

MSA Côtes Normandes

2020

■ Rapport d'activité



sommaire

4

Edito

5

La MSA face à la crise
sanitaire :
une continuité de ser-
vices à nos adhérents

12

La MSA aux côtés
des particuliers

16

L'accompagnement
de nos professionnels
agricoles

19

La MSA en lien avec
les territoires

25

Une vie mutualiste
par voie digitale

26

Les impacts de la crise
au niveau comptable
et financier

édito

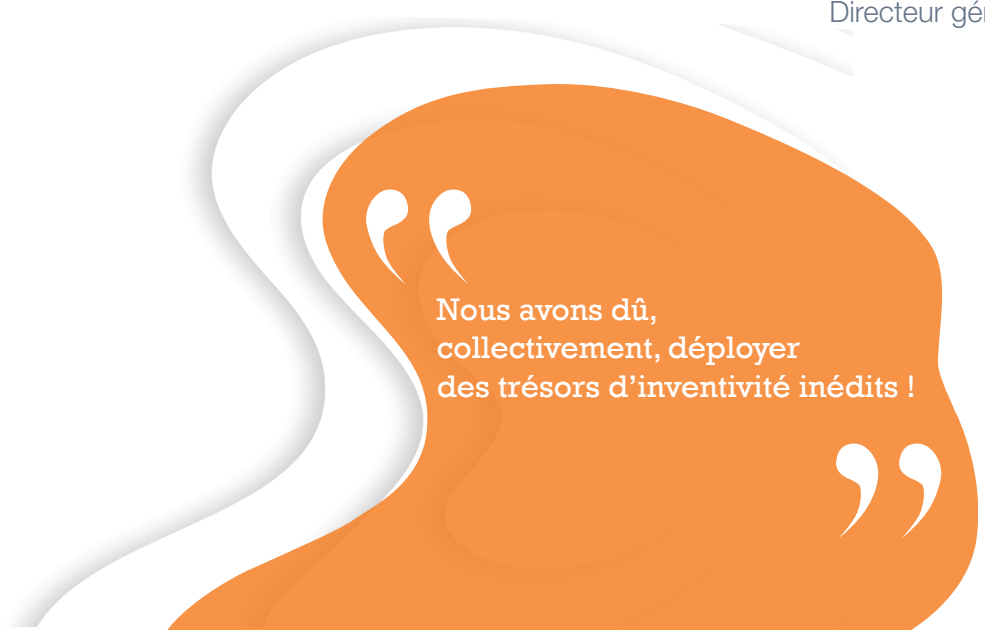
L'année 2020 restera très longtemps dans nos mémoires ! Année de confinements successifs et de désorganisation de nos vies sociales et familiales. Notre société a dû composer pour maintenir, vaille que vaille, les liens personnels et professionnels tellement essentiels à notre bien être à tous ! Nous avons dû, collectivement, déployer des trésors d'inventivité inédits !

Alors, ont germé un peu partout des initiatives pour maintenir les chaînes de solidarité préexistantes à la crise et en créer de nouvelles. La MSA a répondu présente sur ce registre, avec MSA Solidaire, qui a fait fleurir de nombreuses actions sur l'ensemble des territoires, pour venir en aide aux personnes les plus frappées par cette crise sanitaire.

Nos personnels et nos élus ont déployé toute l'énergie dont ils sont capables, rendant concrets des termes auparavant un peu trop théoriques : « maillage territorial », « mutualisme », « force du réseau », « régime du dernier kilomètre » et bien d'autres encore... S'il fallait une preuve supplémentaire de la pertinence du régime agricole, nous en avons apporté des centaines !

A l'aube de la signature d'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) avec les pouvoirs publics, qui fixera les moyens dont la MSA disposera pour les cinq prochaines années, je veux saluer cet élan de créativité et d'énergie et renouveler mes remerciements aux équipes de notre caisse qui ont su si bien gérer cette période très particulière.

Pierre-Jean Lancry
Directeur général



“
Nous avons dû,
collectivement, déployer
des trésors d'inventivité inédits !
”

I – La MSA face à la crise sanitaire : une continuité de services à nos adhérents

La crise sanitaire nous a frappés sans prévenir. Face à cette situation inédite, la MSA a déployé ses outils de gestion de crise et adapté son organisation, afin de maintenir les activités prioritaires au service de ses adhérents.

L'adaptation de notre organisation : un maintien du service public

À l'annonce du premier confinement, en mars 2020, la quasi-totalité du personnel de la MSA a été envoyé en télétravail. Afin de parer à ce départ massif des sites de production, la cellule de crise de la MSA s'est réunie quotidiennement et a activé le plan de continuité d'activité (PCA). Ce plan, méconnu du grand public, n'est déployé qu'en cas de crise majeure : il nous a permis, malgré la situation inédite, de poursuivre nos activités dites prioritaires, à savoir le versement des prestations à nos adhérents et la relation adhérents (diffusion d'information et accompagnement de nos adhérents en difficulté).

Certaines de nos activités, pourtant essentielles, ont été provisoirement suspendues ou allégées dans ce contexte exceptionnel, notamment la lutte contre la fraude, le contrôle externe, et de nombreuses actions de contrôle interne. Elles ont repris progressivement dès que le contexte et les conditions matérielles l'ont permis.

Une partie du personnel MSA a dû rester travailler sur sites, pour réa-

liser des activités non « télétravaillables » et essentielles à la poursuite de nos activités. Il s'agit principalement de l'activité données entrantes, qui consiste à recevoir le courrier, à l'ouvrir, à l'indexer et à le numériser pour que les services de production puissent traiter les demandes de nos adhérents. Ces personnels en première ligne ont été essentiels à la poursuite de nos activités prioritaires, telles que définies dans le plan de continuité d'activité. C'est grâce à toutes ces énergies que nous avons pu assurer une continuité de service public.

L'urgence informatique et logistique

En mars 2020, dès l'annonce du confinement acte 1, le service informatique a dû équiper en urgence le

personnel envoyé en télétravail. Cela a nécessité la configuration spécifique des équipements informatiques pour 358 salariés sur les mois de mars et avril (certains étaient déjà équipés avant la crise sanitaire). Une solution « softphone » (outil de téléphonie adapté en configuration de télétravail) a été déployée pour 80 personnes dont le métier impliquait des contacts adhérents.

Par ailleurs, afin de pouvoir poursuivre nos réunions de travail à distance, les outils collaboratifs ont été déployés (Microsoft 365), en particulier l'outil Teams, et des micro-casques ont été massivement distribués au personnel. Ce télétravail imposé a nécessité de nombreuses mises à jour de chaque poste de travail (antivirus, systèmes de connexion...), afin de nous prémunir des risques accrus de piratages.



Une charge de travail très conséquente également côté logistique, afin de procéder aux achats nécessaires pour les télétravailleurs comme pour les collaborateurs restés sur site. En effet, il a fallu acquérir et distribuer de toute urgence au personnel, et dans un contexte de pénurie, toutes les fournitures nécessaires au respect des gestes barrières dans les locaux de l'entreprise (masques, gel hydroalcoolique, bornes de distribution de gel...)

Les équipes informatiques et logistiques de la MSA ont relevé un véritable défi afin de pouvoir permettre à l'ensemble de l'entreprise de continuer à fonctionner, restant à la disposition de chacun pour assurer une assistance informatique à distance, avec des heures de connexion à notre réseau informatique étendues.

L'accompagnement en ressources humaines et en communication

Côté ressources humaines, la créativité a été de rigueur pour accompagner au mieux le personnel à cette (r)évolution des pratiques. Notre équipe ressources humaines a donc pris un virage numérique sans précédent pour garder le lien avec l'ensemble des collaborateurs. Entretiens d'embauche, accueil de nouveaux collègues, entretiens annuels et professionnels : autant d'activités qui se sont poursuivies grâce à l'outil Teams.

Par ailleurs, le départ de crise a nécessité la production d'attestations de déplacements professionnels pour les collaborateurs travaillant sur sites, la gestion des arrêts pour les collaborateurs eux-mêmes atteints par la Covid19, ainsi que les arrêts liés à la garde d'enfants. Afin de répondre aux questions du personnel, des permanences à distance ont été mises en place dans l'urgence, là encore via l'outil Teams.

