

Édito



L'année 2012 reste indéniablement une année charnière pour la MSA Gironde qui, après avoir évalué l'existant, mesuré, défini ses axes de travail, est entrée dans la mise en œuvre opérationnelle de sa convention d'objectifs et de gestion, son plan d'action stratégique, son plan d'action sanitaire et social...

Cette mise en œuvre s'est déroulée dans un contexte réglementaire et législatif toujours aussi contraint et mouvant mais avec deux axes majeurs : la promotion de la transversalité et la dématérialisation.

La transversalité reste à la base du fonctionnement d'une MSA. Le guichet unique trouve tout son sens dans cette transversalité d'autant que la complexité de la réglementation crée de plus en plus d'inter-dépendances entre législations : entre la famille et la retraite, la retraite et l'assujettissement ou les cotisations, la retraite et la santé..... En 2012, le guichet unique a vu sa concrétisation en MSA avec le développement « des rendez-vous prestations » qui conduit la MSA à « balayer » au cours d'un entretien avec un adhérent, tous les droits sociaux potentiels avec parfois la détection de nouveaux droits.

La transversalité en MSA va au-delà du monde agricole, comme en témoigne la signature d'une convention de partenariat en 2012 avec le régime des indépendants, le RSI, convention qui vient consolider une collaboration construite de longue date en Gironde avec la MSA.

Mais 2012 marque aussi, un tournant pour la MSA dans la dématérialisation de ses échanges : initiée depuis 2000 vis-à-vis de ses entreprises en Gironde, c'est l'ensemble des MSA en France qui ont donné un coup d'accélérateur à la dématérialisation, sans jamais oublier les adhérents parfois éloignés de ces nouvelles technologies.

Refonte du site internet, développement et promotion de l'espace sécurisé, augmentation du nombre de télé-services disponibles (plus de 50 téléservices accessibles pour certains 24h/24), mise en place d'une plateforme téléphonique « internautes ». Les actions sont nombreuses !

Ces actions visent à répondre à la demande de l'adhérent qui souhaite maîtriser les délais et gérer lui-même, quand il veut, son information.

Plus encore, la mise en place de ces nouvelles technologies, c'est autant d'espace et de temps libérés pour nos agents afin de répondre aux demandes par téléphone afin d'être présents en agence, au siège, chez l'adhérent et ainsi conserver ce lien de proximité qui caractérise notre Institution.

Mais pour faire vivre cette transversalité dans un environnement où les technologies de l'information évoluent grandement, il faut des hommes et des femmes qui s'investissent et acceptent ce changement permanent comme faisant partie prenante de leur travail de chaque jour. C'est tout l'enjeu auquel se sont attachés le personnel de la MSA, son équipe de direction et son Conseil d'administration au cours de cette année pour faire de la MSA Gironde, une MSA en marche !

Le Directeur,
Madeleine TALAVERA

Sommaire

Edito.....	p 3
Nos spécificités.....	p 4
Nos valeurs.....	p 6
2012 : au plus près des besoins de l'adhérent	p 7
Une offre complète de protection sociale aux assurés	
- Famille.....	p 8
- Retraite.....	p 9
- Santé - Contrôle médical - Prévention santé.....	p 10
- Action sanitaire et sociale.....	p 12
L'accompagnement des entreprises	
- Cotisations - Recouvrement et Contentieux - Contrôle.....	p 14
- Santé Sécurité au Travail.....	p 15
Nos atouts	
- Un accueil de proximité.....	p 16
- Le web au cœur de la relation de service	p 17
- Une innovation sociale permanente	p 18
- Des équipes pluridisciplinaires.....	p 19
- Une entreprise solidaire à dimension humaine.....	p 20
- Des processus maîtrisés et modernisés.....	p 21
- Un pilotage sécurisé.....	p 22

Nos spécificités

Un guichet unique pour une relation simplifiée

La MSA gère l'ensemble de la protection sociale du monde agricole, à savoir non seulement la maladie, la famille, la vieillesse, ainsi que les accidents du travail et les maladies professionnelles, mais également le recouvrement. Elle couvre l'ensemble de la population agricole et des ayants droit (non-salariés et salariés). En plus du versement des prestations, elle assure la collecte et le contrôle des cotisations sociales dues par les employeurs de main-d'oeuvre et les non-salariés.

Elle prend aussi en charge la médecine du travail et mène des actions de prévention des risques professionnels. Parallèlement, elle poursuit une politique d'action sanitaire et sociale adaptée aux populations vivant sur les territoires ruraux.

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

Un acteur majeur de la protection sociale en France

La MSA est une organisation professionnelle gestionnaire du service public de la protection sociale des agriculteurs, des salariés agricoles et de leurs familles. Elle protège plus de 3 millions de personnes en maladie dont 89 000 en Gironde.

Au-delà des 27 milliards de prestations versées annuellement, la MSA propose une offre globale de services pour ses assurés, ce qui la différencie des autres organismes de sécurité sociale et constitue la force et la qualité de son service. Elle comprend 17 000 salariés répartis entre 35 caisses et une caisse centrale (CCMSA). Enfin, elle dispose d'un atout qui fait sa singularité dans le paysage de la protection sociale française : sa gouvernance mutualiste qui se traduit par une proximité unique avec les adhérents.

Un système électif original

Tous les cinq ans, la profession agricole élit ses délégués parmi ses pairs, sur l'ensemble du territoire. En Gironde, depuis 2010, les ressortissants agricoles girondins ont élu pour 5 ans, 674 délégués cantonaux MSA représentant les salariés, les exploitants et les employeurs agricoles.

Ces délégués cantonaux ont désigné parmi eux 27 administrateurs élus qui constituent le Conseil d'Administration de la MSA Gironde avec les 2 administrateurs représentant l'UDAF. Le rôle du Conseil d'Administration est de déterminer la politique générale de la MSA : il s'appuie pour cela sur des Comités et Commissions constitués d'administrateurs.



Chiffres clés

303,9 M€

de cotisations légales émises et CSG

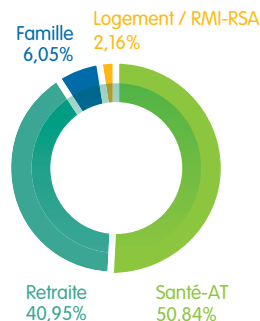
726,8 M€

de prestations versées (dont 168,1M d'€ de dotation globale versée à l'hôpital de Libourne et aux établissements pour personnes âgées)

Pour 1€
de cotisations versées

2,39€
de prestations versées

Répartition des prestations versées



Le Conseil d'administration de la MSA Gironde

29 administrateurs représentant toutes les composantes de la population agricole et des familles

Exploitants agricoles

- Pierre BARBÉ.....Cenon
- Marie-Christine BONDON.....Castelnau du Médoc
- Patrick FESTAL.....Sainte-Foy-la-Grande
- Jérôme FREVILLE.....Lesparre
- Alain JAUTARD.....La Réole
- Gilles JOACHIM.....Audenge
- Pierre Rolland PESTOURY.....Cenon
- Robert PUCHAUD.....Saint-Savin-de-Blaye
- Daniel SAINT-MARC.....Bazas

Employeurs de main d'oeuvre

- Thierry BERGEON.....Bordeaux
- Patricia BONNIN.....Lussac
- Bertrand BOUTEILLER (Président).....Castelnau du Médoc
- Alain DUC.....Branne
- Chantal MONCOMBLE.....Pellegrue
- Marie-France PELLÉ.....Saint-Macaire

Nos spécificités

Des élus engagés et impliqués

Etre délégué à la MSA aujourd'hui, c'est s'impliquer et agir sur les territoires, faire entendre la voix des adhérents et participer à une protection sociale responsable et solidaire.

L'élu est un interlocuteur privilégié entre la MSA et ses adhérents qu'ils soient salariés, exploitants ou employeurs agricoles. Il peut faciliter la relation entre l'adhérent et la MSA. Il contribue à faire remonter des problématiques de terrain et favoriser la communication descendante. Enfin, il participe à la mise en œuvre des actions relevant du social, de la prévention santé ou des risques professionnels.

La MSA s'appuie sur ce réseau d'élus pour mettre en œuvre une protection sociale dans un esprit mutualiste et l'accompagne. Cet accompagnement en 2012 s'est traduit par des actions de formation, communication et des rencontres. Citons :

- la **réunion des présidents cantonaux** en début d'année : elle conduit à relayer auprès des cantons, la politique définie par le Conseil d'Administration,
- les échanges, débats et le traitement de l'actualité lors des **réunions inter-cantoniales et cantonales**,
- la **formation sur le thème « Comment les élus peuvent-ils, dans leur environnement, valoriser les réalisations et les initiatives de la MSA ? »** organisée en décembre 2012 à la MFR de Vayres. Au cours de 2 sessions, 45 administrateurs ou élus ont pu bénéficier de conseils et préconisations dont 23 délégués cantonaux.

