

A close-up photograph of a person's hand reaching down to touch a green wheat stalk in a field. The background is a soft-focus landscape of rolling hills and more wheat fields under a bright sky.

**MSA BOURGOGNE**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

**2023**

# Deux voix pour un édito...

**Dominique BOSSONG**  
Président



**Armelle RUTKOWSKI**  
Directrice générale

## Quel regard portez-vous sur 2023 ?

**Dominique Bossong :** *Une année compliquée, marquée, une fois encore, par une conjoncture préjudiciable, alliant crises économiques et sociales, aléas climatiques et multiplication des normes européennes qui étouffent la profession. L'humain reste au centre des préoccupations de la MSA qui, au-delà de sa mission de service public, propose un éventail, régulièrement enrichi, de dispositifs d'accompagnement, prises en charge de cotisations et autres prestations extralégales pour soutenir ses ressortissants. Elle favorise la dynamique des territoires ruraux en accompagnant, par l'octroi de subventions, des structures ou projets en milieu rural. Avec l'opération « Coup de pouce au pouvoir d'achat », elle a attribué des aides financières individuelles aux plus fragiles. Sans oublier, en fin d'année, l'aide apportée aux structures proposant de l'aide alimentaire aux plus démunis. Amorcé en 2022, notre réseau Sentinelles mis en place pour prévenir le mal-être des actifs agricoles s'est étoffé et les premiers résultats sont encourageants. Mobilisés et impliqués, nos élus ont mené de nombreuses actions sur les territoires, renforçant la présence de la MSA au plus près des populations agricoles et rurales.*

**Armelle Rutkowski :** *En tant qu'opérateur de la protection sociale, la MSA Bourgogne a, une nouvelle fois, eu son lot de défis à relever, dans un contexte économique difficile avec l'inflation et le risque de pénurie énergétique. Les conséquences des crises agricoles ont mobilisé nos services au travers des dispositifs d'accompagnement ou des prises en charge de cotisations. La mise en oeuvre de la réforme des retraites a nécessité l'emploi d'effectifs supplémentaires et leur formation dans des délais réduits pour répondre aux sollicitations des adhérents. Pour améliorer la relation avec nos ressortissants, nous avons étoffé notre réseau téléphonique en 2022. En 2023, c'est notre accueil physique qui a évolué, proposant une amplitude jour / horaire plus large réservée aux rendez-vous prestations, afin de réduire les délais entre la prise de rendez-vous et le rendez-vous lui-même. Ce rapport d'activité montre l'ampleur de la tâche effectuée au quotidien par l'ensemble des salariés de la MSA Bourgogne au service du monde agricole et rural.*

## Quelles sont les perspectives pour 2024 ?

**Dominique Bossong :** *2024 a démarré sur la colère du monde agricole et nous devons rester vigilants face aux difficultés rencontrées par les adhérents. Nos dispositifs d'accompagnement seront bien entendu maintenus, voire renforcés pour répondre aux besoins identifiés, avec la mobilisation et l'implication de tous les acteurs, services de la caisse et délégués au plus près des populations agricoles et rurales et des territoires. 2024, c'est aussi l'année de préparation des élections MSA 2025, un enjeu fort pour notre régime, avec pour objectifs un taux de participation élevé et des candidats dans chaque canton, afin que notre modèle MSA, défendant démocratie sociale et mutualisme, perdure. La MSA ne peut exister sans délégué.*

**Armelle Rutkowski :** *Le contexte en France reste difficile pour la profession agricole et, dans le cadre de notre mission de service public, nous aurons à accompagner davantage nos ressortissants sur des situations qui se complexifient, notamment en développant les démarches « aller vers » en direction des adhérents les plus en difficulté. Nous devons poursuivre notre investissement et nos actions dans et pour les territoires ruraux, porter la réforme des 25 meilleures années pour la retraite des non-salariés, renforcer les mesures de simplification dans le domaine de la protection sociale et bien sûr, persévérer dans les efforts engagés pour l'amélioration de la qualité de service et de la relation avec nos adhérents, afin de demeurer performants.*

# Sommaire...

<b>Qui sommes-nous ?</b> .....	<b>4</b>
<b>Focus sur...</b> .....	<b>5</b>
<b>La Convention d'objectifs et de gestion</b> .....	<b>6</b>
<b>Nos points d'accueil</b> .....	<b>8</b>
<b>Nos France services</b> .....	<b>9</b>
<b>Le Conseil d'administration</b> .....	<b>10</b>
<b>L'équipe de direction</b> .....	<b>11</b>
<b>Métiers et salariés</b> .....	<b>12</b>
<b>Les chiffres clés</b> .....	<b>13</b>
<b>L'activité des services</b> .....	<b>15</b>
• <b>Une protection sociale complète</b> .....	<b>17</b>
Santé .....	18
Famille .....	19
Retraite .....	20
Contrôle médical et dentaire .....	21
Cotisations sur salaire .....	22
Cotisations des non-salariés .....	23
Recouvrement / Contentieux .....	24
Pôle juridique .....	25
Contrôle externe .....	26
Immatriculation de nos adhérents .....	27
Vérification comptable .....	28
• <b>Accompagnement et relations adhérents</b> .....	<b>31</b>
Accueil / Proximité .....	32
Action sanitaire et sociale .....	33
Santé, sécurité au travail .....	34
Gestion du risque / Médecine préventive .....	35
Gestion pour compte de tiers .....	36
Vie institutionnelle .....	37
Animation territoriale .....	38
• <b>L'entraide caisses</b> .....	<b>41</b>
FAIR .....	42
Pivots Retraite / Invalidité .....	43
• <b>Les services supports</b> .....	<b>45</b>
Informatique / Outils généraux .....	46
Pilotage / Maîtrise des risques .....	47
Comptabilité .....	48
Communication .....	49
Ressources humaines .....	50
Logistique / Geide .....	51
• <b>L'Offre de Services</b> .....	<b>53</b>
MSA Services BFC .....	54
ASEPT FC/B .....	55
Présence Verte Confluence .....	56