Enfin, une étroite collaboration avec l'équipe communication a permis d'informer le personnel dans son ensemble sur l'avancée de la situation :

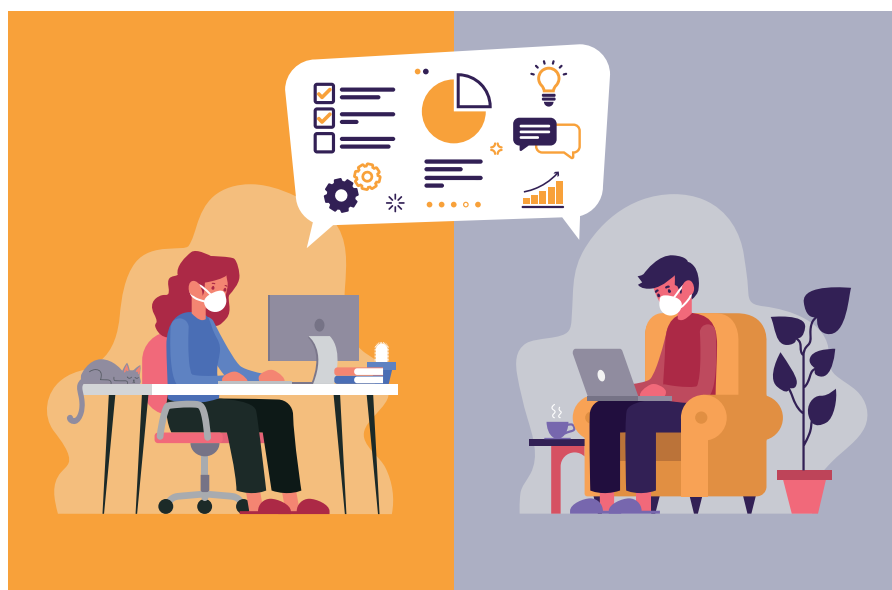
Le départ de crise en chiffres !

Achats de matériel informatique

- 80 ordinateurs « Tiny »**
avec configuration et mise en place
- 38 ordinateurs portables** avec configuration et mise en place de chacun
- 150 écrans**

Achats logistiques

- 6 000 masques lavables**
- 22 000 masques jetables**
- 1500 flacons de gel**
hydroalcoolique
- 10 bornes de distribution de gel**
hydroalcoolique
- 40 plexiglas de protection**
- 2 400 paquets de lingettes**
désinfectantes



consignes sanitaires, modalités de fonctionnement de l'entreprise sur sites et en télétravail, maintien des liens sociaux à distance tellement indispensables dans le quotidien d'une entreprise.

Côté communication, la crise a impliqué un traitement de l'information en interne et en externe, portant sur l'ensemble des législations et auprès de l'ensemble de nos cibles. En interne, le journal interne a été suspendu (non accessible aux télétravailleurs) pour être remplacé par une publication « ad hoc » quotidienne, titrée « *Entre Nous* ». Sa vocation : diffuser l'information nécessaire à la réalisation des missions de chacun, mais aussi maintenir le lien entre les salariés et une forme de convivialité (rubrique « Clin d'œil » dédiée au dépôt de témoignages

photos des salariés sur sites et en télétravail). Cette publication s'est fait l'écho quotidien de la cellule de crise, pendant le premier mois et demi de confinement.

« *La MSA face à la crise* », publication hebdomadaire, a également été créée de toutes pièces à l'attention des délégués de la MSA. Ce qui a permis d'informer nos élus de terrain des activités maintenues, des modalités d'accueil en distanciel, des actualités en lien avec la crise et des initiatives portées dans le cadre de l'opération MSA Solidaire. Une opportunité également pour Sylviane Pralus d'adresser chaque semaine un message direct au réseau d'élus, sous la forme d'un édit.

En externe, l'équipe communication a utilisé tous les outils à sa disposition pour garder le lien avec nos adhé-



«La MSA face à la crise - N°1 du 6 avril 2020», publication destinée aux délégués.

rents et relayer les mesures de soutien et consignes gouvernementales : informations via notre site Internet, campagnes d'e-mailings, de SMS, newsletters et publications digitales, mails, communiqués de presse... A cette fin, notre gestionnaire de site internet s'est vu attribuer une priorité d'accès au réseau informatique MSA sur un créneau horaire quotidien (sur la période où les capacités de notre

réseau informatique institutionnel n'avaient pas encore été augmentées et saturaient).

Une continuité de nos missions de service public...

Si nos modes de travail ont été très fortement modifiés cette année par l'épidémie de Covid19, tant sur l'organisation que sur le contenu de nos missions et le suivi de la réglementation, il n'y a pas eu de rupture de service public. Pour cela, nous avons mis au point des méthodes de travail en « tout numérique » : signature électronique des documents, entretiens à distance, téléconsultations, réunions en distanciel (internes et avec nos partenaires). Nos actions de terrain et visites médicales ont été suspendues lors du premier confinement, puis ont repris par la suite.

Grâce à cette réorganisation dans des délais très courts, nous avons pu continuer de mener à bien **les activités que nous gérons pour l'ensemble des caisses de MSA du réseau** : gestion de la qualité des carrières par la plateforme centrale de qualité carrière (PCQC), gestion pour compte de tiers, et bien sûr assistance aux internautes particu-

liers et professionnels. A noter que des missions spécifiques ont été confiées à la PCQC en 2020, afin d'aider certaines caisses de MSA en difficulté.

Concernant l'assistance internet, que nous réalisons pour les six MSA de l'Ouest *, tant pour les particuliers que pour les professionnels, l'équipe a pu continuer de gérer les demandes des adhérents, dans un premier temps par mail uniquement (il leur était alors impossible de télétravailler en raison d'une saturation du réseau informatique et d'un manque d'équipement). Au bout de quelques semaines, cette activité s'est de nouveau exercée dans des conditions habituelles (mail + téléphone).

*MSA Armorique, Portes de Bretagne, Mayenne-Orne-Sarthe, Loire-Atlantique Vendée, Maine-et-Loire, Côtes Normandes

... et la finalisation de notre projet de mutualisation

Rappelons que le projet de mutualisations entre les MSA Haute-Normandie et Côtes Normandes a été lancé sur le précédent mandat, en vue de réaliser des gains de productivité, conformément à la convention d'objectifs et de gestion 2015-2020, signée avec les Pouvoirs publics. Il s'agit de mutualiser nos moyens sur certaines activités. Ainsi, au cours des dernières années, la MSA Côtes Normandes a pris en charge les activités cotisations, réponse téléphonique aux entreprises et maladie pour le compte des deux caisses. La MSA Haute-Normandie a pris en charge les activités famille, réponse téléphonique aux particuliers et accident du travail / maladie professionnelle. En 2020, le projet de mutualisations s'est poursuivi et s'est traduit par de nouveaux « transferts » d'activités :

- notre activité retraite a été confiée à la MSA Haute-Normandie ;
- et la MSA Haute-Normandie nous a confié les activités gestion pour compte de tiers, recouvrement et gestion des individus (identification et immatriculation des individus entrant dans le régime agricole).

Le départ de crise en chiffres !

Les ressources humaines...

Moyenne de 30 questions RH par jour en 2020, soit **6500** réponses individuelles apportées aux salariés

Sur les **422** personnes ayant bénéficié d'une formation, **171** l'ont suivie en distanciel

106 personnes formées à distance aux nouveaux outils informatiques (suite Office 365)

La communication de crise

Du 16 mars au 26 mai,

30 parutions vers le personnel de la publication interne « Entre Nous » dédiée à la crise (parution quotidienne jusqu'au 14 avril)

10 parutions entre avril et juillet de « La MSA face à la crise » vers les délégués MSA

Environs **120** mises à jour du site Internet en lien direct avec la crise sanitaire (toutes cibles et tous sujets confondus)

Rappelons que la MSA gère les dossiers adhérents pour le compte de certaines mutuelles (délégation totale ou partielle de l'activité) : AGRI-CA, Humanis, Pacifica et Groupama. C'est ce que l'on nomme la gestion pour compte de tiers ou GPCD. La MSA Côtes Normandes a pris en charge cette activité pour le compte des deux caisses, ce qui a impliqué d'intégrer et de former huit nouveaux collaborateurs, en contexte de télétravail. La formation a été dispensée

en alternant sessions théoriques sur site et accompagnement à distance (via l'outil Teams) par les personnels déjà expérimentés sur cette législation. Si l'on a constaté une diminution d'activité sur le premier confinement (en lien avec la fermeture de certains professionnels, opticiens notamment), la charge de travail a repris très rapidement à 100 %.