Structurés au sein de sections cantonales, proches du terrain et accompagnés par la MSA, les élus peuvent ainsi intervenir sur le terrain et défendre les intérêts des adhérents qu'ils soient salariés, exploitants ou employeurs agricoles.



Chiffres clés

8 séances de Conseil d'administration

23

séances de Comités pléniers et restreints (protection sociale des non-salariés, protection sociale des salariés, action sanitaire et sociale, famexa)

39

séances de Commissions (recours amiable, rentes des salariés, rentes Atexa, échelon local, santé et assurance maladie)

6 réunions inter-cantoniales,

39

réunions cantonales

Témoignage



2012, année charnière, année de mi-mandat où chaque élu regarde l'avenir en s'appuyant sur le travail réalisé depuis son élection voilà bientôt 3 ans. Si les premières années ont été marquées par la découverte de la MSA, la formation et la recherche d'axes de travail, l'année 2012 a conduit bon nombre d'élus MSA à s'investir dans un projet, une action. « Un canton, une action » a ainsi rencontré un franc succès et permis à ceux qui le souhaitent de s'investir auprès de nos assurés.

Une fois encore, la MSA, ses administrateurs, son équipe administrative ont pu montrer par leur présence sur le terrain, la proximité qui constitue une des valeurs fondamentales et charnières de l'engagement en MSA.

Mais qui évoque la moitié du mandat, évoque 2015, l'avenir et l'importance dès à présent de communiquer, convaincre ceux qui seront en 2015 les futurs élus, les futurs administrateurs de la MSA. Le compte à rebours a commencé. Je compte sur chacun d'entre vous pour sensibiliser et mobiliser nos adhérents autour de cet événement.

Bertrand Bouteiller
Président du Conseil d'Administration
de la MSA Gironde

Salariés

• Isabelle AUGEREAU.....	Mérignac / Pessac
• Denis CADIX.....	Mérignac / Pessac
• Philippe CHABANNES.....	Audenge
• Yves CLAVIE.....	Libourne
• Jean-Marie CORDOBA.....	Bordeaux
• Frédéric FAUX.....	Captieux
• Andrée JOLLET.....	Cadillac
• Francis LARGEAUD.....	Saint-André-de-Cubzac
• Jean-Michel LEMARIÉ.....	Castillon-la-Bataille
• Jean-Michel LOPEZ (1 ^{er} Vice-président).....	Bordeaux
• Michel RIMAUD.....	Mérignac
• Katy SARGENTON.....	Castillon-la-Bataille

Représentants UDAF

(Union Départementale des Associations Familiales)

• Didier GRAFFEUILLE (non-salariés).....Naujan-et-Postiac
• Carol MAUGÉ (salariés).....Ambarès

Nos valeurs

La solidarité : pour le monde agricole

La MSA est née de la volonté d'agriculteurs de **s'organiser collectivement** pour faire face aux difficultés liées à leur activité **et de développer une véritable solidarité entre tous les membres du milieu agricole**. La solidarité à la MSA s'exprime entre les différentes générations, entre de nombreux métiers, entre des territoires à forte productivité ou non, entre des personnes bien portantes et d'autres fragiles.

La solidarité permet, grâce à une contribution de chacun selon ses moyens, de disposer d'une prise en charge globale et constitue une **alternative essentielle dans nos sociétés**, pour maintenir l'entraide, créer un lien entre individus.



La démocratie : une réalité

La démocratie est en oeuvre dans ce système, car sa structure électorale s'appuie sur le **principe «un homme, une voix»** et **représente toutes les composantes de la profession**. Au travers du système électif, l'ensemble des adhérents participe ainsi au fonctionnement de l'Institution.

Près de trois millions de personnes, exploitants, salariés, employeurs de main-d'oeuvre et retraités, ont désigné en 2010 leurs représentants pour leur protection sociale. Ainsi, aujourd'hui, la MSA c'est plus de 1000 administrateurs et 25 820 délégués cantonaux élus qui travaillent quotidiennement au **service des ressortissants de la MSA**. **Proximité, dialogue, vision globale des problématiques agricoles et rurales**, tels sont les engagements quotidiens de ces bénévoles.



La proximité : au service de l'adhérent

La MSA dispose de **compétences et de savoir-faire reconnus** par les pouvoirs publics et nécessaires pour favoriser le maintien de l'activité agricole dans les territoires et accompagner les populations qui y vivent. Grâce à ces compétences, elle **maintient le lien social** autour de questions qui préoccupent le monde rural.

Dans cette optique, elle définit et met en oeuvre des actions pour répondre aux besoins décelés localement, apporter des solutions concrètes et adaptées, améliorer la qualité de vie et dynamiser les territoires. L'engagement conjoint des élus et des salariés, participe à la qualité du service rendu à l'adhérent et représente, pour chacun, **un défi permanent au quotidien**.

Notre cadre d'actions



La stratégie de la MSA se décline au travers des orientations fixées par la **Convention d'Objectifs et de Gestion (COG)** et par le **projet stratégique « Ambitions 2015 »**. « Développement, service et performance collective », sont les 3 axes de ce plan qui définit la feuille de route jusqu'en 2015.

Acteur engagé, la MSA noue des relations avec les autres régimes de protection sociale et avec les pouvoirs publics pour continuer à faire évoluer son dispositif de protection en accord avec les attentes et les besoins des populations agricoles et rurales. La MSA s'emploie à maintenir la démographie agricole et participe à la mise en oeuvre des nombreuses réformes législatives qui impactent ses ressortissants.

2012 : au plus près des besoins de l'adhérent

Dans le prolongement de sa mission de service public, la MSA propose également une offre de services à l'ensemble de ses ressortissants. La situation difficile du marché de l'emploi conduit en outre la MSA à engager ses forces aux côtés des entreprises et des salariés. Elle mène enfin des actions pour lutter contre les situations précaires.



Chiffres clés

120

Rendez-vous Prestations proposés aux adhérents

677 k€

de prises en charge de cotisations notifiées aux entreprises en difficulté

445

Exploitants et entreprises girondines ont bénéficié d'un soutien financier de la MSA pour leurs charges sociales

Les faits marquants

La mise en place de « Rendez-vous Prestations »

Au travers des **rendez-vous personnalisés proposés aux adhérents** depuis 2009, la MSA affiche sa volonté de placer l'adhérent au coeur de sa préoccupation et de son guichet unique. Ce dispositif permet d'établir **un bilan de la situation globale d'un adhérent au regard de l'ensemble des prestations santé, famille et retraite**. La finalité est que chacun bénéficie de l'intégralité de ses droits et prestations.

En **2012, 120 rencontres** ont ainsi pu être proposées par les services accueil et action sociale. Les délégués cantonaux, par leur action de terrain, ont pu alerter la MSA sur la situation parfois précaire de certains assurés et faciliter la détection des besoins.

Accompagner les entreprises humainement comme financièrement

En 2012, la MSA Gironde a accordé 843 échéanciers pour un montant avoisinant 4,9 millions d'euros.

Un **dispositif d'accompagnement personnalisé aux entreprises** sur le terrain a été développé sous la forme de rendez-vous individualisés. En 2012, ce sont plus de 1 600 rencontres qui ont eu lieu chez l'adhérent.

Celles-ci sont destinées à proposer et examiner des solutions de paiement, à envisager avec l'entreprise ou l'exploitant toutes les solutions afin de pallier des difficultés passagères voire parfois pérennes.

En 2012, face aux crises, ce sont plus de 677 300 euros de prises en charge de cotisations qui ont été notifiées aux exploitants et entreprises agricoles du département, autant de cotisations qui ont été prises en charge par la MSA dans un contexte économique difficile.



Zoom

La MSA Gironde et le RSI Aquitaine s'engagent pour leurs assurés

La MSA Gironde et le RSI Aquitaine, ont signé, le 28 juin 2012, une charte de partenariat visant à confronter les attentes de leurs assurés, les exigences du service public et à dessiner de nouvelles perspectives de coopération. Cette signature vient intensifier des actions communes déjà très engagées en matière de prestations, d'action sociale et de services aux personnes.

Des actions sont d'ores et déjà formalisées et en cours :

- en matière de prévention et d'éducation à la santé : le développement d'une expérimentation pour améliorer le repérage et la prise en charge des enfants atteints de « dys » (dyslexiques, dysphasiques, dyspraxiques, dysorthographiques, dysgraphiques, dyscalculiques...),
- auprès des seniors avec un programme d'accompagnement en matière de santé globale (prévenir les risques inhérents au vieillissement, favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, aider les retraités et futurs retraités).

A terme, la MSA Gironde et le RSI Aquitaine souhaitent développer des actions communes dans le domaine de l'éducation thérapeutique du patient, la prévention des cancers et la santé bucco-dentaire.