## Qui sommes-nous ?

**2<sup>ème</sup>** régime de protection sociale en France avec plus de 5 millions d'adhérents, la MSA est l'organisme de protection sociale de l'ensemble de la population agricole - exploitants, salariés (d'exploitations, entreprises, coopératives et organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre, retraités - et des ayants droit. Le réseau MSA est composé de 35 caisses locales et d'une caisse centrale.

Organisée en guichet unique, la MSA assure le versement des prestations santé, famille, retraite et accident du travail, ainsi que le recouvrement des cotisations et contributions sociales. Un interlocuteur unique pour des prestations complètes qui, au régime général, sont servies par 4 caisses indépendantes que sont la CNAV (pour la retraite), la CNAF (pour la famille), la CNAM (pour la santé) et les URSSAF (pour les cotisations).

Elle gère également, pour le compte d'organismes partenaires, le recouvrement de certaines cotisations et le versement de certaines prestations (retraite complémentaire, complémentaire santé, formation professionnelle, etc).

Enfin, au-delà de sa mission de service public, elle prend en charge la médecine du travail, la prévention des risques professionnels et l'action sanitaire et sociale auprès du monde agricole et rural. Elle propose également une offre de services sur les territoires, étendue à l'ensemble des publics agricoles ou non, qui participe à l'attractivité du milieu rural et au maintien du lien social.

La MSA est un acteur engagé au service de la ruralité.

# Focus sur...

**La MSA Bourgogne couvre les départements de la Côte-d'Or, de la Nièvre, de la Saône-et-Loire et de l'Yonne.**

**La MSA Bourgogne, c'est :**

- **1 site administratif dans chaque département (Dijon, Nevers, Mâcon et Auxerre).**
- **15 points d'accueil déployés sur l'ensemble du territoire (4 en Côte-d'Or, 3 dans la Nièvre, 4 en Saône-et-Loire et 4 dans l'Yonne).**
- **4 structures France services dont 1 en itinérance (2 en Côte-d'Or et 2 en Saône-et-Loire). Elle est partenaire de près de 135 France services sur l'ensemble du territoire bourguignon.**



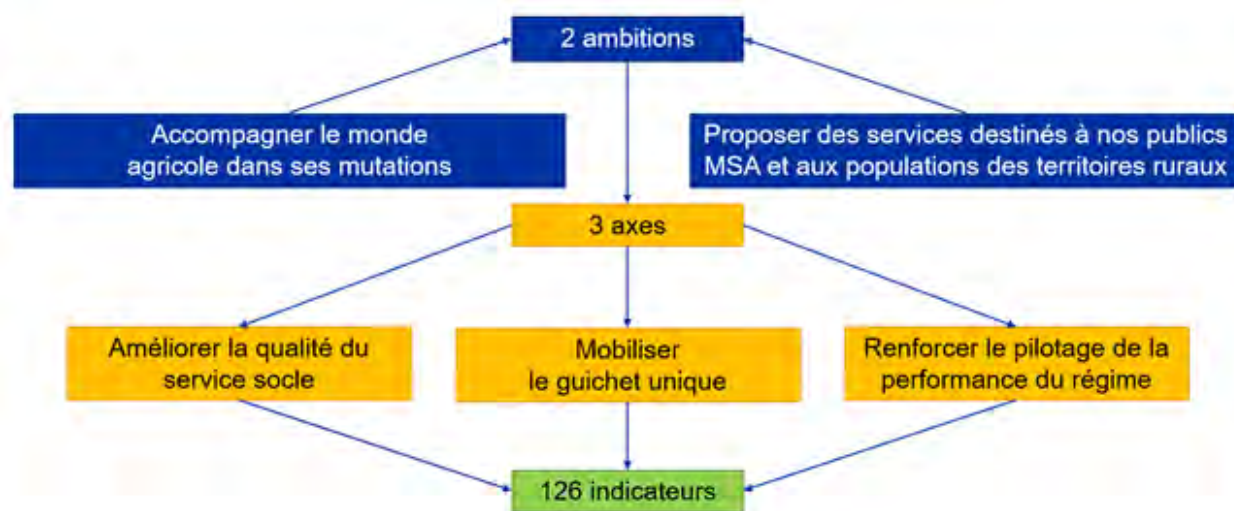


# Convention d'objectifs et de gestion

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) est un contrat conclu pour 5 ans, entre l'État et les organismes de protection sociale, qui permet de définir les objectifs et les moyens :

- pour assurer le service public de sécurité sociale,
- pour modifier et améliorer la performance des organismes de protection sociale.

La COG 2021-2025 comprend 2 ambitions, 3 axes et 16 thématiques déclinés en 58 engagements.