Dans le contexte de crise sanitaire et de télétravail massif, ces passations

d'activités ont été rendues possibles par de l'entraide mutuelle entre agents des deux caisses, sur cette période où la formation en présentiel n'était pas possible. Des équipes qui se sont montrées positives et très mobilisées pour faire aboutir, dans les délais prévus, cette troisième et dernière phase du projet, sans aucune rupture dans ces missions de service public.



Face à la crise... MSA solidaire

Sur le plan économique, familial, personnel ou professionnel, cette crise sanitaire systémique a mis à mal des franges entières de la population. Face à ce constat, la MSA a décidé de jouer pleinement son rôle d'acteur clé de lien social et de

solidarité, en lançant une opération d'envergure : MSA solidaire. Elle embarque de nombreuses thématiques (développement et soutien des solidarités locales, prévention de l'isolement, prévention santé et promotion des gestes barrières, soutien financier, accès aux droits, santé et sécurité au travail...), cible l'ensemble de nos populations (élus,

actifs, jeunes, seniors professionnels et particuliers) et s'étend bien au-delà de nos missions habituelles.

Retrouvez ci-après, une synthèse des actions menées dans le cadre de cette opération, qui sera amenée à se poursuivre au-delà de la crise sanitaire.



MSA Solidaire

Depuis le début de la crise sanitaire, la MSA agit auprès de tous et se mobilise particulièrement auprès des populations les plus fragilisées.

Rétrospective des actions engagées dans le cadre de l'opération MSA Solidaire...

Auprès des élus MSA



- **Appels de convivialité pour une première prise de contact** : les animateurs ont contacté l'ensemble des élus pour prendre des nouvelles, connaître les besoins identifiés sur leur territoire dans le contexte de crise
- **Réunions d'installation** des échelons locaux (visioconférences)
- **Intervention de Sylviane Pralus** vers l'ensemble des délégués (web)
- Envoi d'une **publication hebdomadaire locale** « La MSA Côtes Normandes face à la crise » et de **newsletters de la Caisse centrale** de MSA
- **Formations des élus à distance**
 - ▶ Les gestes barrières face aux épidémies (webinaire)
 - ▶ L'utilisation de Teams (individuellement, par téléphone)
- **Diffusion des consignes sanitaires** de l'Agence Régionale de Santé et des dates de dépistages organisés vers les adhérents MSA

Auprès des familles



- **Versement anticipé des prestations sociales** (Revenu de Solidarité Active, Allocation Adulte Handicapé, Prime d'activité, aides au logement, allocations familiales)
- Abondement supplémentaires en **chèques vacances**
- **Opération « Paniers solidaires »** : collecte de fonds (2 640 € collectés) et achat de denrées auprès de producteurs locaux, pour redistribution à des familles en difficulté (partenariat avec MSA services et la Banque Alimentaire)
- **Appel au don "Tous solidaires, pour que Noël reste une fête !"** : partenariat avec le Secours Populaire pour recueillir des jouets neufs dans les agences MSA, redistribués aux familles par le Secours Populaire
- **Contact avec les bénéficiaires du RSA** (par les travailleurs sociaux et assistants clientèle MSA) n'ayant pas retourné leur déclaration de ressources lors du premier confinement, en vue de rétablir leurs droits

Auprès des jeunes



- Proposition de formations aux gestes barrières auprès des élèves des MFR* et de lycées agricoles et distribution de masques lavables
- Enveloppe exceptionnelle pour les jeunes bénéficiaires de l'Allocation de Poursuite d'études

* Maisons Familiales Rurales

Auprès des actifs



• Aide au paiement des cotisations

- Nouveaux services en ligne
 - ▶ "Coronavirus - Isolement et arrêt de travail"
 - ▶ "Demande d'arrêt de travail lié à un déplacement pour motif impérieux"
 - ▶ "Déclaration de maintien à domicile" en cas de notification par l'application "TousAntiCovid"

• Santé Sécurité au Travail

- ▶ Conseils de prévention et médicaux aux entreprises
- ▶ Aide Prévention Covid (AP Covid)
- ▶ Création d'une permanence téléphonique dédiée à la SST
- ▶ Formation des référents COVID en entreprises
- ▶ Visites en entreprises pour évaluer les mesures de prévention nécessaires
- ▶ Accompagnement des MFR* dans la mise en place des mesures de prévention
- ▶ Mise à jour des fiches "consignes de sécurité" et "gestes barrières" pour travailler en sécurité

• Action Sanitaire et Sociale

- ▶ Service renforcé d'écoute téléphonique "Agri'écoute"
- ▶ Aide au répit pour les actifs, sous la forme de remplacement sur l'exploitation, ou bien de prise en charge de séances avec un psychologue, mise en place d'aides à domicile...

Auprès des seniors



- **Aidant'Plus**, nouveau guide en ligne pour accompagner les aidants à trouver des informations sur leurs droits, leur santé et les dispositifs d'aides à leur disposition

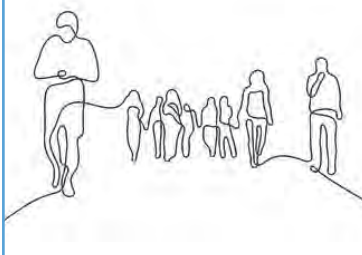
• Appels des travailleurs sociaux aux personnes âgées isolées

• Actions vers les Marpa* :

- ▶ Courriers de convivialité pour les résidents
- ▶ Subventions exceptionnelles aux Marpa

* Marpa : Maison d'Accueil et de Résidence Pour l'Autonomie

Auprès de toutes cibles (actions transverses)



- Participation de la MSA aux "**brigades COVID**" de l'Assurance maladie

• Multiplication des secours d'urgence

- **Accompagnement des personnes isolées et fragilisées** (appels et visites à domicile en sortie de confinement)
- **Distribution de masques barrières*** à nos adhérents fragilisés, aux élus MSA, aux Jeunes Agriculteurs lors du Festival de la Terre
- Proposition de **rendez-vous téléphoniques** (démarches proactives) :
 - ▶ aux nouveaux entrants dans le régime agricole
 - ▶ aux personnes en rupture de droits : adhérents sans complémentaire santé, bénéficiaires d'une aide au logement interrompue... afin de rétablir leurs prestations

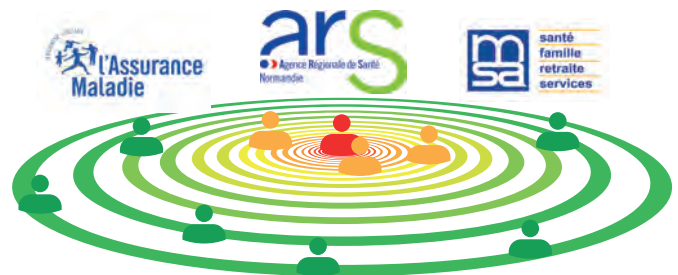
*Masques lavables fabriqués par une entreprise artisanale domiciliée à Bricquebec

La contribution de la MSA au « contact tracing » et aux brigades Covid

En complément de ce projet, notons aussi la participation de la MSA aux « brigades Covid » pilotées par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie, visant à tracer et isoler les personnes atteintes ou exposées au virus, afin de casser les chaînes de transmission.

Dans ce cadre, la participation de la MSA a été apportée à trois niveaux :

- **L'aide aux CPAM et aux plateformes de l'Assurance Maladie** pour contacter les patients testés positifs à la Covid19 et recenser avec eux les personnes avec lesquelles ils avaient été en contact. **15 collaborateurs MSA** ont participé à ce dispositif de traçage.
- **La MSA a également transmis aux CPAM les coordonnées médiatiques** de ses adhérents ayant été en contact avec une personne testée positive (de manière à ce qu'ils en soient informés et puissent prendre les mesures nécessaires). **12 collaborateurs MSA** ont contribué à cette activité.
- **Enfin, la MSA a apporté son appui à l'Agence Régionale de Santé** pour identifier les chaînes de transmission sur le territoire et détecter les « clusters » (ou foyers de contamination). Du 15 mai au 15 juin, **6 collaborateurs MSA** ont réalisé des appels de suivi de patients atteints par le virus et cas contacts sur la région Normandie (appels téléphoniques aux 4^e, 8^e et 14^e jours de leur période d'isolement).