Une offre complète de protection sociale aux assurés

Famille

La MSA gère les prestations familiales et les aides au logement des salariés et exploitants agricoles. Elle propose des aides complémentaires dans les domaines de l'éducation, de l'habitat et de la garde d'enfants. Ainsi, le service Famille gère et verse plus de 20 prestations différentes aux salariés et non-salariés : rentrée scolaire, jeune enfant, handicap, RSA, aides au logement

Les faits marquants

Revalorisation des barèmes des prestations Familiales :

• Allocations Familiales :

Depuis 2012, la base mensuelle des allocations familiales est revalorisée au 1^{er} avril au lieu du 1^{er} janvier les années précédentes. Rappelons que les allocations familiales sont versées aux familles composées d'au moins 2 enfants, à partir du mois suivant la naissance ou l'accueil du deuxième enfant.

• Allocation Adulte Handicapé :

Cette allocation est destinée aux personnes handicapées sans ressources ou disposant de revenus modestes : elle leur assure un revenu minimum. La revalorisation annuelle de cette allocation a désormais lieu en deux temps :

- l'une au 1^{er} avril 2012, soit + 2,20%
- l'autre au 1^{er} septembre 2012, soit + 2,19% supplémentaires.

• Allocation de rentrée scolaire :

L'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS) aide les familles à financer les dépenses occasionnées par la rentrée scolaire de leurs enfants âgés de 6 à 18 ans et est soumise à conditions de ressources (plafond de revenus variant selon le nombre d'enfant). En 2012, cette allocation a été revalorisée exceptionnellement de 25%.

• Complément libre choix du mode de garde (CMG) :

Votre enfant a moins de 6 ans et est gardé par une assistante maternelle ou une garde à domicile : vous pouvez bénéficier du CMG afin de compenser le coût de la garde d'un enfant. Selon le mode de garde, la MSA prendra en charge la totalité ou une partie des cotisations sociales et vous versera une aide mensuelle pour payer le salaire de votre employé. Le montant de cette aide varie en fonction de l'âge de l'enfant gardé, de la composition de la famille et des ressources du foyer.

En 2012, un barème de ressources majoré a été instauré en faveur :

- des familles monoparentales, majoration de 40%;
- et des parents handicapés, majoration de 30%.

Zoom

Simplification des démarches...

La simplification des démarches se traduit au niveau du service Famille par la mise en oeuvre en avril 2012, de la coproduction téléphonique étendue à l'ensemble des prestations familiales. Ce dispositif avant d'être étendu, a prouvé son efficacité en étant préalablement déployé depuis janvier 2007 uniquement sur les demandes d'aide au logement.

Il vise à recueillir et/ou à confirmer par téléphone, des informations manquantes, incomplètes ou illisibles lorsque celles-ci sont considérées comme « coproductibles ». Il permet un double gain :

- une étude globale des dossiers en une seule fois,
- une réduction des délais de traitement pour les assurés en évitant les allers retours.

Cette mesure s'inscrit dans la démarche de l'offre de services aux assurés en simplifiant et en accélérant l'accès à leurs droits.

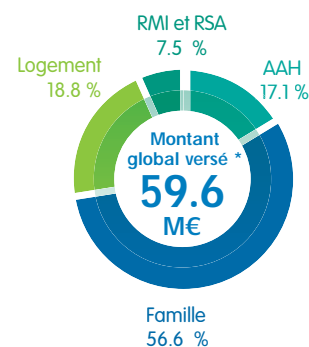
Dans cette continuité, grâce au développement des services en ligne tels que la déclaration trimestrielle de RSA (DTR), l'internaute a la possibilité depuis janvier 2012, de saisir sa DTR en ligne lui évitant ainsi les délais postaux.

Chiffres clés

Nombre de familles bénéficiaires

16 918

Répartition des prestations famille versées



* dont 15.7 M€ versés au titre des allocations logement et du RMI-RSA



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Retraite

Afin de faciliter l'étude des dossiers au moment du départ à la retraite, le service Retraite assure la reconstitution des carrières, dans le cadre de la pré-instruction. Il est également chargé **d'instruire les demandes de retraite personnelle, de réversion, d'allocation veuvage et d'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées**. Il met en paiement les nouveaux dossiers et assure le suivi des dossiers en cours (exemple : mesures de revalorisation).

Les faits marquants

De nouvelles mesures ont été mises en place et ont impacté le système de retraite :

- **Minimum contributif** : le mode de calcul du minimum contributif a changé à partir du 1^{er} janvier 2012. Ce minimum est désormais versé sous réserve d'avoir fait valoir l'ensemble de ses droits en matière de retraite de base et complémentaires et que le total de ces retraites ne dépasse pas un plafond d'attribution.
- **Départ anticipé à la retraite** : la possibilité de départ anticipé à la retraite, à partir du 1^{er} novembre 2012, à 60 ans pour les assurés justifiant de la durée d'assurance cotisée requise pour leur génération et ayant commencé à travailler avant 20 ans.
- **Retraite Complémentaire Obligatoire** : attribution des points gratuits aux conjoints survivants des chefs d'exploitation ou d'entreprise décédés.

Zoom

Coopération internationale entre la France et l'Espagne

Dans le cadre d'un accord de coopération internationale entre la France et l'Espagne, la MSA Gironde est caisse de référence pour l'Institution MSA. A ce titre elle participe, en partenariat avec les autres régimes, **aux journées d'information retraite en Espagne** qui ont pour objectif d'informer les assurés espagnols ayant travaillé en France sur leur droit retraite en France.

En 2012, ces journées d'information retraite ont eu lieu du **19 au 23 novembre 2012 à Cordoue**. La MSA Gironde y a reçu plus de 265 visiteurs soit plus de 80% des visiteurs, l'Andalousie étant une région ayant fourni une forte main d'oeuvre agricole à la France.



Chiffres clés

Prestations retraite versées

297.7 M€

Nombre de nouveaux dossiers retraite

5 176

Répartition des bénéficiaires retraités



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Santé - Contrôle médical - Prévention

Pour avoir une meilleure cohérence et donner du lien à toutes les actions de santé à mettre en œuvre, une « Direction de la Santé » coordonne le service Santé, le Contrôle Médical et le pôle « Prévention ».

Le service Santé assure la gestion des droits à l'assurance maladie et le versement des prestations. Pour 2012, cela représente 2 322 000 feuilles de soins traitées. En coordination avec le service du Contrôle Médical, le pôle Gestion du Risque (GDR) mène des actions afin d'améliorer la qualité des soins dans le cadre de la maîtrise des dépenses de santé. Le Contrôle Médical s'assure également de la bonne utilisation du système de santé auprès des adhérents (accords de prise en charge, contrôle des arrêts de travail), mais également des professionnels de santé.

Les faits marquants

○ Tiers payant contre médicaments génériques

En 2012 a été mise en place l'action « tiers-payant contre génériques » menée en inter-régimes : l'acceptation du générique par le patient donne droit à la dispense d'avance de frais. En cas de refus, le patient se voit contraint d'avancer les frais. Cette action a porté ses fruits. En effet, le taux de pénétration des génériques en Gironde pour décembre 2012 est de 82,9% et a progressé de 8,1 points en 1 an. La mobilisation de l'ensemble des acteurs de la santé (pharmaciens, assurance maladie, assurés) a permis d'atteindre ce résultat, même si des efforts sont encore nécessaires.

○ Plan de prévention du suicide en milieu agricole

Une cellule pluridisciplinaire au sein de la MSA, a élaboré une procédure d'urgence en cas d'appel d'une personne en grande détresse psychologique, avec comme préalable, la formation de tout le personnel en contact direct avec les ressortissants agricoles. Par ailleurs, des conférences d'information ont été menées sur les territoires de Gironde. Animées par le Dr Doumy, expert psychiatre, ces réunions-débat ont permis aux populations agricoles de mieux comprendre les facteurs de risque, mais également de pouvoir déceler les signes avant-coureurs d'une tendance suicidaire. Enfin, en complément, afin de répondre à des situations de détresse, la MSA propose aux agriculteurs, la prise en charge, sans avance de frais, de consultations auprès d'un psychologue ou d'un psychiatre.

○ Savez-vous ?

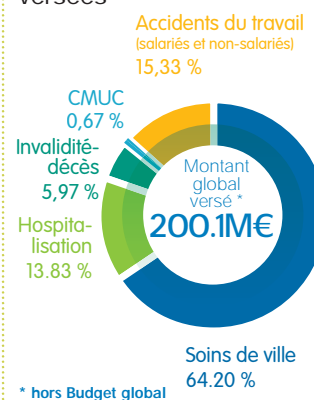
- qu'un séjour à l'hôpital pour une appendicectomie coûte en moyenne 2 450 €;
- qu'un IRM (examen d'imagerie par résonance magnétique) coûte en moyenne 350 €;
- que le coût moyen d'une journée en service de réanimation à l'hôpital s'élève à 1 550 €.