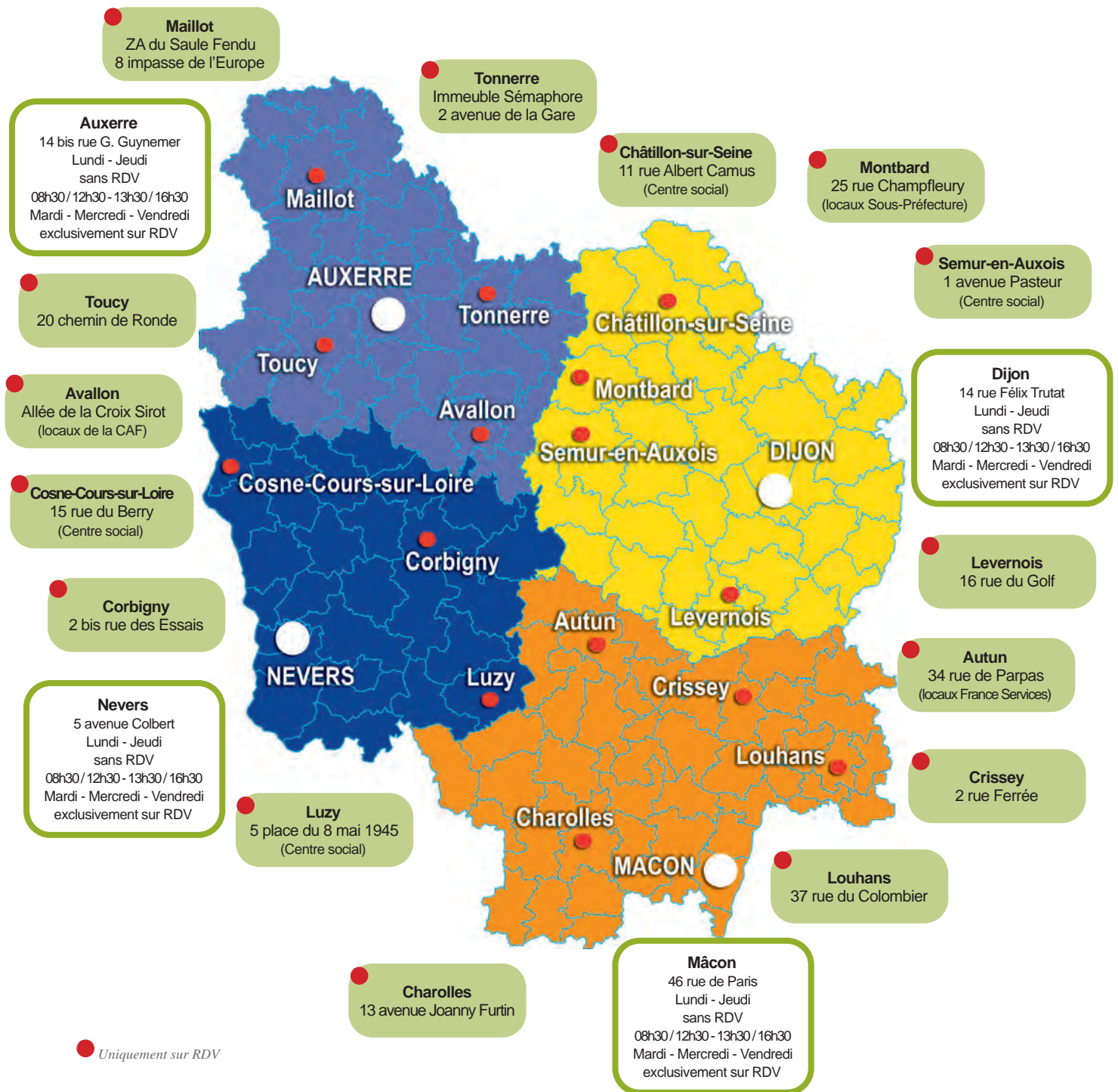


L'ensemble de ces objectifs sont repris et déclinés par chaque caisse, de façon cohérente, pour mener ensemble la même stratégie et porter les mêmes ambitions, tout en tenant compte des particularités locales. Ce sont les Contrats pluriannuels de gestion (CPG) qui comportent des indicateurs pour les différentes actions à mener.





# Nos points d'accueil





# Nos France services



## MISSIONS

La MSA Bourgogne s'est engagée dans le dispositif France services pour accompagner les usagers, en proximité, dans leurs démarches administratives et leur apporter un premier niveau de réponse pour le compte des organismes de sécurité sociale (CAF, CPAM, CARSAT, MSA), des services de l'État (Impôts, ANTS, Justice, France Travail) et de la Poste.

Afin d'incarner « la protection sociale du premier km », il s'agit pour nous d'une démarche « d'aller vers » les usagers, au-delà de nos adhérents habituels pour leur offrir un service de proximité qui se veut totalement en phase avec le slogan des France services : « proche de vous, proche de chez vous ».

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

A ce jour, la MSA Bourgogne porte **4** France services :

### En Côte-d'Or

- Saint-Jean-de-Losne.
- Montbard (co-portée avec la sous-préfecture) : la MSA gère l'itinérance, sous forme de permanences hebdomadaires d'une demi-journée, sur 7 communes aux alentours (Aignay-le-Duc, Asnières-en-Montagne, Baigneux-les-Juifs, Lucenay-le-Duc, Moutiers-Saint-Jean, Savoisy et Villaines-en-Duesmois).

### En Saône-et-Loire

- Charolles.
- Tournus (avec des permanences sur Lugny et Fleurville).

Au moins 24 heures d'ouverture hebdomadaire en accueil spontané + possibilité de prise de rendez-vous.

Les conseillers MSA sont les interlocuteurs « référents » de toutes les France services de Bourgogne.