Une des équipes MSA ayant participé à la plateforme contact tracing.

II – La MSA aux côtés des particuliers

Accueil physique, accueil téléphonique, espaces France Services : la MSA a dû ajuster l'ensemble de ses modalités d'accueil des particuliers au contexte sanitaire. La MSA a également réorganisé ses activités en santé pour absorber la gestion massive d'arrêts de travail des particuliers, en lien avec l'épidémie.

La relation de service

L'accueil dans nos agences

Lors du premier confinement, nos agences ont été fermées au public, dans le respect des annonces gouvernementales. Afin de répondre au mieux aux demandes de nos adhérents particuliers, une politique de proactivité a été développée, avec :

- **Le développement du rendez-vous téléphonique**, qui a permis de proposer une alternative au rendez-vous en agence. Cette nouvelle habitude semble convenir à la plupart de nos adhérents particuliers, qui continuent de la plébisciter malgré la réouverture de nos agences.
- **Des campagnes ciblées d'appels sortants vers des publics en difficulté et/ou en rupture de droits.** En pratique, cela consiste à repérer des personnes (par requêtes dans nos bases informatiques) n'ayant pas renvoyé leur déclaration trimestrielle de ressources par exemple, ou bien pour lesquelles le paiement de l'allocation logement a été interrompu, ou encore celles sans médecin traitant déclaré... et à réaliser des campagnes d'appels sortants. Une fois l'adhérent contacté, un point complet de sa situation est réalisé par l'agent d'accueil MSA, qui peut proposer un accompagnement « pas à pas » afin d'aider l'adhérent à rétablir ses droits. Ces appels proactifs, apparus pendant la crise et gérés avec l'appui des travailleurs sociaux MSA, sont devenus une activité quotidienne qui répond à un besoin prégnant et s'inscrivent pleinement dans notre organisation en guichet unique et dans notre ambition d'accompagnement tout au long de la vie.

L'accueil en chiffres !

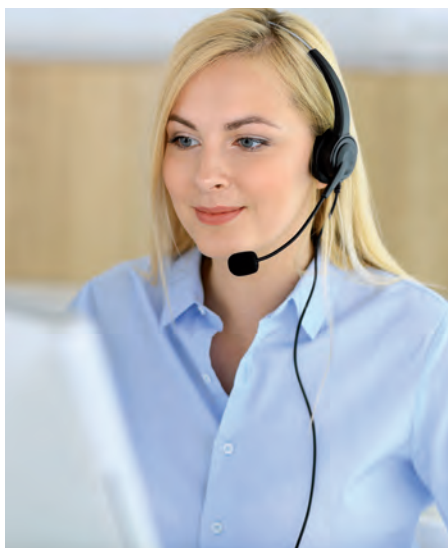
5 925 personnes reçues en rendez-vous présentiels
et **5 170** RDV téléphoniques

3 587 contacts dans le cadre des campagnes ciblées d'appels sortants

4 000 appels sortants en soutien au centre de contact

713 « Rendez-vous prestations » réalisés (objectif de 598)

405 entretiens information retraite (soit + 6% depuis 2018)



- **Les démarches proactives à distance** sont des entretiens téléphoniques ou en visio-conférences, proposés à nos adhérents sur certaines thématiques. Le centre de contact a ainsi réalisé sur l'année 2020

635 « rendez-vous prestations », qui consistent à vérifier l'ensemble des droits auxquels un adhérent peut prétendre,

213 entretiens d'informations à des futurs retraités,

3 interventions sur l'information retraite auprès de salariés d'entreprises agricoles (en format visio-conférence).

L'accueil téléphonique des particuliers

Rappelons que, depuis la mise en place du projet de mutualisation, le centre de contact de la MSA Haute-Normandie prend en charge la réponse téléphonique aux particuliers adhérent à nos deux caisses. Le centre de contact a mis en place des nouveautés pendant l'année 2020 :

- **Le rappel téléphonique** : lorsque les lignes sont encombrées et qu'un adhérent appelle pour être informé sur ses prestations, il lui est proposé d'être rappelé le jour même, entre 14h et 16h.

L'activité du centre de contact, ce sont...

100 780 appels traités

9 341 personnes reçues, notamment sur rendez-vous téléphonique

34 790 messages de particuliers traités via Mon espace privé

Le déploiement des France Services



Inauguration de France Services à Evrecy, le 14 avril.

Parallèlement à ces modalités d'accueil adaptées à la crise sanitaire, la MSA Côtes Normandes a poursuivi sa politique partenariale, avec le développement des France Services. Il s'agit de structures de proximité dans lesquelles nos adhérents peuvent être accueillis. Ils y sont accompagnés pour :

- connaître les fonctionnements de base de notre site Internet : créer « Mon espace privé », utiliser nos services en ligne de prise de rendez-vous, de dépôt de document, de contact...
- réaliser en ligne des démarches simples, telles que la saisie de leur déclaration trimestrielle de ressources, une demande d'allocation logement, de retraite, une déclaration de médecin traitant...



France services

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Santé, famille, retraites,
recherche d'emplois :
un service personnalisé
d'accompagnement
à moins de 30 minutes
de chez vous.

**Les services
du quotidien
à côté de
chez vous.**

Sur l'année 2020, ont été accueillis dans les France Services...

1650 adhérents MSA dans le département du Calvados

1 390 adhérents MSA dans le département de la Manche

Les 9 partenaires socles présents dans les France Services



Chaque France Services permet un accompagnement sur les démarches de 9 partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. Ils garantissent un accompagnement dans 100 % des France Services. Au-delà de l'accompagnement de premier niveau par les agents des France Services, les partenaires peuvent également être présents sous différentes formes : permanences, visio-conférences, etc.

Source : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-services-36>

Une activité santé spécifique à la crise

En mars, le Gouvernement a annoncé un ensemble de mesures visant à permettre à un maximum de personnes de rester confinées. Ces annonces se sont traduites, à la MSA, par la mise en œuvre et le suivi de prestations santé exceptionnelles :

- le règlement des arrêts dérogatoires Covid avec neutralisation des jours de carence et les arrêts de droit commun également sans carence (du 24 mars au 17 juillet),
- la mise en place d'allocations de remplacement dérogatoires spécifiques à la Covid.

Ainsi, le service santé a dû absorber la gestion massive d'arrêts de travail dérogatoires, en particulier :

- **pour la garde d'enfants :**

3 957 arrêts pour les adhérents de la MSA Côtes Normandes (CN)

2 967 arrêts pour les adhérents hauts-normands (HN)

- **pour les personnes à risque :**

921 arrêts pour les adhérents MSA CN

839 arrêts pour les adhérents MSA HN

Soit un total de 8684 arrêts dérogatoires traités pour les deux MSA.



Le service santé a absorbé la gestion massive d'arrêts de travail liés au confinement

Parallèlement, une allocation de remplacement dérogatoire a été créée pour les exploitants agricoles contraints de rester à leur domicile et se trouvant dans l'incapacité de travailler sur leur exploitation, du fait de l'épidémie de Covid19. Cette allocation exceptionnelle a permis aux exploitants concernés de prendre en charge en partie le coût d'un remplaçant, à hauteur de 112 euros par jour maximum.

Les médecins conseil ont développé la téléconsultation et la consultation téléphonique lorsque les situations le permettaient. Cette initiative a été très appréciée de nos adhérents, en particulier ceux pour lesquels les déplacements représentent une difficulté en raison de leur état de santé. Par ailleurs, de nombreux patients ont fait part de leur satisfaction et se sont dits rassurés de ce contact avec un médecin conseil de la MSA.



Les médecins conseil ont développé la téléconsultation et la consultation téléphonique

Les nouveautés législatives de l'année 2020 pour les particuliers

Nouveauté en santé

✓ La création d'un Fonds d'Indemnisation des Victimes des Pesticides (FIVP)

Créé par la Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2020, ce fonds est pleinement opérationnel depuis le 30 novembre. Sa mise en place répond à une volonté de garantir la réparation des dommages subis par les personnes concernées. La MSA Mayenne-Orne-Sarthe est chargée de l'instruction des demandes au titre du FIVP, pour l'ensemble du réseau MSA.