Chiffres clés

Nombre de personnes protégées en maladie

89 000

Répartition des prestations versées



Une offre complète de protection sociale aux assurés

○ Le Plan de Maitrise Médicalisée des Dépenses de Santé (PMMDS)

La MSA mène un plan spécifique, articulé et associé aux actions de Gestion Du Risque (GDR) des régimes d'assurance maladie et de l'ARS : le Plan Pluriannuel Régional de GDR d'Aquitaine. La MSA Gironde, qui assure une population majoritairement salariée, effectue un suivi des arrêts de travail dans deux directions :

- un accompagnement des personnes en arrêt dans un but de prévention de l'invalidité,
- un contrôle de la justification des arrêts (arrêts supérieurs à 45 jours, arrêts répétitifs...).

D'autres contrôles sont dirigés vers les professionnels de santé, comme l'examen du respect de la tarification par les praticiens chirurgiens dentistes, qui a permis de rectifier 3 535 euros de facturations erronées.

Dans le secteur des établissements hospitaliers ou médico-sociaux, différents contrôles ont été menés :

- le respect de la tarification à l'activité (536 dossiers et 27 629 euros d'indus récupérés),
- les services de soins infirmiers à domicile (26 services et 120 professionnels contrôlés pour 19 573 euros d'indus constatés).

○ La coopération avec l'ARS (Agence Régionale de Santé)

La MSA Gironde coordonne, dans le cadre de l'ARAMSA, les actions menées en santé par les MSA d'Aquitaine. Elle valorise tous les ans auprès de l'ARS, l'ensemble des actions de prévention et de GDR. Elle participe également :

- aux groupes de travail institués par l'ARS (maladies cardiovasculaires, vaccinations, dépistages des cancers, éducation thérapeutique),
- à diverses instances telles que la commission de coordination de la prévention, la commission de coordination médico-sociale et la commission de contrôle de la T2A.

La coopération avec l'ARS est particulièrement développée sur l'organisation des soins de premiers recours sur les territoires de Gironde.

La MSA est consultée sur les projets de Maison de Santé Pluridisciplinaire (MSP) et participe aux comités de sélection départementaux et régionaux organisés par l'ARS.

En 2012, la première pierre de la MSP de Hourtin et celle de La Réole a été posée. Deux autres projets sont accompagnés par la MSA et son labellisés par l'ARS : projet de MSP à Blaye et pôle de santé de St Savin.

Enfin, le travail réalisé sur le secteur fragile de Pellegrue est réactivé en 2013.



Chiffres clés

Remboursement moyen par assuré

2 248 €

2 409

Dossiers de personnes en arrêt de travail prolongé ont été étudiés.

1409 personnes ont fait l'objet d'une convocation auprès du service de Contrôle médical

31.4%

des 4 701 jeunes invités (entre 6 ans et 18 ans), ont réalisé un examen gratuit chez un dentiste dans le cadre du Plan MTDents



Une offre complète de protection sociale aux assurés

Action sanitaire et sociale

La politique d'Action Sanitaire et Sociale 2011/2015 a été définie par le Conseil d'Administration avec un objectif « **Mieux vivre ensemble et développer les potentialités sur les territoires** ». Aujourd'hui, l'ensemble des services du département « Action Sociale et offre de Services sur les Territoires » participe à sa mise en oeuvre.

Les faits marquants

o La signature d'une convention d'action sociale partagée avec le Pays Médoc

Depuis plusieurs années, la MSA et le Pays Médoc -via la Plateforme de Développement Sanitaire et Social- ont engagé un partenariat actif, concerté et coordonné pour **mutualiser les ressources afin d'améliorer l'état sanitaire et social de la population, lutter contre les exclusions et favoriser l'inclusion sociale**.

En 2012, **la convention bipartite signée le 28 juin** entre les deux partenaires se veut un contrat structurant dont le cadre permet de :

- déterminer les axes de nos politiques d'action sociale co-portées, développées et pérennisées sur le Pays Médoc,
- ancrer la coopération entre les deux organismes,
- définir un projet stratégique de territoire, porteur des politiques sociales et familiales de la MSA et du Pays Médoc.

Il s'agit de prendre en compte la dimension humaine, conforter la dimension préventive de l'action sociale, renforcer les différentes formes de coopération et d'entraide, et de replacer les solidarités entre les individus et les groupes au cœur de nos politiques d'action sociale.

o Politique Enfance Jeunesse de la MSA Gironde pour les 7-25 ans

En juillet 2012, la Cour des Comptes a diligenté une mission d'étude, auprès de la CAF et de la MSA Gironde, sur les dispositifs d'action sociale mis en place en faveur des enfants et des jeunes de 7 à 25 ans. L'enquête a permis de porter une évaluation sur ces actions en examinant notamment : l'évolution des crédits d'action sociale destinés aux enfants et aux jeunes, et les modalités concrètes de mise en oeuvre des actions pour répondre aux besoins spécifiques des jeunes et de leurs parents. Cela a également permis de démontrer que la « politique Jeunesse » de la MSA Gironde permet grâce à son guichet unique :

- d'apporter et de rendre accessible aux ressortissants agricoles les services Enfance et Jeunesse fonctionnant dans le milieu rural,
- d'intervenir à des âges divers de l'enfant et des jeunes pour les accompagner dans leur insertion professionnelle,
- de donner de la lisibilité aux politiques publiques en faveur de la jeunesse en étant partagée avec l'Inter régime - CAF, l'Etat (Cohésion Sociale, Inspection Académique), le Conseil Général -.

Zoom

MARPA « La Tuquette de MARGUERON »

Le 25 janvier 2012 a été posée la première pierre de la Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées (MARPA) de la Communauté de Communes du Pays Foyen - la Tuquette à Margueron.

Le Contrat Qualité signé de même en 2012, permet à la MARPA d'inscrire son fonctionnement dans une Démarche Qualité. Mais également de formaliser le partenariat entre la structure gestionnaire de la MARPA et la MSA Gironde, ainsi qu'avec le réseau national des MARPA. Il apporte un financement de la MSA lors du démarrage de la structure en contrepartie d'engagements portant sur la formation du personnel, la formalisation des partenariats et l'élaboration du projet d'établissement : 30 500 € attribués par la Caisse Centrale de la MSA et 10 000 € accordés sur fonds propres par la MSA Gironde



Chiffres clés

11 330

Interventions individuelles effectuées par les travailleurs sociaux (assistants sociaux et conseillères)

4 785 K€

de dépenses techniques dont

68 % pour les familles

24 % pour les personnes âgées

8 % pour la santé



Une offre complète de protection sociale aux assurés

○ Les sessions «Avenir en soi»

Le programme « Avenir en soi » (action collective d'accompagnement social) permet d'aller puiser dans ses propres ressources les atouts nécessaires pour réussir un changement choisi ou imposé. Il s'appuie sur la **Reconnaissance des Acquis de l'Expérience** (RAE). Il s'agit d'une démarche personnelle qui consiste, dans le cadre d'une dynamique de groupe, à identifier des connaissances, des savoir-être et des savoir-faire acquis au fil de ses expériences. Le service social de la MSA Gironde a animé en 2012 deux sessions « Avenir en Soi ».

○ Action « Seniors en vacances »

En octobre 2012, 23 personnes, encadrées par 2 travailleurs sociaux, ont ainsi pu participer à un séjour d'une semaine à l'île de Ré. L'objectif était de permettre à des personnes âgées et/ou handicapées de plus de 55 ans, en situation de fragilité sociale du fait de leurs conditions de vie, de leur état de santé, de leur niveau de ressources ou de leur isolement, de rompre avec le quotidien, la solitude ou l'isolement.

○ Création de nouvelles prestations pour le maintien à domicile

La MSA Gironde a créé depuis janvier 2012 **un panier de services pour ses adhérents âgés les plus fragilisés**. L'objectif est de prévenir les risques et les fragilités liés à l'avancée en âge, accompagner lors des accidents de la vie (sortie hospitalisation, décès du conjoint...) et faciliter le maintien à domicile. Quatre prestations sont communes à toutes les MSA de France : l'aide à domicile, la téléassistance, le portage de repas et les aides techniques à l'adaptation du logement. Elles sont complétées en Gironde par une prestation « Sortie d'hospitalisation » ainsi qu'un diagnostic pour la prévention des accidents domestiques. Enfin, sur trois territoires de Gironde a été testée une prestation mobilité/lien social (transport). En 2012, une étude de satisfaction auprès des associations d'aide à domicile du département a été réalisée et a permis de montrer notamment que toutes les prestations sont connues et appréciées avec un score important pour l'aide à domicile, la téléassistance, le portage de repas et les aides techniques.

○ L'accueil saisonnier d'enfants sur les horaires atypiques

La MSA Gironde a souhaité soutenir les actifs agricoles régulièrement confrontés à des difficultés pour trouver un mode d'accueil sur des horaires saisonniers ou atypiques. En 2012, 3 projets ont été menés sur Lège Cap Ferret, La Teste (enfants de 3 mois à 4 ans) et Gujan Mestras (pour les 3-12 ans) et primés par l'Echelon Central (12 000 € par projet) et par la MSA Gironde (10 000 € par projet). Ces structures sont restées ouvertes au mois d'août et le samedi pendant la période estivale ainsi qu'une semaine entre Noël et le jour de l'an pour permettre à nos ressortissants (ostréiculteurs, maraîchers, clubs hippiques) de mener à bien leur activité durant ces périodes.