L'accompagnement à l'utilisation du numérique est assuré en partenariat avec les conseillers numériques présents sur les territoires.

## CHIFFRES CLÉS

- **2.750** France services déployées au niveau national fin 2023.
- **9** millions d'actes réalisés.
- **82** France services portées ou co-portées par des MSA dont **4** en Bourgogne.

### Statistiques de fréquentation :

- Montbard : **5.940** contacts dont **2.249** pour l'itinérance MSA (1ère dans le département 21).
- Saint-Jean-de-Losne : **3.069** contacts.
- Charolles : **5.498** contacts.
- Tournus : **6.167** contacts (1ère dans le département 71).

soit près de **21.000 visiteurs** (en augmentation de 83% par rapport à 2022).

- **3/4** des réponses sont apportés en un seul contact.
- **+ de 95%** des usagers se déclarent satisfaits du service.
- **1** coordonnatrice et **6** agents France services.
- Financement : **35.000 €** par France services en 2023 (→ 50.000 € en 2026).

## À VENIR EN 2024

- Élargissement du bouquet de services à Ma Prime Rénov, Ma Prime Adapt et Chèque Énergie.
- Nouveaux audits de labellisation par l'AFNOR.
- Journées France services en octobre.

# Le Conseil d'administration

La MSA est le seul organisme représenté sur les territoires par des délégués cantonaux élus pour 5 ans, par l'ensemble des adhérents. Ils sont un relais précieux entre les adhérents et la MSA en termes d'information ou d'expression des besoins. Les membres du Conseil d'administration sont issus des 3 collèges représentant les 3 grandes familles d'assurés du régime agricole : exploitants ou chefs d'entreprise agricole (1er collège), salariés agricoles (2è collège) et employeurs de main-d'oeuvre (3è collège).