L'allocation journalière de proche aidant (AJPA) a été mise en place au 30 septembre

Nouveautés pour les familles

✓ Création de l'allocation journalière de proche aidant (AJPA)

Mise en place au 30 septembre 2020, l'AJPA est une nouvelle prestation qui peut être versée aux personnes qui cessent ou réduisent leur activité pour s'occuper d'un proche en situation de handicap ou de perte

d'autonomie. Elle vise à compenser la diminution de revenus occasionnée par la baisse ou la cessation d'activité de l'aidant.

Nouveautés pour les retraités

✓ Reprise de l'activité SASPA par la MSA

La gestion du service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées

(Saspa) a été confiée à la MSA au 1^{er} janvier 2020 (précédemment gérée par la Caisse des dépôts et consignations). Ce service verse le minimum vieillesse aux personnes ne relevant pas du système d'assurance vieillesse français. C'est la MSA Haute-Normandie qui a pris en charge cette activité, pour le compte des adhérents de la MSA Côtes Normandes, avec un accueil téléphonique dédié.

✓ Revalorisation différenciée des prestations retraite au 1^{er} janvier de chaque année

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la loi de financement de la sécurité sociale prévoit que les retraites de base sont revalorisées à hauteur de :

- 1% pour les retraités dont le montant mensuel total des retraites (de base et complémentaires) n'ex-cède pas 2000€ bruts en 2019 ;
- 0,30 % pour les autres.

Seules les pensions liquidées avec date d'effet avant le 1^{er} janvier 2020 sont concernées par cette mesure.



La gestion du service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Saspa) a été confiée à la MSA au 1^{er} janvier

III – L’accompagnement de nos professionnels agricoles

Les entreprises affiliées au régime agricole ont, pour la plupart, été fortement impactées par la crise sanitaire. La MSA Côtes Normandes a déployé un panel de mesures pour amortir les difficultés économiques et sociales. Un accompagnement a également été proposé en santé sécurité au travail, afin de limiter les risques en entreprises.

Les mesures de soutien aux professionnels agricoles

Reports de cotisations, prises en charge totales ou partielles... des enveloppes ont été allouées au soutien financier des professionnels et ont été réparties avec une priorisation des secteurs et des situations les plus en difficulté.

A noter que le pôle entreprises, tout comme le service recouvrement contentieux, chargés de la relation téléphonique avec les professionnels agricoles, est resté ouvert pendant toutes les périodes de confinement,

y compris lors du premier débuté en mars 2020. Ses activités se sont poursuivies à l’identique, malgré le télétravail massif des équipes qui le composent.

Les conseillers en protection sociale ont également été mobilisés, en particulier par l’accompagnement des jeunes installés et les départs en retraite des exploitants agricoles. Le conseiller entreprises est resté l’interface privilégiée des entreprises grands comptes avec la MSA pendant les confinements successifs.

Un panel de mesures spécifiques

aux professionnels a été décliné, en lien avec les annonces gouvernementales.

En mars 2020, les prélèvements ont été suspendus pour l’ensemble des exploitants et employeurs de main-d’œuvre. Dès le mois d’avril, les Pouvoirs publics ont souhaité recentrer progressivement cet accompagnement sur les cotisants les plus impactés par la crise. L’ensemble des prélèvements a été remis en place en janvier 2021, avec possibilité de report sur demande préalable.

L’activité du pôle entreprises en chiffres

Le pôle entreprises a répondu à **33 773 appels téléphoniques**, dont ➡ 20 511 appels d’adhérents CN
➡ 13 262 appels d’adhérents HN

65 % de ces appels relatifs aux cotisations des non-salariés

Il a répondu dans les 48h à **7 678 contacts** via « Mes Messages Mes Réponses »...

soit ➡ 3 975 pour des adhérents CN

➡ 3 703 pour des adhérents HN

...et traité plus de **8 000 e-mails**, soit 5000 mails d’adhérents CN et 3000 mails d’adhérents HN

(CN = Côtes Normandes / HN = Haute-Normandie)

Les exonérations de cotisations et aides au paiement des cotisations spécifiques à la crise Covid ont ciblé en particulier les entreprises ayant fait l’objet d’une mesure d’interdiction d’accueil du public affectant de manière prépondérante la poursuite de leur activité ou d’une baisse de chiffre d’affaires.

Le nombre d’employeurs ayant bénéficié de ces aides spécifiques à la crise Covid s’établit ainsi :

	Employeurs affiliés MSA Côtes Normandes	Employeurs affiliés MSA Haute-Normandie
Aide au paiement des cotisations	340 entreprises	161 entreprises
Exonérations de charges	329 entreprises	139 entreprises



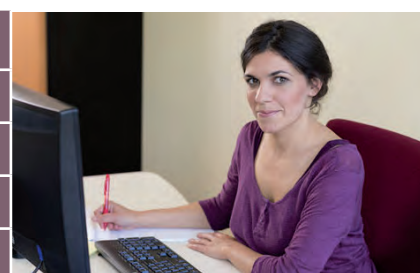
Les chefs d'exploitation ont bénéficié d'aides spécifiques à la crise Covid pour leurs cotisations personnelles. En fonction de leur situation financière et de certains critères de difficultés, ils se sont vus octroyer des réductions forfaitaires de cotisations d'un montant de 1800 ou de 2400 euros :

	Exploitants affiliés MSA Côtes Normandes	Exploitants affiliés MSA Haute-Normandie
Réduction forfaitaire de 1800 €	51 chefs d'exploitation	41 chefs d'exploitation
Réduction forfaitaire de 2400 €	457 chefs d'exploitation	169 chefs d'exploitation



Sur le champ du recouvrement, les employeurs de main-d'œuvre ont pu bénéficier de plans d'apurement et/ou de remises partielles de leurs cotisations. Voici un aperçu chiffré des prises en charge de cotisations dont ont bénéficié les adhérents professionnels de la MSA Côtes Normandes :

	Calvados	Manche	Total
Montant des enveloppes	463 000 €	513 135 €	976 135 €
Dossiers étudiés	210	280	490
Accords	178	238	416
Rejets	32	42	74



La suspension provisoire de nos actions de contrôle

En lien avec la crise sanitaire, nos actions de contrôle ont été suspendues pendant trois mois et demi (de mi-mars à début juillet). Ce qui explique le moindre nombre de contrôles réalisés sur l'année 2020.

Bilan plan de contrôle de l'année 2020		
Catégorie de contrôles	Objectifs 2020 en nombre de contrôles	Nombre de contrôles réalisés au 31/12/2020
Cotisations sur salaires	43	24
Cotisations des non salariés	285	211
Assujettissement	60	36
Travail illégal et fraude aux cotisations	73	36
Prestations familiales, santé /AT, vieillesse	224	171
Total des contrôles	685	478



L'accompagnement des entreprises en santé sécurité au travail

Dans ce contexte exceptionnel, l'activité en santé sécurité au travail s'est recentrée sur les préoccupations des entreprises directement en lien avec la crise sanitaire, en particulier concernant :

- leurs réorganisations internes pour respecter les protocoles de prévention liés à l'épidémie ;
- les mesures techniques de prévention et les aides financières ;
- les informations médicales (abordées en réunions ou en visites médicales).

A noter que la réglementation relative aux règles de prévention de la Covid en entreprise a sans cesse évolué pour s'adapter au contexte et aux avancées du monde scientifique quant à la connaissance du virus. Le service santé sécurité au travail a assuré un suivi au jour le

jour de ces réglementations successives concernant les délais de visites médicales, les priorités, les mesures d'isolement, les arrêts de travail...

Par ailleurs, la MSA Côtes Normandes a accueilli, du 2 au 13 mars, quatre étudiantes en service sanitaire (futures médecins, pharmacienne et infirmière). Leur stage a permis la réalisation d'une action de prévention sur la gestion du sommeil auprès de travailleurs postés, à la coopérative d'Isigny-Sur-Mer.

Enfin, 9 professionnels des pôles de santé d'Evrecy et Isigny-sur-Mer ont bénéficié de la formation leur permettant de déployer le programme MSA d'Education Thérapeutique

pour patients polyopathologiques (ET3P). Les séances d'éducation thérapeutique permettent aux pa-



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

tients souffrant de maladies cardiovasculaires et/ou de diabète et/ou de bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) de bénéficier de trois séances collectives visant à mieux connaître la maladie et à mieux la vivre au quotidien.