Zoom

« Programme d'aide aux aidants en Haute Gironde »

Initié en 2010 sur la Haute Gironde, ce programme a permis le développement et la mise en place d'actions concrètes en 2012. Un « guide des aidants » : renseignements pratiques sur les lieux d'informations et les services existants pour faciliter le maintien à domicile, l'accès aux droits des personnes aidées ou aidantes, les aides financières possibles, les alternatives au maintien à domicile. Un « annuaire électronique de l'aide aux aidants » destiné aux professionnels du territoire (répertoire des services existants pour mieux orienter les aidants). Une formation aux « gestes et postures » (pour apprendre les techniques de manipulation de la personne aidée). Un forum d'information et d'échanges pour les aidants et les professionnels (une cinquantaine de personnes réunies à Saint Savin de Blaye). Enfin, depuis le mois de novembre, un lieu d'écoute, d'échange et de soutien : « L'Escale des aidants » à Bourg sur Gironde animée par la MSA et la CARSAT au rythme d'une rencontre mensuelle.

L'accompagnement des entreprises

Cotisations - Recouvrement et Contentieux - Contrôle

La MSA Gironde est l'**interlocuteur unique des entreprises**, à toutes les étapes de leur vie : création, déclarations sociales, appel et paiement des cotisations, embauche de salariés, visite médicale, prévention des risques professionnels, sécurité au travail.

La MSA est ainsi chargée d'affilier les exploitants, les employeurs de main d'œuvre et les salariés agricoles. Elle **appelle les cotisations** des non salariés et des salariés (cotisations légales et complémentaires, y compris Pôle Emploi) et gère les dispositifs d'exonération ou d'allègement des cotisations. **Elle met en oeuvre des mesures pour prévenir les difficultés** de paiement des entreprises et assure le recouvrement. Elle participe à la lutte contre le travail illégal afin d'éviter des fuites de recettes sociales et afin de garantir une concurrence équitable entre les entreprises.

Les faits marquants

A compter de 2012, a été généralisée auprès des employeurs agricoles, la collecte de deux données « le montant mensuel du SMIC » et « la rémunération spécifique » utilisées en paie et indispensables au calcul des exonérations travailleurs occasionnels (TO) et du coefficient de la réduction Fillon (RDF).

○ Obligation de paiement des cotisations par voie dématérialisée

Le seuil annuel de 150 000 € à partir duquel les entreprises agricoles (ou les établissements d'une même entreprise agricole) doivent obligatoirement régler leurs cotisations, contributions sociales et taxes, par virement ou par voie dématérialisée, est abaissé progressivement à 100 000 € au 1^{er} janvier 2012 et à 50 000 € au 1^{er} janvier 2013. Cette mesure s'applique de la même manière aux entreprises agricoles soumises à l'obligation de verser mensuellement leurs cotisations et contributions.

○ Modifications des réductions salariales et déductions forfaitaires.

La loi supprime la réduction de cotisations salariales et restreint le champ d'application de la déduction forfaitaire de cotisations patronales liées aux heures supplémentaires/complémentaires (HS/HC). Seuls les employeurs occupant moins de 20 salariés sont concernés par cette mesure.

○ Accompagnements des entreprises en difficulté

Au travers d'enveloppes d'aides destinées à la prise en charge des cotisations sociales et d'échéanciers de paiement accordés aux entreprises en difficulté, ce sont plus de 677 300 € d'aides directes et 4 923 179 € d'échéanciers qui ont été accordés.

○ Actions de contrôle en matière de lutte contre la fraude et de travail illégal :

Les contrôles ont été ciblés sur les entreprises dites « grands comptes » et les donneurs d'ordres ne respectant pas leur obligation de vigilance, qui ont fait l'objet d'une mise en oeuvre de la solidarité financière. La diversification des zones et des filières de contrôle ainsi que le partage d'informations entre les organismes de protection sociale se sont accentués.

Chiffres clés

Répartition des actifs agricoles selon leur statut

8 616 non-salariés, dont :

7 919 Chefs d'exploitation

589 Conjointes

63 Aides familiaux

45 Artisans ruraux

6 676
Employeurs

49 309
Emplois salariés

22 156 CDI

1 226

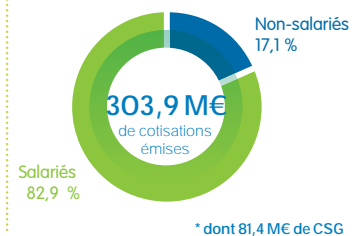
Contrôles de l'application de la législation et de lutte contre le travail illégal ont conduit à des redressements à hauteur de

1,969 M€

843

Echéanciers de paiement, pour un montant de

4,9 M€



L'accompagnement des entreprises

Santé Sécurité au Travail

Les conseillers du service Prévention des Risques Professionnels (PRP) sensibilisent, étudient et accompagnent les entreprises sur les risques liés aux activités de travail. De même la mission principale du service Santé au Travail reste d'assurer la surveillance médicale des salariés (examens d'embauche, visites périodiques). Les Médecins du Travail interviennent dans les entreprises dans le cadre de leur tiers temps. En appui avec le Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés (SAMETH) et l'AGEFIPH, ils contribuent au maintien dans l'emploi des salariés et des personnes handicapées. Ensemble, conseillers en prévention et médecins du travail accompagnent les employeurs pour développer des actions de « santé sécurité au travail » adaptées à leurs besoins. Depuis le 1^{er} juillet 2012 la réforme de la Santé au Travail facilite le rapprochement de ces deux métiers au sein d'un même service « Santé Sécurité au Travail » afin d'assurer une meilleure cohérence dans les actions à mener.

Les faits marquants

o La prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (T.M.S.)

Les travaux à façon de la vigne exécutés manuellement, de manière répétitive et à une forte cadence exposent les vigneronnes à des pathologies douloureuses et invalidantes des membres supérieurs du dos débouchant sur des déclarations de maladies professionnelles. Le partenariat engagé par la MSA Gironde avec l'ARACT Aquitaine (Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) a pour objectif d'accompagner les entreprises viticoles confrontées aux TMS et aux répercussions en terme d'organisation et de performance. Dans ce cadre des outils d'évaluation ont été réalisés, pour permettre de suivre l'évolution des pathologies professionnelles, d'évaluer le risque T.M.S. et de mettre en œuvre des solutions.

o Les manifestations professionnelles 2012

- FOREXPO : 6, 7 et 8 juin 2012 à Mimizan

Dans le cadre de cette manifestation professionnelle qui constitue le plus grand salon forestier du sud de l'Europe (plus de 30 000 visiteurs), les services Prévention des MSA d'Aquitaine étaient présents. Un stand a permis d'accueillir plus de 700 professionnels, sur deux thèmes :

- les vibrations aux postes de conduite des machines et le réglage des sièges,
- la mise en place du décret forestier et son impact sur l'organisation des chantiers d'exploitation.

- TECH & BIO : 12 juillet 2012 au lycée viticole de Libourne Montagne (LEGTA)

Près de 90 visiteurs ont pris des renseignements sur le stand animé par le service Prévention sur le thème des vibrations et de l'exposition aux produits phytosanitaires lors des démonstrations de matériel.

- FINALE NATIONALE CHIENS DE TROUPEAUX SUR BOVINS : 4 et 5 août 2012 au plateau du BENOÛ

Les services Prévention des MSA d'Aquitaine ont co-organisé et animé ce concours national. Une vingtaine d'éleveurs avec leurs chiens originaires de toute la France ont participé aux épreuves. Le stand Prévention a permis de présenter à 900 visiteurs les offres PRP : formation en matière de manipulation et de contention des bovins et de conduite des troupeaux à l'aide du chien...

- VINITECH-SIFEL 2012 / 27, 28 et 29 novembre 2012 au Parc des Expositions à Bordeaux-Lac

Les MSA d'Aquitaine et de Charentes ont animé un stand sur le thème de la protection de la peau. Deux conférences ont été organisées, sur la prévention des Risques Psycho Sociaux et des Troubles Musculo Squelettiques. Des chefs d'entreprises confrontés à ces problématiques dans leur structure ont pu témoigner. Quelques chiffres :

- près d'un millier de visiteurs sur le stand et aux conférences,
- 58 contacts ont débouché sur des visites d'entreprises,
- étude de 17 dossiers intégrant la S.S.T. à la conception.

Chiffres clés

Montant des prestations accident du travail salariés et non-salariés (Atexa) versées

30,7 M€

5 548

Visites réalisées par le service Santé au Travail à la demande des employeurs ou des salariés

+78% en 5 ans

6 617

salariés ou exploitants ont bénéficié d'actions de prévention personnalisées au travers de visites/conseils et de formation intégrant la Santé Sécurité au Travail à leur activité.