## PRÉSIDENT

Dominique BOSSONG  
1<sup>er</sup> collège  
CÔTE D'OR



## 1<sup>ER</sup> VICE-PRÉSIDENT

Jean-Paul BAUDIN  
2<sup>e</sup> collège  
SAÔNE-ET-LOIRE

### 1<sup>er</sup> collège • 12 membres

REPRÉSENTANTS DES EXPLOITANTS  
AGRICOLIS NON-EMPLOYEURS  
DE MAIN-D'ŒUVRE



Dominique BOSSONG  
CÔTE D'OR

Président  
CA\*

Maucette BESANCON  
CÔTE D'OR

Présidente  
CPASS\*\*



Jean-Charles BLANCHARD  
SAÔNE-ET-LOIRE

Président  
CD\* 71

Claire BRUANDET  
NIÈVRE

Vice-Présidente  
CA\*

Présidente  
CD\* 89



Hélène D'APRIL  
YONNE

Présidente  
CD\* 89

René FAUCHEUX  
YONNE

Président  
CVI\*



Gaëlle BERTRAND  
CÔTE D'OR

Présidente  
CPSNS\*\*

Jean-Pierre CONDAMINE  
NIÈVRE



Luc FLEURY  
SAÔNE-ET-LOIRE

Alain MILLIET  
NIÈVRE



Pascale PONCET  
YONNE

Noëlle RENAUD  
SAÔNE-ET-LOIRE

### 2<sup>e</sup> collège • 16 membres

REPRÉSENTANTS  
DES SALARIÉS



Jean-Paul BAUDIN  
SAÔNE-ET-LOIRE

1<sup>er</sup> Vice  
Président  
CA\*

Jacques GANIE  
CÔTE D'OR

Président  
CPSS\*

Luis FRANCISCO  
YONNE



Yasmine STACHETTI  
CÔTE D'OR

Vice-Présidente  
CPASS\*\*

François VAILLANT  
NIÈVRE

Président  
CPASS\*\*

Frédéric ARCHAMBEAU  
CÔTE D'OR



Daniel ARNOUX  
YONNE

Vice-Président  
CA\*

Jacques AUCLAIR  
SAÔNE-ET-LOIRE

Président  
CPSS\*

Patrick BRIQUET  
CÔTE D'OR



Claude COYAC  
NIÈVRE

Vice-Présidente  
CA\*

Stéphanie ROSIEK  
NIÈVRE

Président  
CPSS\*

Laurent JACQUET  
SAÔNE-ET-LOIRE



Christian PLESSON  
SAÔNE-ET-LOIRE

Vice-Président  
CA\*

Jean-Louis SIMON  
NIÈVRE

Président  
CPSS\*

Jacqueline SUMEREAU  
YONNE



Elisabeth TROUSSARD  
YONNE

### 3<sup>e</sup> collège • 8 membres

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS  
DE MAIN-D'ŒUVRE



Véronique  
DELAGNEAU  
YONNE

FDSEA 21  
Oliver GALLIEN  
CÔTE D'OR

Président  
CD\* 21



FDSEA 71  
Colette PERROT  
SAÔNE-ET-LOIRE

FDSEA 89  
Nadine DARLOT  
YONNE

Vice-Présidente  
CA\*



GAEC du Progrès  
Laure GALLAND  
SAÔNE-ET-LOIRE

EARL Moulin de la Forêt  
Marie-Claude MASSON  
NIÈVRE



FDSEA 58  
Alain NAMY  
NIÈVRE

EARL ROSSIGNOL  
Nicolas ROSSIGNOL  
CÔTE D'OR

### UDAF • 4 membres

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS  
FAMILIALES



Noël GILBERT  
SAÔNE-ET-LOIRE

Vice  
Président  
CA\*

Marcel COTTIN  
NIÈVRE



Bernard DRUJON  
YONNE

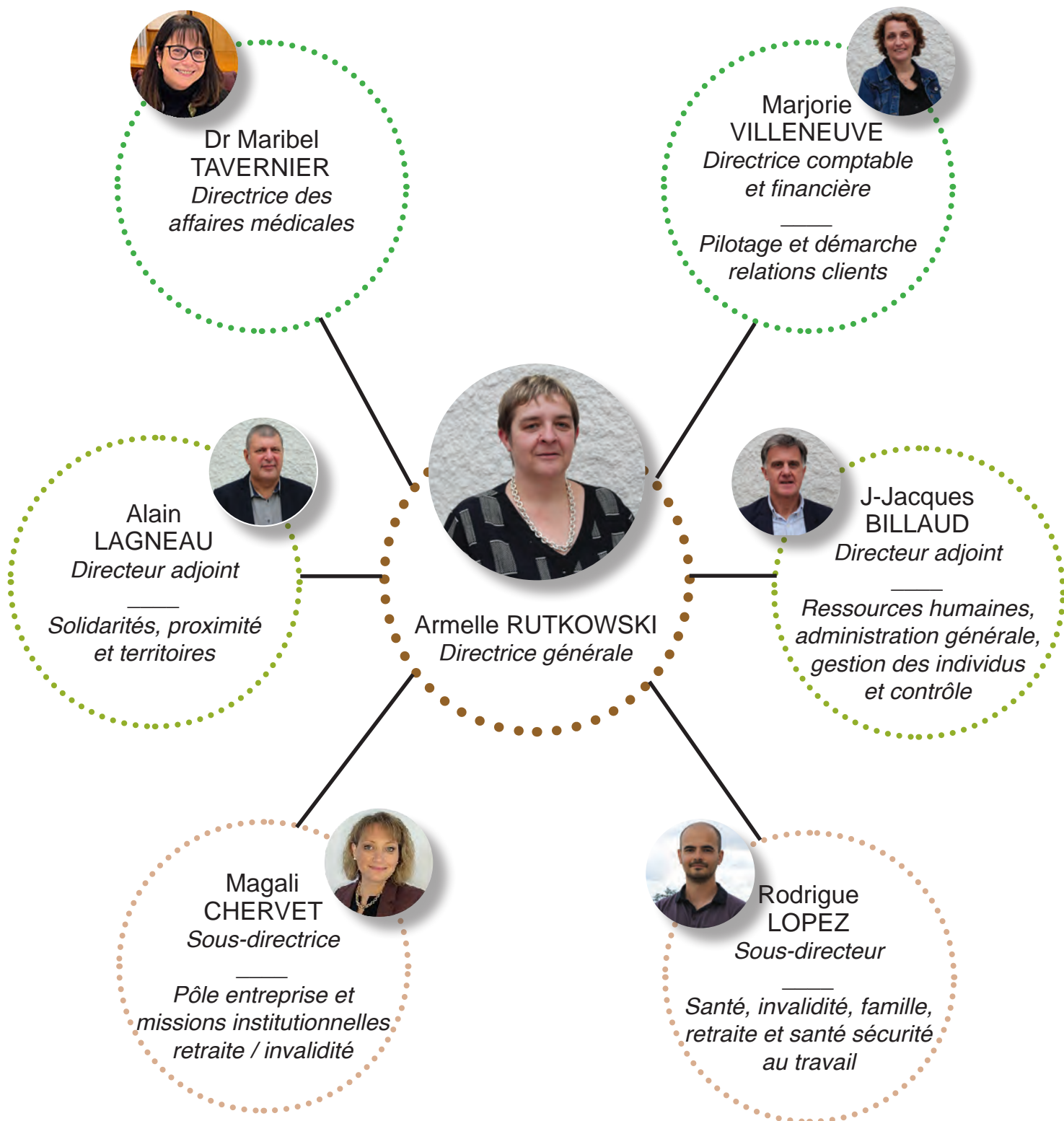
En cours de désignation  
CÔTE D'OR

La MSA, une organisation  
démocratique et  
représentative  
692 délégués cantonaux  
(572 titulaires et 120 suppléants)

Siègent également au conseil d'administration, avec voix consultatives,  
4 représentants du personnel désignés par le comité social et économique  
de la MSA Bourgogne.

\* CA : Conseil d'administration  
CD : Comité départemental  
CPSNS : Comité de protection sociale des non-salariés agricoles  
CPSS : Comité de protection sociale des salariés agricoles  
CPASS : Comité paritaire d'action sanitaire et sociale  
CVI : Commission de Vie Institutionnelle  
(la présidence et la vice-présidence CPASS fonctionnent en alternance annuelle)