Depuis la crise sanitaire, le service SST accompagne les entreprises dans la mise en œuvre des mesures de prévention sur le lieu de travail.

La santé sécurité au travail en chiffres

29 dossiers signés pour aider financièrement les entreprises à mettre en place des mesures de prévention contre la COVID (aides « APCOVID »), pour un montant global de **24 572 €**, soit un montant moyen de **847 €** par dossier

4 formations référents COVID dispensées auprès de **45 personnes**

3 formations (organisées par les 3 MSA normandes) pour accompagner les directeurs de MFR* de Normandie au retour des élèves à l'issue du confinement : **48 personnes formées**

166 actions en entreprises (en présentiel ou distanciel) pour répondre aux questions des exploitants, chefs d'entreprise et salariés sur les problèmes posés par l'épidémie

* Maisons Familiales et Rurales

IV – La MSA en lien avec les territoires

Comme dans tous les secteurs de l'entreprise, nos méthodes d'actions sur les territoires ont dû être modifiées en profondeur pour coller au mieux au contexte sanitaire. Cette situation, subie dans un premier temps, a permis de développer des activités en mode digital et d'envisager de nouveaux formats d'actions.

Une action sociale sur les territoires transformée

Les travailleurs sociaux ont été très engagés dans l'opération MSA solidaire : lors du premier confinement, ils ont identifié dans les dossiers d'adhérents déjà connus les personnes qui leur semblaient potentiellement les plus impactées par la crise et ont ainsi passé environ 7000 appels téléphoniques individuels.

Parallèlement, de nouvelles activités ont vu le jour en mode digital : courant 2020, des travaux préparatoires ont été engagés, afin de mettre en place des réunions d'information digitales à l'attention des personnes en arrêt de travail de plus de 90 jours. Ces réunions ont commencé à voir le jour concrètement en 2021 et cette action va être pérennisée.

Enfin, ne pouvant se rendre ni à domicile ni en lieux de permanences (en particulier lors du premier confinement), les travailleurs sociaux ont maintenu les entretiens individuels de suivi en distanciel, grâce à l'outil Teams. Si le contact physique a ainsi

été interrompu provisoirement, cela a permis d'envisager différemment certaines situations. Ainsi, les travailleurs sociaux ont pu s'entretenir en visioconférences avec des familles géographiquement éloignées de leur parent âgé : une opportunité de réunir la famille pour aborder des difficultés de maintien à domicile en recueillant la parole de chacun. Ces nouvelles pratiques, imposées par le contexte, pourront perdurer dans certaines situations qui le nécessitent.

Enfin, des aides financières exceptionnelles ont été attribuées en action sanitaire et sociale, pour faire face à la crise :

- Un complément d'aide a été versé aux jeunes déjà bénéficiaires de l'allocation de poursuite d'études.
- Les demandes de secours d'urgence ont été multipliées.
- Les familles déjà bénéficiaires de chèques vacances se sont vues octroyer un complément de chèques vacances.

- La MSA Côtes Normandes a versé un don de 10 000 € à chaque Marpa* du territoire, afin de leur permettre de s'équiper pour proposer des activités à l'intérieur des structures, lors des confinements. L'une d'elles a fait l'acquisition de tablettes et l'association Présence Verte a réalisé de la formation pour accompagner les résidents dans l'utilisation de ce matériel.

La MSA a adapté sa réglementation, de manière à ce que les signatures ne soient plus obligatoires lors de l'élaboration des demandes d'aides financières. Un travail a également été mené avec les Conseils Départementaux du Calvados et de la Manche, ce qui a permis de supprimer l'obligation de signature pour les contrats d'engagement réciproque liés aux suivis dans le cadre du Revenu de Solidarité Active : c'est ce qui a permis d'éviter des ruptures de droits pour les bénéficiaires de cette allocation.

** Maison d'Accueil et de Résidence pour Personnes Âgées*



Les travailleurs sociaux ont pu s'entretenir en visioconférences avec des familles géographiquement éloignées de leur parent âgé



consultations sans rendez-vous assurées à tour de rôle par les médecins généralistes du territoire.

Les missions principales de la CPTS sont :

- l'accès facilité à un médecin traitant,
- la prise en charge des soins non programmés,
- l'organisation des parcours de santé,
- la prévention,
- la qualité et la pertinence des soins,
- la formation des professionnels.

Concernant les actions collectives menées sur les territoires, en particulier les projets accompagnés par les animateurs territoriaux, les rencontres physiques se sont arrêtées, en lien avec la crise sanitaire. Cependant, les actions en partenariat se sont poursuivies en mode digital. Ainsi, dans le cadre de la charte familles du Centre Manche, le travail à distance a permis la réalisation d'une vidéo présentant le projet et les axes d'actions prioritaires.

Prévention et projets de santé sur les territoires

La MSA a poursuivi ses actions d'accompagnement des structures d'exercice de soins coordonnés.

C'est ainsi que la première Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) du Bessin accompagnée par la MSA a été signée le 17 décembre. Il s'agit, sur un territoire donné, d'une communauté d'acteurs de la santé qui coordonnent leurs pratiques autour de besoins de santé qu'ils ont identifiés. Elle œuvre notamment à améliorer l'organisation des soins et des parcours de l'ensemble des patients du territoire. Cela peut consister, par exemple, à mettre en place des protocoles pour formaliser et systématiser les échanges entre médecin traitant et services hospitaliers en amont et en aval de l'hospitalisation des personnes âgées, ou encore à planifier des plages réservées aux



Rencontre des représentants MSA / CPAM / ARS / URML le 17 décembre 2020 pour la signature du projet de la CPTS BESSIN - CAEN-OUEST - PRÉ BOCAGE



La MSA Côtes Normandes a octroyé une subvention de 1000€ au centre de santé d'Isigny-le-Buat, afin de contribuer à financer le volet ingénierie du projet, sur un territoire confronté à la désertification médicale.

Dans le domaine de la gestion du risque, et afin de soutenir notamment les projets de santé sur les territoires, la MSA Côtes Normandes a bâti un outil de diagnostic territorial. Il permet de connaître l'état de santé et les besoins de la population d'un territoire, afin d'aider les porteurs de projets de santé à définir précisément les contours de leur projet. Cet outil informatique est interne à la MSA : il repose sur la réalisation de requêtes informatiques, à partir de l'ensemble des bases de données santé dont nous disposons en tant que guichet unique (MSA, INSEE...). Cet outil a permis d'aboutir à une modélisation des diagnostics santé que nous sommes amenés à réaliser sur nos territoires ruraux, le plus souvent à l'échelle d'un canton.

Autre projet de santé d'ampleur en 2020 : une convention a été signée pour acter la création du centre de santé d'Isigny-le-Buat. Les centres de santé ont diverses missions :

- fournir des soins de premier recours ;
- conduire des actions de santé publique, d'éducation à la santé, de

prévention et proposer des soins de second recours (radiologie, médecins spécialistes...) ;

- réaliser des prestations de santé remboursées par l'Assurance Maladie et proposer à leurs patients le tiers-payant, sans dépassement d'honoraires.



La prévention santé

L'organisation d'actions de prévention santé a elle aussi été perturbée tout au long de l'année. Cependant, de nombreuses réalisations ont pu voir le jour. En voici quelques-unes...

* La mise en place des **Rendez-vous Prévention Jeunes Retraités**, prévus dans le Plan National de Santé Publique, a débuté en septembre 2020 dans le Calvados. Le service médical a proposé à 109 assurés, en retraite depuis 6 à 18 mois et présentant un critère de fragilité sanitaire ou sociale, de bénéficier d'un rendez-vous infirmier et/ou d'une consultation de prévention chez un médecin généraliste. L'objectif de ces rencontres est d'inciter les participants à modifier leurs comportements individuels, en vue de prévenir la perte d'autonomie.

* Le mois d'octobre (Octobre Rose) est consacré à la promotion du dépistage organisé du cancer du sein. La MSA a été partenaire de l'opération saint-loise « **Il y a du rose aux balcons** », en l'honneur de laquelle la tour de la MSA s'est parée de rose. Un concours interne de masques aux couleurs de l'événement a été lancé auprès du personnel.

En octobre, la tour de la MSA à Saint-Lô s'est parée de rose.



