation, responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise... la MSA Côtes Normandes se transforme sans cesse pour s'adapter au contexte.

1. La gestion de la crise Covid en interne en 2021

La crise sanitaire s'est poursuivie en 2021 et a impliqué dans toutes les entreprises un surcroît de travail, en particulier en informatique, en logistique et en ressources humaines.



Le service informatique/logistique a poursuivi l'acquisition de matériel pour répondre aux besoins des télétravailleurs : écrans, casques, PC portables...il a également été nécessaire de repenser certains sujets en lien avec le télétravail, en particulier l'évacuation des locaux.

En ressources humaines, l'épidémie de Covid a encore largement impacté les activités, avec de nombreux arrêts de travail parmi les salariés tout au long de l'année, un travail en lien avec le service communication pour continuer de faire connaître au personnel les protocoles successifs, les règles d'isolement fluc-

tuantes, etc. Et bien sûr la gestion des avenants aux contrats de travail pour la mise en place du télétravail choisi (en relais du télétravail massif déclenché en urgence pendant la crise sanitaire).

2. La transformation digitale interne

L'entreprise MSA a dû réorganiser ses activités pendant la crise sanitaire. Le virage du tout numérique a connu une accélération majeure et les habitudes de travail s'en sont trouvées profondément modifiées.

• La transformation digitale

Télétravail, travail hybride, visioconférences, collaboration en ligne et en temps réel sur des documents de travail partagés... Ces nouvelles modalités de travail sont entrées dans le quotidien des salariés de la MSA, notamment avec les outils collaboratifs de la suite Microsoft Office 365.

Pour accompagner le personnel dans cette transformation digitale, un projet est mené en interne : « **MS365, embarquement immédiat !** ». Une cheffe de projet a été nommée courant 2021 pour en piloter la mise en œuvre. La démarche nécessite un fort engagement des services support (services informatique, ressources humaines et communication), tant dans le déploiement des outils que dans l'accompagnement du personnel.

Le **service communication** a accompagné ces mutations et a fait évoluer ses outils de diffusion de l'information. En communication interne, un nouveau site Intranet a été bâti à partir des outils collaboratifs de la suite Microsoft Office 365 (SharePoint). Et une newsletter interne paraît désormais à une fréquence hebdomadaire. Par ailleurs, des actions de communication ont jalonné l'année pour accompagner pas-à-pas les



salariés dans l'appropriation des outils collaboratifs : articles réguliers dans la newsletter interne, affichages, etc.

Outre les nouveaux outils mis en place, la plupart des secteurs de l'entreprise ont dû procéder à des **adaptations organisationnelles**. Les échanges entre services et avec l'externe se sont eux aussi digitalisés, ce qui apporte plus de souplesse et de réactivité dans le quotidien de travail.

Le **recrutement** en est une illustration : pour pallier les difficultés de recrutement, le service ressources humaines utilise désormais le digital. La présence de la MSA Côtes Normandes se développe sur les réseaux sociaux et nos recrutements s'appuient désormais sur l'outil Job Affinity (15 offres publiées en 2021 sur ce portail) pour permettre une meilleure visibilité de nos offres d'emploi.

3. La responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise (RSSE)

L'entreprise MSA porte une politique de responsabilité sociale et sociétale, qui repose sur trois piliers : la responsabilité économique (ou sociétale), la responsabilité sociale et la responsabilité environnementale. Voici un aperçu des orientations RSSE en MSA Côtes Normandes pour l'année écoulée.

• Le développement durable

C'est un sujet de plus en plus prégnant dans notre société et dans les entreprises. La MSA Côtes Normandes, forte de son esprit de responsabilité, met en œuvre un plan d'action développement durable. Voici quelques mises en œuvre concrètes de ce plan.

Les actions de recyclage se poursuivent, avec une nouveauté l'an passé : le recyclage expérimental en interne des masques chirurgicaux, dans des box dédiés. Ils sont récupérés par une entreprise qui les recycle en objets utilitaires. L'expérimentation étant concluante et très bien perçue des salariés, il a été décidé de pérenniser ce recyclage tant que durera le port du masque.

Notons également le souhait permanent de réaliser des **économies d'énergie** : c'est ainsi que les ampoules ont été largement remplacées par des LED dans la plupart de nos locaux.



• L'index égalité hommes/femmes

Cet index constitue un point de satisfaction important pour l'année 2021, puisqu'il atteint 98/100. Ce score est calculé sur la base de 5 indicateurs : l'égalité de rémunération (1,9 % en faveur des hommes), les écarts d'augmentations individuelles (6,7 % en faveur des femmes), les taux de promotion (9,2 % en faveur des femmes), le pourcentage d'augmentation des femmes à leur retour de congé maternité (100 %), et enfin la parité entre les dix plus hautes rémunérations (parité exacte en MSA Côtes Normandes).