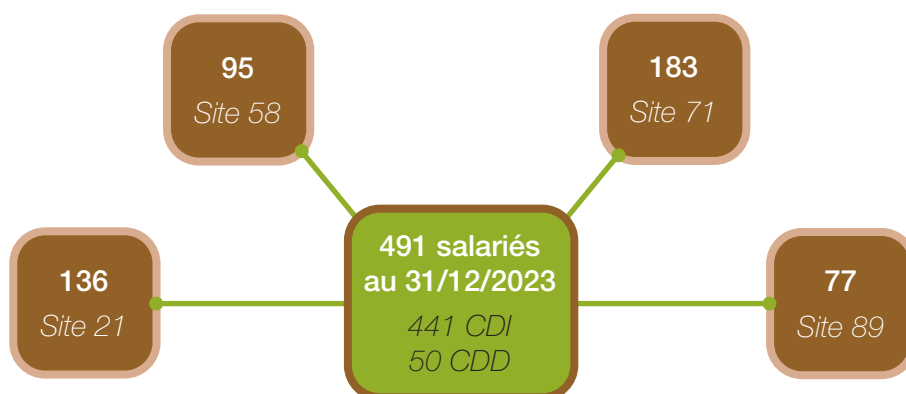
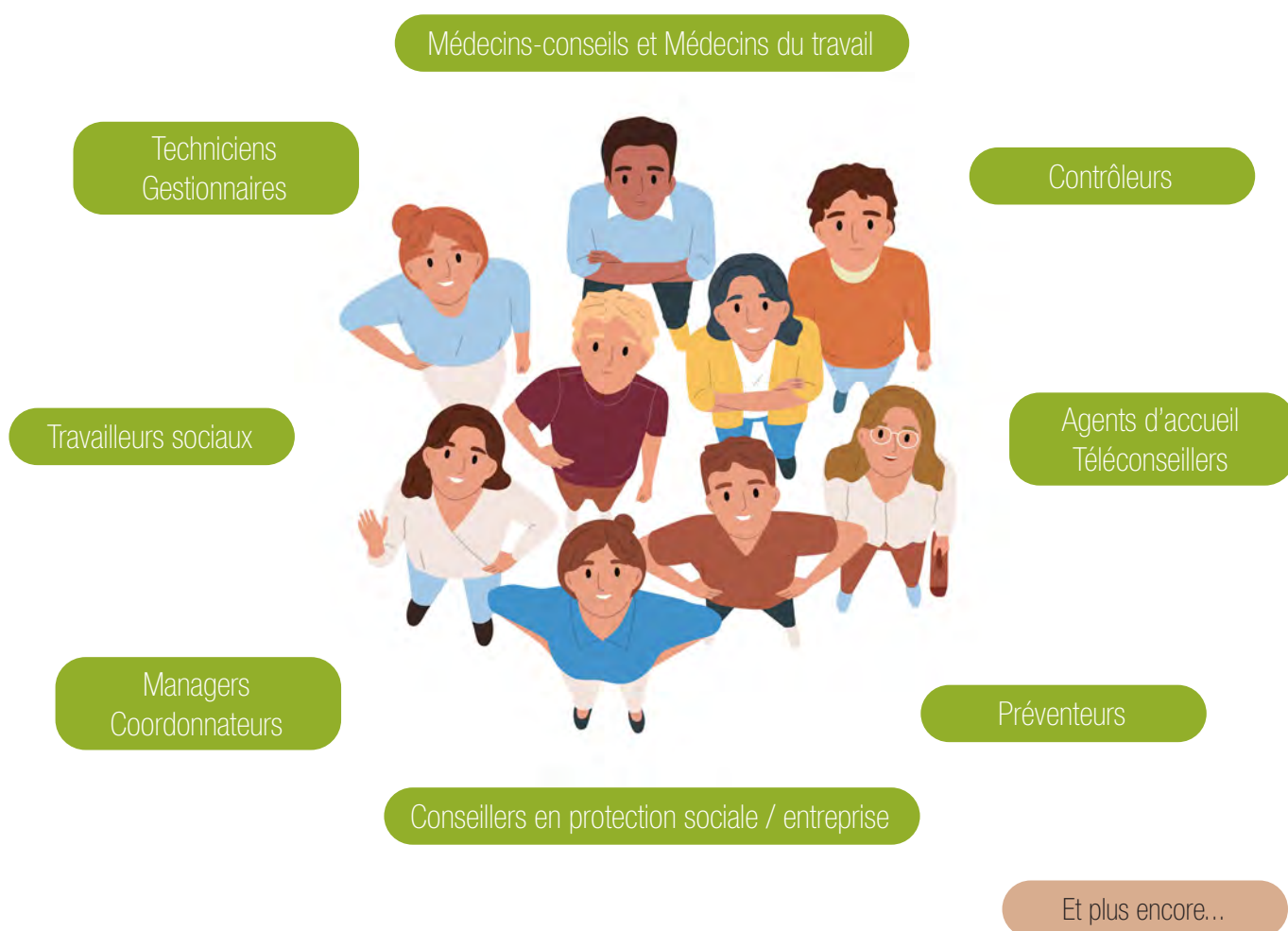
# L'équipe de direction





# Métiers et salariés

La MSA Bourgogne, ce sont avant tout des femmes et des hommes au service du monde agricole et rural et de ses ressortissants. Ainsi, ce ne sont pas moins de **491** salariés qui, au quotidien, exercent une multitude de métiers uniques et complémentaires à la fois, allant des services techniques (gestion des prestations...) aux métiers « supports » (informatique, communication...), en passant par l'accueil administratif, social et médical des adhérents, ainsi que diverses fonctions de conseil (prévention des risques professionnels, conseil en protection sociale, en entreprise...)