Zoom

Participation au RNV3P

Le service de Santé au Travail de la MSA 33 participe au Réseau National de Vigilance et de Prévention des Pathologies Professionnelles. Sous l'égide du ministère de la santé, il a pour but de suivre l'évolution et l'émergence de nouvelles pathologies professionnelles liées à de nouveaux risques identifiés tels que ceux liés aux nanotechnologies.



Nos atouts

La MSA Gironde a mis en place une politique de proximité et d'accueil pour que la qualité de service et la satisfaction des adhérents soient au rendez-vous ; par le développement de l'offre de services, l'accroissement de la notion de conseil dans le cadre de dossiers complexes et plus globalement en assurant un service de plus grande qualité tout en maintenant la présence de la MSA sur l'ensemble des territoires.

Un accueil de proximité

En Gironde, les services « accueil physique » et « accueil téléphonique » sont là pour répondre aux attentes des adhérents, en matière de disponibilité, de personnalisation, d'accessibilité et d'immédiateté du service.

- **Des agences et des permanences** sont réparties sur l'ensemble du département : 4 agences situées à Langon, Libourne, Blaye et Lesparre (ouverture prévue en 2014) **remplissent un rôle d'accueil** et offrent les mêmes services et la même qualité d'accueil que le siège à Bordeaux.
- **Le service d'accueil téléphonique au 05.56.01.83.83** répond aux questions des adhérents dans l'ensemble des domaines : **santé, famille, retraite, cotisations** et assure **le traitement des courriels**.

Ce dispositif d'accueil est complété par des services complémentaires comme les Points Visio-Accueil déjà présents à Captieux et Sauveterre-de-Guyenne et par 20 permanences sociales.

Les faits marquants

○ Labellisation des agences de Bordeaux et Langon

La CCMSA a instauré la Charte Nationale d'Accueil visant à labelliser l'ensemble des agences territoriales sur un même niveau de qualité d'accueil. Le Comité National Charte d'Accueil a rendu un avis favorable, le 13 décembre 2012, pour attribuer la labellisation aux agences territoriales de Bordeaux et Langon. La labellisation est la garantie d'un niveau de service rendu à l'adhérent. Elle concerne non seulement l'accueil physique, mais aussi l'accueil téléphonique et les échanges Internet. Elle est attribuée par la CCMSA selon le respect de différents indicateurs :

- **respect des délais** : délai d'attente des adhérents à l'accueil physique (inférieur à 20 minutes), le taux d'appels aboutis (supérieur à 87 %), ainsi que le respect des délais de réponses aux mails (48h) ;
- **accueil environnemental** : conditions dans lesquelles sont accueillis les adhérents ;
- **qualité de l'accueil** : le service rendu à l'adhérent par l'agent d'accueil (écoute proactive, information délivrée).

○ Accompagner les adhérents en difficulté

Au-delà de la mission pérenne d'accueil des adhérents, le service Accueil propose de recevoir sur rendez-vous les assurés en difficulté afin de les accompagner dans leurs démarches et de leur garantir l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre.

○ Services d'accueil téléphonique et physique en 2012

- **322 500 appels** reçus par le **Service d'Accueil Téléphonique (SAT)** ce qui représente une moyenne de 1 400 appels par jour. Le SAT a traité au cours de l'année 2012, 21 000 courriels, soit près de 100 mails par jour
- **65 482 adhérents** reçus par le **service accueil** (dont 1272 rendez-vous personnalisés) au sein des agences et permanences. Les demandes des assurés sont très diverses : instructions des demandes de Revenu de Solidarité Active (RSA), aide à la constitution de dossiers, etc.

Chiffres clés

67 843

Adhérents reçus dans les accueils administratifs

7 958

Adhérents reçus dans les permanences sociales

322 500

Appels reçus au service d'accueil téléphonique

21 000

Courriels traités

+20% par rapport à 2011



Nos atouts

Le web au cœur de la relation de service

La MSA Gironde développe pour ses adhérents l'accès à l'information et aux services à partir de plusieurs canaux complémentaires. Ainsi, au-delà des accueils physique et téléphonique, essentiels en matière de proximité pour la MSA, le développement d'une **offre Internet cohérente et attractive** s'inscrit dans la continuité de la relation de service. C'est également une **garantie de l'égalité de service rendu aux adhérents**. Afin de s'adapter à leurs besoins et pour répondre à l'enjeu de la dématérialisation des démarches, cette offre Internet est en constante évolution et répond à quatre priorités : disponibilité, personnalisation, accessibilité et immédiateté.

Les faits marquants

○ Un nouveau site internet www.msa33.fr pour plus de services

Un site d'information fiable, simple et accessible 24h sur 24 pour permettre à chacun de connaître ses droits, de comprendre la législation, de télécharger des attestations. Egalement disponibles, des outils de simulation qui donnent une indication sur le montant des prestations : aide au logement, relevé de carrière pour préparer sa retraite, allocation de rentrée scolaire, allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant...

○ Des services en ligne pour les particuliers, les entreprises et les exploitants

- sur le site internet www.msa33.fr l'espace privé permet de bénéficier de :
 - **32 services** qui s'adressent **aux particuliers** (suivi des remboursements maladie, demande de la Carte européenne d'assurance maladie ou d'un relevé de carrière...),
 - **13 services** qui sont destinés **aux exploitants** (déclaration de revenus professionnels, demande d'attestations professionnelles);
 - **21 services** qui ont été spécialement développés **pour les entreprises** (déclaration de salaires, téléversements),
- **Net-entreprises.fr** propose un bouquet de services en ligne destiné aux entreprises agricoles via le portail inter-régimes de déclarations sociales (URSSAF, RSI, AGIRC/ARRCO, Pôle Emploi). Les tiers déclarants (centres de gestion, experts comptables) peuvent aussi gérer, sur ce portail, des entreprises rattachées à différents régimes de protection sociale.

○ Une offre en ligne enrichie en 2012 avec de nouvelles fonctionnalités offertes

- Demande de pension d'invalidité.
- Demande d'aide au logement.
- Déclaration trimestrielle de ressources RSA.
- Nouvelle fonctionnalité de suivi de production de la carte vitale dans le service Ma carte vitale.
- Changement d'adresse postale de l'entreprise.
- Service d'échange de fichiers générique (permet à la MSA de transmettre des fichiers aux entreprises).

Zoom

Assistance Internet...

Pour accompagner et apporter des réponses aux questions de ses adhérents, lors de l'utilisation des services en ligne sur le site internet www.msa33.fr, la MSA Gironde a mis en place une assistance téléphonique dédiée.

Un nouveau service

Depuis le 7 février 2012, une assistance est à la disposition des adhérents de la MSA Gironde pour les accompagner au démarrage ou dans l'utilisation quotidienne des services en ligne qui sont proposés dans l'espace internet privé sur le site de la MSA Gironde www.msa33.fr. Les conseillers MSA répondent aux extranauts selon leurs besoins : connexion au site, mot de passe égaré, accessibilité aux services Internet, difficultés à remplir des formulaires de déclaration (hors demandes à caractère réglementaire ou législatif), recherche d'une information sur le site Internet,...

Chiffres clés

68,54 %

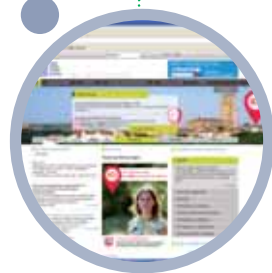
Déclarations d'embauche effectuées de manière dématérialisée, plaçant ainsi la MSA Gironde au 2^{ème} rang national

51,83 %

Déclarations de salaires effectuées de manière dématérialisée, plaçant ainsi la MSA Gironde au 5^{ème} rang national

356 384

Consultations sur le site internet



Du lundi au vendredi de 8h30 à 17 h, l'assistance internet MSA est joignable :

- par téléphone : contactez directement un conseiller MSA au 05.56.01.98.80 (prix d'un appel local depuis un poste fixe)

- par e-mail : en écrivant directement à l'adresse suivante :

assistance.internet@sud-ouest.msa.fr

Nos atouts

Une innovation sociale permanente

La MSA a pour mission de rechercher des solutions innovantes pour répondre aux besoins des populations soit :

- dans le cadre du service public de protection sociale agricole,
- dans le prolongement du service public.

Ainsi, les services qui rentrent dans le champ concurrentiel sont déployés au sein d'une structure associative distincte, « MSA Services », expression de la volonté de la MSA Gironde de développer l'offre de Services sur les territoires ruraux.

Les faits marquants

Multi-Accueil « Brins d'Eveil » : un an après son ouverture

Le multi-accueil pour sa première année de fonctionnement a accueilli 49 enfants pour un volume total de 47 489 heures : 34 étaient orientés par la ville de Bordeaux et 15 étaient des enfants de salariés de la MSA ou du secteur associatif. Des sorties au CAPC, au Jardin Public, à la Ferme Pédagogique des Aubiers et à la bibliothèque du Jardin Public sont venues enrichir les journées des enfants.