* Grâce à une subvention du Conseil départemental, l'**Association Départementale de Prévention du Suicide dans la Manche (ADPSM)**, dont la MSA est membre fondateur, s'est dotée d'un nouveau logo et a complètement repensé son site Internet. Celui-ci apporte désormais davantage d'informations et d'orientations aux personnes en souffrance et à leur entourage : www.preventionsuicidemanche.fr



ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE
DE PRÉVENTION DU SUICIDE
DANS LA MANCHE

* Le **Mémo Santé Enfant** a été lancé fin 2020. Il est proposé gratuitement aux adhérents MSA, parents d'enfants âgés de 0 à 16 ans. Pour les parents utilisateurs, il s'agit d'un véritable aide-mémoire permettant de suivre au quotidien la santé de leurs enfants. Ce module alerte sur les rendez-vous à ne pas oublier, fournit des conseils médicaux certifiés, informe sur les remboursements de soins et bien plus encore.



* Enfin, les **P'tits ateliers nutritifs** ont vu le jour courant 2020 : il s'agit d'ateliers santé digitaux, pour améliorer les connaissances et compétences des parents d'enfants de 0 à 2 ans sur l'alimentation et le développement moteur. Animés par une diététicienne, ils sont gratuits et accessibles à tous (adhérents MSA ou non). Ils permettent aux jeunes parents d'échanger sur les premiers pas vers l'équilibre alimentaire, la diversification alimentaire et les bons achats pour la santé.



Notre Offre de services sur les territoires

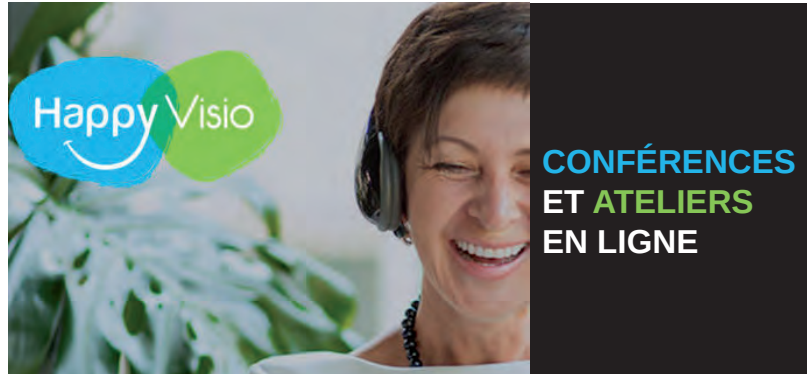
En complément de son offre socle de protection sociale, le groupe MSA Côtes Normandes décline une offre de services sur les territoires. Elle se situe sur un champ d'activités concurrentielles et permet de répondre à des besoins spécifiques à la population rurale, tout en préservant les valeurs portées par notre régime. Chacune des structures associées a adapté son organisation et proposé des actions « sur mesure » en réponse au contexte sanitaire.

► L'ASEPT Normandie



Pour l'année 2020, l'ASEPT Normandie avait pour objectif de stabiliser le nombre de ses actions à 800, réparties en 150 par département (sauf pour la Seine-Maritime à 200 actions). Le contexte sanitaire a modifié la programmation. C'est ainsi que l'ensemble des actions programmées de mi-mars à fin juin ont été décalées, soit en 2020 soit en 2021. Le partenariat avec Happy Visio a permis d'offrir une multitude d'actions en ligne durant cette période, sur l'ensemble des thématiques de prévention, en intégrant des actions spécifiques au contexte.

L'ASEPT a maintenu le lien avec les seniors par des appels de convivialité et le développement de son offre d'actions de prévention en distanciel. Pour se familiariser avec les gestes barrière, une nouvelle action a été créée : « Se retrouver en toute convivialité ».



Le développement des actions en ligne en quelques chiffres...

- 2 512 inscrits normands au 31/12/2020
(contre 256 au 31/12/2019 soit 10 fois plus)
- 18 081 participations aux conférences
(contre 562 en 2019 soit 32 fois plus)
- 1 068 seniors normands actifs (contre 181 en 2019 soit 6 fois plus)
17 participations en moyenne par senior actif
(contre 3 en 2019 soit 5,7 fois plus)
- 2 260 actions ASEPT Normandie (contre 76 en 2019 soit 30 fois plus)

► ID MSA

La crise sanitaire a eu un impact sur l'activité d'ID MSA Côtes Normandes sur le 1^{er} semestre 2020. ID MSA a soutenu et accompagné au mieux les entreprises clientes impactées par la crise et a notamment

- diffusé de l'information sur les aides exceptionnelles mises en place,

- accompagné les entreprises dans leurs démarches pour constituer leurs dossiers de demandes d'aides (activité partielle, exonération de charges et aides au paiement...)

Les mesures mises en place par l'Etat en septembre ont favorisé l'embauche de jeunes en appren-

tissage dans les petites entreprises agricoles depuis le mois de septembre 2020.

En complément de la gestion de la paie, le personnel répond aux nombreuses questions des clients sur le TESA*, la DPAE*, les conventions collectives, les démissions, les congés, les estimations de salaire, la mutuelle, le licenciement, la rupture conventionnelle, la retraite, la DSN et les cotisations, les évolutions législatives liées au contexte social.

En 2020, ID MSA a ainsi réalisé...

6 414 bulletins de salaires et la DSN, pour le compte de 310 entreprises du Calvados et de la Manche (soit une progression de 1% entre 2019 et 2020).

ID MSA réalise également, pour les employeurs particuliers ou les structures employant un petit nombre de saisonniers, leurs TESA* ou TESA+.

* Titre Emploi Simplifié Agricole / Déclaration Préalable à l'Embauche

ID msa
Ingénierie et Développement

► MSA Services

La crise sanitaire a bousculé le calendrier des formations habituellement dispensées par MSA Services : "Gestes et postures" et "Secourisme". Ces formations ne pouvant être données à distance, MSA Services a été contrainte de les suspendre et s'est investie dans l'**opération MSA Solidaire** aux côtés de la MSA. Elle a en particulier créé et assuré la gestion de l'action "Les paniers solidaires" : une cagnotte a été créée pour récolter des dons et les utiliser pour acheter des fruits et légumes à des producteurs locaux. Les paniers ainsi constitués ont été distribués à des familles particulièrement fragilisées par la crise.

Par ailleurs, un module de formation spécifique a été créé, "**Prévention santé, gestes et postures Covid19**", à l'attention d'élèves d'établissements scolaires agricoles, en réponse à une demande de la Maison Familiale et Rurale de

Percy. Cette action a été déployée en fin d'année 2020, auprès de **15 établissements** (MFR, lycées agricoles). **666 élèves** en ont bénéficié, lors de 38 interventions.

Enfin, courant 2020, la collaboration avec la Mairie d'Isigny-le-Buat s'est poursuivie pour la dernière phase de réalisation du projet de Marpa*. Le planning prévisionnel de réalisation a été repoussé du fait du contexte sanitaire.

* Maison d'Accueil et de Résidence pour Personnes Agées

Bilan global des formations réalisées en 2020 par MSA Services
205 heures formateurs
653 heures stagiaires
2 213 heures de formation
11 formations annulées



► Présence Verte Côtes Normandes

Présence Verte poursuit ses activités de téléassistance à domicile et pour les professionnels, malgré une concurrence de plus en plus forte. A cela est venu s'ajouter l'impact négatif de la crise sanitaire sur l'activité.

La structure poursuit ses campagnes de promotion pour développer ses nouvelles activités sur le marché de la protection des travailleurs isolés et sur l'aide au numérique à domicile. Elle travaille au développement de nouveaux partenariats : ainsi, en 2020, elle a équipé un travailleur agricole isolé (système d'alarme) orienté par le service prévention des risques professionnels de la MSA. De plus, des résidents de MARPA ont bénéficié de séances d'initiation au numérique. Pour 2021, une refonte du site Internet <https://presenceverte-normandie.fr> est prévue.