# Les chiffres clés



**106.888 bénéficiaires**  
de l'assurance maladie



**117.668 bénéficiaires**  
d'une prestation retraite



**15.764 familles bénéficiaires**  
d'au moins une prestation famille



**17.959 actifs non-salariés** dont  
17.881 chefs d'exploitation  
78 aides familiaux

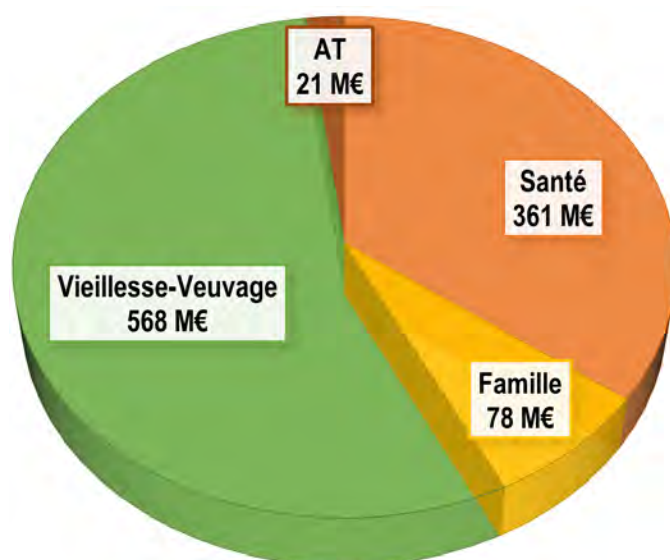
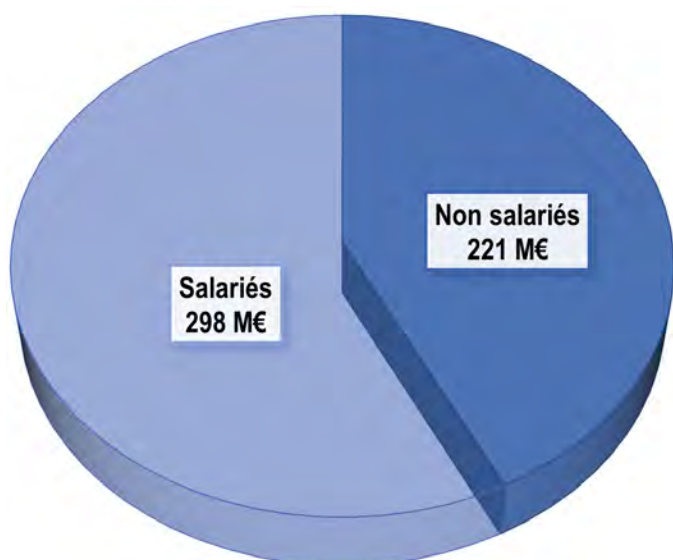
**96.967 actifs salariés** dont  
52.956 travailleurs occasionnels  
44.011 salariés permanents



**Cotisations gérées = 519 millions d'€**



**Prestations versées = 1 milliard d'€**







# L'ACTIVITÉ DES SERVICES







**Une protection  
sociale complète**





## MISSIONS

Le service **Santé** gère l'assurance maladie, c'est-à-dire l'ouverture des droits santé, l'attribution de la Complémentaire santé solidaire (CSS) et le versement des prestations en nature (remboursement de soins). Il assure également la gestion pour compte de la complémentaire santé des organismes partenaires.

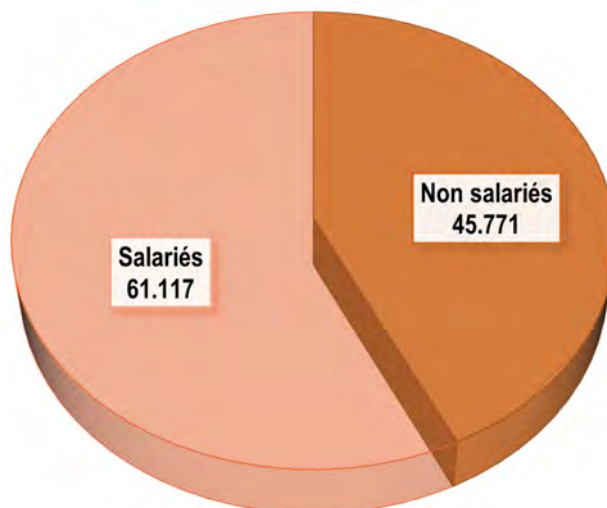
La MSA Bourgogne assure la gestion de l'invalidité pour le compte de 5 caisses du réseau en plus de la gestion de l'invalidité pour la région bourgogne. (Alsace, Franche-Comté, Lorraine, Sud Champagne, Mame Ardennes Meuse).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Réajustement d'effectifs en lien avec des départs.
- Stratégie « aller vers » : organiser l'accès aux soins et aux droits des publics fragiles.
- Renforcement de l'intermédiation entre patients et professionnels de santé « 0 patient en ALD sans médecin traitant ».
- Utilisation des ressources DRM (Dispositif Ressources Mensuelles) pour les calculs des droits à la CSS.
- Mon Espace Santé (MES) qui se substitue au Dossier Médical Partagé (DMP).
- ApCV : l'application carte Vitale est une carte Vitale dématérialisée téléchargeable sur smartphone. Proposée depuis 2023 aux assurés du département 71 (département test).
- Appel à l'entraide FAIR (Force d'Appui Institutionnel et Régulation) pour réduire les délais d'instruction des dossiers CSS.
- Contrôle des AT 1ers soins étendu aux établissements de santé à compter du 1<sup>er</sup> janvier.
- Contrôle des pièces justificatives via OPEX (plateforme de numérisation) : gain de productivité.

## CHIFFRES CLÉS

**106.888** bénéficiaires de l'assurance maladie



- **2.705.735** demandes de remboursement de soins ou prises en charge d'actes médicaux traitées.
- Un portefeuille de **5.424** bénéficiaires de la CSS gratuite et payante.
- Un portefeuille de **4.574** titulaires de pensions d'invalidité au 31 décembre pour le compte de 6 caisses MSA.