Dom'Eval 33 : créée le 30 mars 2012

L'association réalise des évaluations au domicile des personnes âgées majoritairement retraitées de la MSA, à la demande du service des aides financières de la MSA. Ses objectifs :

- réaliser un diagnostic des besoins de la personne âgée en tenant compte des réponses existantes,
- concevoir un plan d'accompagnement en proposant aux personnes les prestations du « panier de service MSA »,
- veiller à la mise en oeuvre de ce plan et donc des services auprès de la personne après validation par la MSA,
- effectuer les diagnostics de prévention des accidents domestiques.

En 2012 : 11 prestations services, 225 évaluations réalisées.

Présence Verte : un acteur majeur de la téléassistance en France

Avec plus de 98 000 abonnés, une qualité de service optimum :

- 6 867 Abonnés sur la Gironde, la Charente et la Charente Maritime
- 25% du parc de transmetteurs téléphoniques renouvelés,
- une part de marché en hausse : 7% du parc national des abonnés.

TRD 33 : en plein essor

- 13 salariés : CDI, contrat aidé dans un processus continu de formation et de montée en compétences.
- Des partenariats diversifiés : EHPAD « Le Mont des Landes » (Haute Gironde), l'IME St Laurent (Médoc), ESAT le Puch sur Sauveterre-de-Guyenne avec deux navettes, CDC du Sauveterrois pour le transport d'enfants, mais aussi la CUB, la CPAM et l'ITEP « Les Clarines » (46 enfants de 2 à 11 ans transportés régulièrement) et enfin la MSA 33 dans le cadre de la prestation mobilité.

ASEPT 33 : un acteur de la prévention des seniors

- 30 conférences débats « Seniors Soyez acteurs de votre santé » et 16 réunions de sensibilisation organisées,
- 72 cycles d'ateliers sur les thèmes du Bien Vieillir, de la mémoire, de la nutrition et de la prévention des chutes.

Chiffres clés

1800

Séniors Girondins ont bénéficié des actions de l'ASEPT en 2012



Zoom

MSA Services Formation

Cette nouvelle association, créée le 10 février 2012, propose des formations professionnelles continues. En 2012, elle a ainsi pu mettre en place et proposer les formations suivantes :

- Autonomie, accompagnement, stimulation
- Analyse des pratiques professionnelles
- Initiation à la comptabilité
- Conduite de réunions

MSA Services Formation a été retenue dans le cadre d'un appel à projet CCMSA pour effectuer en Gironde la formation à la préparation à la retraite des personnes handicapées en ESAT (Établissement et service d'aide par le travail).

Nos atouts

Des équipes pluridisciplinaires

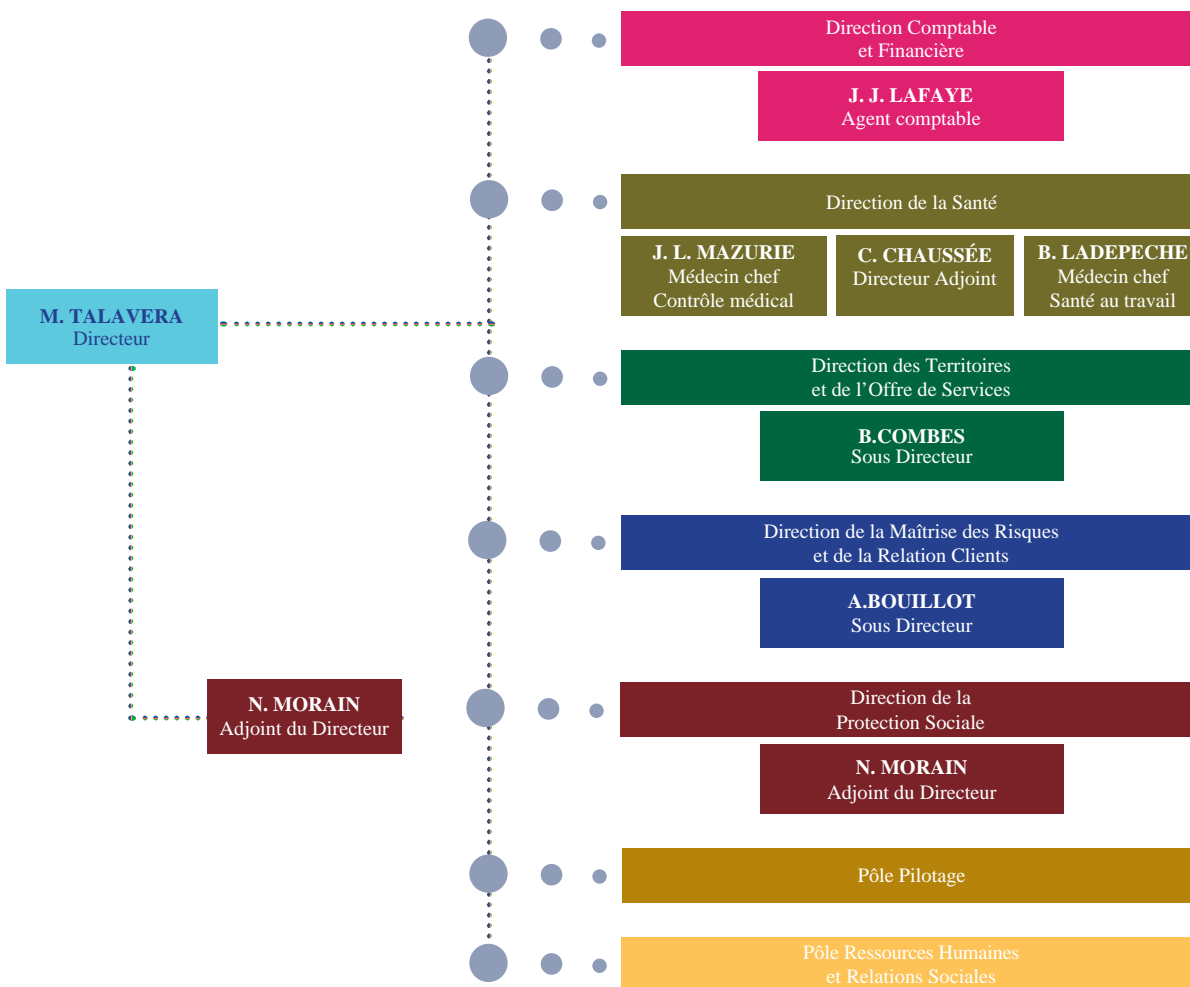
Pour proposer des services de qualité et une offre globale de protection sociale à l'ensemble de ses adhérents, la MSA Gironde s'appuie sur une équipe de direction et des équipes pluridisciplinaires, soit 494 personnes.

Son activité s'organise autour :

- d'un coeur de métier : assurés (prestations), entreprises, relations clients, action sanitaire et sociale et offre de services sur les territoires, santé au travail, contrôle médical, prévention des risques professionnels.

- de services d'appui et de pilotage : ressources humaines, agence comptable, communication, échelon local, informatique, moyens généraux et de différents pôles de contrôle et d'expertise.

Organigramme simplifié de la MSA Gironde au 31 décembre 2012



Effectif physique au 31/12/2012 : **494**

Nos atouts

Une entreprise solidaire à dimension humaine

La MSA s'affirme en tant qu'entreprise solidaire et se préoccupe d'améliorer la prise en compte de la dimension humaine dans sa gestion :

En favorisant l'embauche des salariés handicapés et le maintien dans l'emploi.

Une commission pluridisciplinaire est chargée de suivre en interne la question du handicap, du maintien dans l'emploi et du recours à la sous-traitance auprès du secteur protégé.

Sur l'année 2012, 3 salariés en poste ont fait la démarche de demander la reconnaissance Travailleur Handicapé (TH) et 2 salariés handicapés ont été embauchés en CDD.

C'est ainsi que de 2009 à 2012, le taux consolidé de travailleurs handicapés a augmenté de 2%, pour s'établir à 5,35%.

En privilégiant les parcours professionnel.

L'effort de formation est important (5% de la masse salariale), la mobilité professionnelle et la promotion interne sont encouragées : 22 salariés ont changé de fonction et/ou de service en 2012.

En se préoccupant des salariés sénior.

Un plan d'actions est en vigueur axé sur le maintien dans l'emploi des salariés sénior.

Il met en œuvre des actions pour améliorer les conditions de travail et prévenir les situations de pénibilité (suivi médical spécifique, sensibilisation à l'hygiène de vie et la prévention santé) ; pour aménager les fins de carrière (6 entretiens de 2^{ème} partie de carrière ont été menés) et faciliter la transition entre activité et retraite (4 personnes ont suivi un stage de préparation à la retraite).

En permettant aux salariés de mieux concilier vie professionnelle et vie familiale.