L'activité de Présence Verte en chiffres

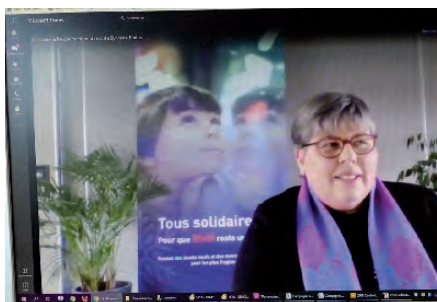
7 111 abonnés en téléassistance (+1% par rapport à 2019),
dont ► 3 027 dans le Calvados (-4,12% par rapport à 2019)
► 4 084 dans la Manche (+5,15% par rapport à 2019)

V – Une vie mutualiste par voie digitale

Souvenez-vous, en janvier 2020, se tenaient les élections MSA, avec un dépouillement réalisé le 6 février. L'issue de ce suffrage devait nous permettre de démarrer un nouveau mandat, avec 356 délégués fraîchement élus sur les territoires. En toute logique, l'assemblée générale élective aurait dû se tenir dès le mois de mars, afin de permettre aux délégués d'élire les membres du Conseil d'administration pour la période 2020-2025.

La crise sanitaire est venue perturber le fonctionnement de la vie démocratique en MSA, avec le premier confinement généralisé dès le 16 mars 2020.

Face à cet état de fait, les élus de la MSA Côtes Normandes se sont adaptés et ont accepté l'**accélération du tout numérique**. Courant avril-mai, des **réunions du bureau** du Conseil se sont tenues par conférences téléphoniques. Le règlement intérieur a été mis à jour, de manière à pouvoir organiser les instances du Conseil par voie dé-



Sylviane Pralus en visioconférence

matérialisée. Sur la même période, les administrateurs ont été formés à l'utilisation de l'outil de visioconférence Teams. C'est ainsi que, le 30 juin, une première **réunion du Conseil d'administration** a pu se tenir en visioconférence. Courant juillet, les différentes **opérations de l'assemblée générale statutaire** ont été proposées aux délégués par voie dématérialisée.

Afin de finaliser le processus électoral, les délégués qui le souhaitent ont pu déposer leur **candidature** en vue de l'élection du nouveau Conseil d'administration. Le dépouillement

a eu lieu le 10 septembre sur le site de Caen. C'est ainsi que le 14 septembre, le **Conseil d'administration** se réunissait pour la première fois dans sa nouvelle composition et procédait à la réélection de sa présidente, Sylviane Pralus, à l'élection de sa première vice-présidente, Suzanne Piédagnel, ainsi que des différentes **instances et commissions/comités**.

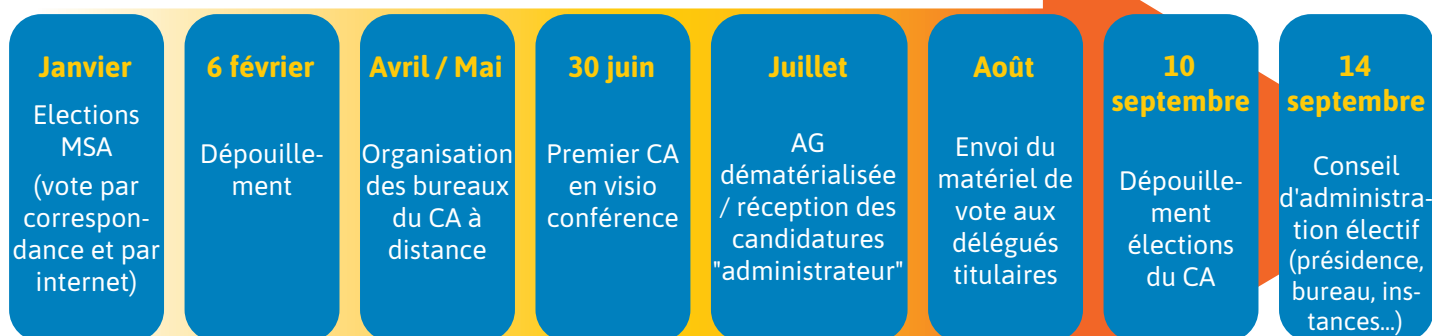
L'ensemble des délégués, tous échelons locaux confondus, ont joué le jeu des outils de la **communication digitale** : c'est ce qui a permis à la MSA de faire perdurer la vie mutualiste. A noter que les animateurs ont contacté les délégués individuellement pour les accompagner dans la prise en main de l'outil Teams : cette activité a représenté une charge de travail conséquente mais indispensable à l'animation du réseau d'élus. 2020 a ainsi constitué une année d'appropriation de ces nouveaux outils et de réflexion sur le thème « comment proposer des actions et projets sur les territoires dans ce contexte ? »

Mise en place des échelons locaux, installation du Conseil d'administration et de ses instances, intervention de la présidence vers l'ensemble des délégués... un défi de taille, relevé par l'ensemble des acteurs en présence !

Les nouveautés 2020 de la vie mutualiste

- Plateforme d'e-learning pour les délégués (formation à distance)
- Bilan du plan mutualiste du mandat précédent 2015-2020
- La "*Lettres aux élus*" trimestrielle remplacée par "*La MSA face à la crise*" pour répondre aux impératifs de la crise sanitaire

L'année 2020, un démarrage de mandat bousculé...



V – Les impacts de la crise au niveau comptable et financier

La crise sanitaire a impacté les comptes de l'entreprise, ainsi que les opérations de vérification comptable, de contrôle interne, de maîtrise de gestion et d'audits.

Ainsi, on constate que, pour l'année 2020, certains postes budgétaires ont nettement augmenté : financement de mois de CDD complémentaires pour les mutualisations d'activités ainsi que l'accompagnement par la cellule assistance internet de nos adhérents dans l'utilisation accrue des outils Internet... En parallèle, d'autres postes budgétaires ont nettement diminué du fait notamment des restrictions de déplacements (assemblée générale électorale organisée à distance, aucune réunion en présentiel pendant plusieurs semaines...)

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

Les actions de vérification comptable ont été suspendues pendant deux mois au début de la crise sanitaire : en effet, elles ne faisaient pas partie des activités prioritaires telles que définies par le Plan de Sécurité et de Continuité de l'Activité (PSCA). Durant cette période, les vérificateurs comptables ont apporté leur renfort au service santé, dans la gestion massive des arrêts de travail liés à la Covid19.

Les missions de contrôle et d'audit

En matière de contrôle interne, la Caisse centrale de MSA a vérifié la mise en application des 11 recommandations émises lors de l'audit institutionnel de 2018. Ce plan d'action a été validé à 100 % par les auditeurs (9 actions validées totalement et 2 partiellement).

La MSA Picardie a effectué à la MSA Côtes Normandes un contrôle de conformité sur l'application de la législation sociale agricole relative au compte employeur MSA. Concrète-

En 2020, la vérification comptable a porté sur
5 511 dossiers ou paiements
et les quotas de vérifications réglementaires ont bien été respectés.
Le taux d'anomalies avec incidence financière* est de **2,98 %** en 2020
(3,30 % au niveau national),
ce qui place la MSA Côtes Normandes au **17^e rang national**.
* Toute erreur détectée dont le montant est supérieur ou égal à un euro est considérée comme anomalie avec incidence financière.

ment, des contrôleurs de la MSA Picardie sont venus contrôler la MSA Côtes Normandes en tant qu'employeur.

L'agence comptable

Elle est chargée du paiement des prestations et de l'encaissement des cotisations. Ainsi, tout au long de l'année 2020, 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

830 000 virements pour les prestations santé

805 000 virements pour le versement de la retraite aux salariés

508 000 virements pour le versement de la retraite aux non-salariés

155 000 virements de prestations familiales et logement

14 000 virements de pension d'invalidité

15 500 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 2020 de la MSA Côtes Normandes ont été validés sans observation par la Caisse centrale de MSA.



La gestion de l'entreprise en chiffres
129 200 prélèvements effectués pour un montant global de **200 millions d'€**
24 100 chèques encaissés pour un montant global de **36 millions d'€**
9 057 virements reçus pour un montant global de **230 millions d'€**
3 000 états de frais remboursés et factures payées aux fournisseurs
2 107 avis à tiers détenteurs enregistrés et **415** mainlevées
5 établissements hospitaliers gérés en dotation globale (**174,3 millions d'euros** payés)
5 établissements hospitaliers gérés hors dotation globale (**8,5 millions d'euros** payés)

MSA Côtes Normandes

37 rue de Maltot

14026 Caen Cedex 9

Tél. : 02 31 25 39 39

cotesnormandes.msa.fr



L'essentiel & plus encore