Cet index reflète la réelle **volonté de la MSA de progresser vers la parité** entre les hommes et les femmes (la note moyenne nationale est de 86 %).

98 points sur 100



• La qualité de vie au travail

Le travail hybride a des conséquences sur la qualité de vie au travail. Or, aujourd'hui, les ⅓ du personnel sont concernés par le télétravail au moins une journée par semaine. Notre accord temps de travail a fait l'objet de négociations en 2021 et sera assoupli en 2022.



Un chantier de réflexion et de travaux en ressources humaines va être ouvert sur les nouveaux risques psychosociaux, ainsi que les troubles musculosquelettiques liés au travail à la maison et au sentiment d'isolement qui peut émerger chez certains collaborateurs.

4. Le domaine comptable et financier

Les négociations entourant notre nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2021-2025 se sont étirées sur une bonne partie de l'année 2021. Rappelons que la COG est le contrat d'engagement avec les pouvoirs publics qui fixe nos moyens d'ici 2025. L'approbation tardive de ce contrat a imposé un pilotage très délicat du budget tout au long de l'année 2021.

• Sécurisation et qualité de nos comptes

Un audit a été mené sur l'outil « OCEAN » (outil de gestion de nos opérations comptables), et plus particulièrement sur les habilitations données à certains membres du personnel pour utiliser cet outil. Les services contrôle interne, ressources humaines, données entrantes et informatique ont été audités dans ce cadre



• La vérification comptable, le contrôle interne et la maîtrise de gestion

De nets progrès ont été enregistrés en matière de **vérification comptable**. La MSA Côtes Normandes se situe ainsi au **3^e rang national** (17^e rang pour l'année 2020).



En 2021, la vérification comptable a porté sur

6 778 dossiers ou paiements

et les quotas de vérifications réglementaires ont bien été respectés.

Le taux d'anomalies avec incidence financière* est de **1,89 %** en 2021
(3,45 % au niveau national),

ce qui place la MSA Côtes Normandes au **3^e rang national**.

* Toute erreur détectée dont le montant est supérieur ou égal à un euro est considérée comme anomalie avec incidence financière.

Par ailleurs, l'institution MSA souhaite développer une **culture de la sûreté** au sein du réseau, notamment en lien avec le risque accru de cyber-attaques. La caisse centrale constate en effet des risques bien réels : risque terroriste, malveillances... dans une conjoncture de crises successives. C'est ainsi que des formations ont été dispensées sur le sujet : la directrice comptable et financière et l'une de ses collaboratrices, ont suivi cette formation de 3 jours en 2021.



198 500 prélèvements effectués
pour un montant global de
377 millions d'€

24 538 chèques encaissés
pour un montant global de
41 millions d'€

10 842 virements reçus
pour un montant global de
249 millions d'€

• L'agence comptable

Elle est chargée du paiement des prestations et de l'encaissement des cotisations. Ainsi, tout au long de l'année 2021, l'agence comptable a comptabilisé et payé les prestations légales et extra-légales, ce qui représente un peu plus de 2,3 millions de virements.

Concernant les prestations légales, cela représente :

800 000

virements pour les prestations santé

1 800 000

virements pour le versement de la retraite

151 000

virements de prestations familiales et logement

14 000

virements de pension d'invalidité

16 000

virements de rente accident du travail



Elle a également pour mission d'établir les comptes de la MSA Côtes Normandes et de l'ARCMSA de Normandie. Afin d'assurer la fiabilité et la sincérité des comptes, des contrôles sont effectués dans le cadre du Plan de contrôle de l'agent comptable. Ils portent sur les opérations de recettes et dépenses techniques et budgétaires, sur les opérations de trésorerie et de maniement des fonds, sur l'archivage et la conservation des pièces justificatives, et sur les procédures de contrôle en matière informatique.

Soulignons enfin que **les comptes de l'exercice 2021 de la MSA Côtes Normandes ont été validés sans observation** par la Caisse centrale de MSA.



- En informatique : sécurisation de notre réseau, renouvellement du matériel
- En logistique : mise en place de la plateforme unique de numérisation, réorganisation des locaux en lien avec la diminution des surfaces utilisées, création d'espaces de convivialité (Caen et Saint-Lô)
- En ressources humaines : nouvel accord temps de travail
- En communication : accompagnement du palier 2 des outils collaboratifs Microsoft 365
- Domaine comptable et financier : renforcement de la culture budgétaire, renforcement du pilotage budgétaire notamment en lien avec la flambée du coût de l'énergie et avec la nouvelle convention d'objectifs et de gestion

MSA Côtes Normandes

37 rue de Maltot

14026 Caen Cedex 9

Tél. : 02 31 25 39 39

cotesnormandes.msa.fr



L'essentiel & plus encore