Implanté dans les locaux de la MSA Gironde un multi-accueil « Brins d'Eveil » met à disposition depuis janvier 2012, 30 places permettant d'accueillir des enfants de 10 semaines à 4 ans.

10 places sont réservées aux salariés de la MSA dans le cadre d'une crèche d'entreprise.

Alors qu'aujourd'hui la garde des jeunes enfants est le problème numéro 1 des jeunes parents actifs, la MSA et son comité d'entreprise se sont lancés dans cette aventure pour offrir aux salariés de l'entreprise une solution de garde sur leur lieu de travail. L'objectif est ainsi de permettre aux parents-salariés de mieux concilier vie familiale et vie professionnelle.

Chiffres clés

Effectif physique titulaire (au 31/12/2012)

494

77 % de femmes

Moyenne d'âge **43 ans**

Taux de temps partiels **23%**

Embauches	Mobilités internes	Départs
10	22	16



Zoom

Risque psycho-sociaux :

La MSA engage une démarche dans la continuité d'un accord national.

Des actions de formation collectives de l'encadrement ont été menées et se poursuivront en 2013.

Un groupe de travail a été constitué fin 2012, pour approfondir le diagnostic local et préparer la négociation avec les syndicats. Une psychologue stagiaire est venue apporter son appui : elle est chargée du recueil et de l'analyse des facteurs de risques auprès des salariés.



Nos atouts

Des processus maîtrisés et modernisés

○ Maîtriser les risques de fraude

L'une des missions de la MSA est de réduire les risques de fraude aux prestations sociales avec pour seul objectif de gérer au mieux les droits des assurés.

La détection des fraudes aux prestations sociales reste donc une priorité : elle permet à la MSA d'être garante d'un égal accès aux droits et contribue à une bonne utilisation des fonds publics.

Cette action repose sur la détection, la prévention et la communication :

- La détection s'appuie sur des requêtes, des actions ciblées au niveau national et local et des échanges d'informations entre partenaires.
- La prévention bénéficie des atouts du guichet unique qui permet de croiser les données des adhérents et des entreprises et de s'assurer de leur identification. Toutes ces actions restent coordonnées par le contrôle interne.
- Les actions de communication sont :
 - externes : pour sensibiliser, informer et accompagner les assurés et les entreprises (rédaction d'articles de presse, réunions cantonales, site internet,...),
 - internes : chaque salarié est attaché à la qualité du service rendu et est garant du bon droit de chacun.

○ Des outils et une coopération renforcée

En 2012, quatre nouveaux outils ont été mis à disposition des acteurs contribuant à la détection des fraudes. Il s'agit :

- du RNCPS (Répertoire National Commun de la Protection Sociale),
- du FICOBA (Fichier des comptes bancaires),
- de l'AGDREF (Application De Gestion des dossiers des Ressortissants étrangers en France),
- de l'IFADO (Intranet False and Authentic Documents Online)

En complément à ces outils, une coopération avec les services de la préfecture permet également à la MSA d'être alertée sur certains cas de mesures d'éloignement du territoire français. La prolongation à tort des droits à prestations est ainsi évitée.

Enfin, des actions conjointes menées par le Comité Départemental d'Action contre la Fraude (CODAF) avec l'ensemble des corps de contrôle viennent compléter ce dispositif, notamment en matière de travail dissimulé, mais aussi de fraude aux prestations sociales.

○ La Gestion Electronique des Informations et de la Documentation de l'Entreprise (GEIDE)

Cet outil, dont le déploiement a débuté en 2007, a permis de moderniser les processus de travail : il s'agit de rendre accessible sur les ordinateurs des agents, l'ensemble des documents « MSA » destinés aux adhérents, et des courriers adressés par les adhérents à la MSA. En 2012, la cellule GEIDE a numérisé 495 389 documents pour un total de 1109 671 pages.

○ Une sécurisation de l'information entrante

Le service de Gestion des Informations Entrantes (GIE) de la MSA Gironde assure la gestion, la vérification et le suivi de la qualité des informations dans la base de données. En un lieu unique, elle traite toutes les données personnelles des adhérents pour les sécuriser et faciliter le traitement des dossiers par les différents services de la MSA. Ce service permet ainsi une gestion plus réactive et qualitative des données ainsi centralisées. A titre d'exemple, en 2012, le service GIE a traité l'enregistrement des 34 555 déclarations d'embauche adressées à la MSA pour les vendanges 2012.

Chiffres clés

183

Cas de fraudes détectés pour un montant de

2 149 866 €

+31,7% par rapport à 2011

1109 671

Pages numérisées par la cellule GEIDE pour l'ensemble des services

Coûts de gestion

Coût unitaire national

136,56 €

Coût unitaire en Gironde

139,60 €

Le résultat de l'exercice 2012

Dépenses 2012

33,87 M€

Recettes 2012

33,04 M€

Résultat 2012 ⁽¹⁾

- 0,83 M€

(1) dont Opérations d'administration et Contrôle Médical.

Nos atouts

Un pilotage sécurisé

Afin de garantir la bonne utilisation des fonds publics, mais également l'efficacité et la pérennité du système de protection sociale agricole, la MSA Gironde déploie, dans le respect des engagements de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG), plusieurs dispositifs pour assurer la sécurisation des processus.

o La validation des comptes

L'exercice 2012 est le cinquième soumis à la procédure de validation des comptes par l'Agent Comptable de la Caisse Centrale de MSA. Cette procédure s'inscrit dans le processus de certification des comptes du régime agricole, démarche mise en oeuvre par les Commissaires aux comptes et supervisée par la Cour des Comptes.

La validation doit permettre d'attester le caractère régulier et sincère des comptes, et de donner une image fidèle du résultat, de la situation financière et du patrimoine.

Avec le concours des services de la caisse, l'Agence Comptable et la Direction de la maîtrise des risques ont alimenté le dossier de clôture qui s'articule autour de quatre axes :

- La justification des évolutions des comptes du Bilan, des charges et des produits,
- la mesure du déploiement et de l'efficacité du contrôle interne, de la couverture des risques et des vérifications de l'Agent Comptable,
- les indicateurs de qualité comparés à des références nationales et la mesure de leur progression dans le temps,
- les programmes de travail : contrôles et justifications de l'Agent Comptable.

Pour conforter la procédure de validation, la CCMSA est amenée à opérer, chaque année, un contrôle des dossiers de clôture des comptes sur site pour quelques MSA.

Ainsi, le Département Consolidation de la CCMSA, est intervenu les 14 et 15 mars 2013 pour analyser les comptes de la MSA Gironde 2012 (pièces probantes, justifications des évolutions, programmes de travail et états de développement de soldes).

Les comptes ont été validés sans observation.

o Les audits

Deux audits croisés s'inscrivant dans le cadre de la Coopération inter Caisses (CIC) des MSA du sud ouest se sont déroulés du 27 juin au 10 juillet et du 19 au 29 novembre 2012.

Ils ont porté sur les émissions des cotisations non salariés, l'invalidité, le report aux comptes, la gestion des habilitations, la procédure des marchés, la gestion de la paye, l'immatriculation d'un individu et l'attribution de la paye.

Les résultats de ces audits ont été globalement satisfaisants et ont permis de travailler sur de nouvelles pistes de progrès.

La MSA Gironde a également été en situation d'auditeur à cinq reprises auprès d'autres partenaires : MSA Limousin, centres informatiques Agora et Citimam, MSA Midi-Pyrénées Sud (MPS), ...

Chiffres clés

20

processus Métier Socle mis en place en 2011 en complément des 12 mis en place en 2010

131

actions de contrôle interne (ACI)



Zoom

Contrôle Interne

La mission du Contrôle Interne au sein de la MSA Gironde est de garantir la maîtrise des risques inhérents aux procédures de travail à fort impact sur les domaines financier et qualitatif. Ainsi depuis 2011, l'Institution a finalisé la démarche du contrôle interne orientée vers une approche axée sur l'analyse des risques en hiérarchisant sur des critères de gravité (impact financier en priorité) et probabilité de survenance du risque.

Cela a conduit à concentrer les efforts sur un nombre limité de Processus Métier Socle (déroulement de tâches permettant d'atteindre un objectif). Des actions pour prévenir ou supprimer un risque ont été bâties : ce sont les actions de contrôle interne (ACI). En 2012, la MSA s'est chargée de formaliser des modes opératoires pour l'ensemble des 131 ACI déployées au travers des 20 Processus Métier Socle (PMS). Ces modes opératoires permettent de garantir la réalisation de contrôles homogènes, respectant les consignes du Directeur et de l'Agent Comptable de la Caisse.

Afin de vérifier la mise en place des PMs au sein des caisses de MSA Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées, des audits croisés de conformité ont été réalisés.

MSA Gironde

13 rue Ferrère

CS 51585

33052 BORDEAUX CEDEX

tél : 05 56 01 83 83

fax : 05 56 79 35 98

www.msa33.fr