## À VENIR EN 2024

- ApCV : déploiement à plus grande échelle.
- Mutualisation de la gestion des soins à l'étranger.

# Famille



## MISSIONS

Le service **Famille** gère les prestations familiales et les aides au logement.

Il verse les minima sociaux et compléments de ressources tels que le Revenu de Solidarité Active (RSA), la Prime d'Activité (PPA), l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), venant en soutien aux foyers les plus modestes.

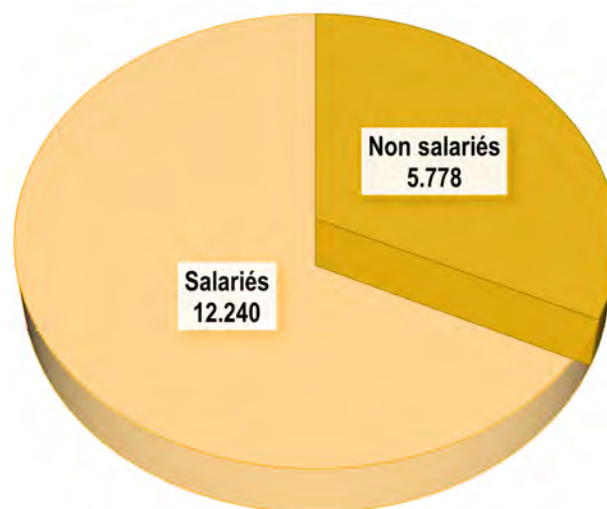
La MSA Bourgogne assure également la gestion de la famille pour la Franche-Comté.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

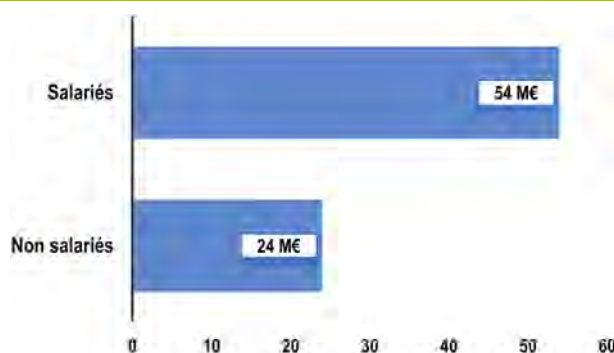
- Mise en place de la réforme « Déconjugalisation AAH ».
- Nouveau barème des prestations familiales et revalorisation du SMIC au 1<sup>er</sup> janvier.
- Nouveau barème des prestations familiales et des minima sociaux au 1<sup>er</sup> avril.
- Revalorisation du SMIC au 1<sup>er</sup> avril.
- Prolongation du dispositif exceptionnel de protection temporaire des déplacés d'Ukraine.
- Reprise manuelle des dossiers d'indus RSA et PPA suite décision des Conseils départementaux.
- Reprise des décomptes mentionnant les voies et délais de recours (obligation réglementaire d'information auprès des adhérents).
- Versement de l'Allocation de Rentrée Scolaire (ARS).
- Revalorisation du barème logement au 1<sup>er</sup> octobre.
- Versement de la prime exceptionnelle (dite de Noël) de fin 2022.

## CHIFFRES CLÉS

**18.018** familles bénéficiaires



**78 M€** de prestations versées



## À VENIR EN 2024

- Version de maintenance sur 24 mois concernant les dossiers PPA et RSA.
- Reprise de l'activité téléphonique de la Bourgogne (flux entrants) dans le service métier.
- Démarche par processus avec certification logement.
- Mise en place du montant net social.
- Mutualisation des petites prestations avec des caisses d'affiliation.
- Renouvellement des conventions de gestion RSA avec les Conseils départementaux.
- Nouvelle procédure sur la gestion des mutations avec le régime général.
- Accompagnement des contrats de professionnalisation.

# Retraite



## MISSIONS

Le service **Retraite** assure l'étude des droits et le versement des prestations liées à la vieillesse (droit propre) et au veuvage (réversion), ainsi que de la retraite complémentaire obligatoire des non-salariés.

La MSA Bourgogne assure également le versement et l'instruction des demandes de SASPA (Service de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées) pour le compte de l'ensemble des régimes de retraite, sur le territoire bourguignon, en Martinique et à Saint-Martin.

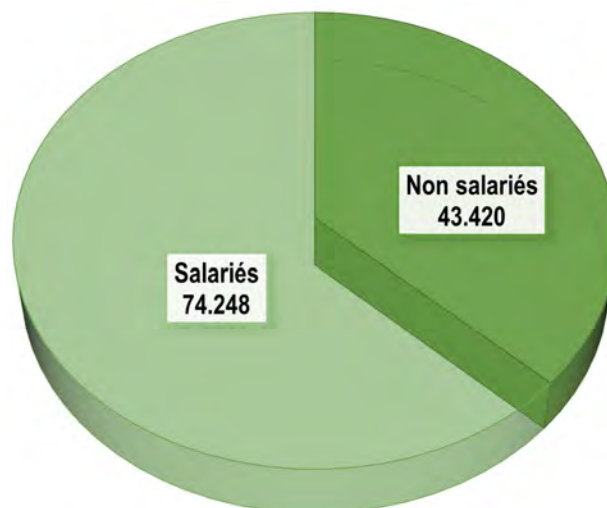
La MSA Bourgogne gère l'activité retraite et SASPA pour la Franche-Comté (sauf le volet « Reconstitution de carrière »).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

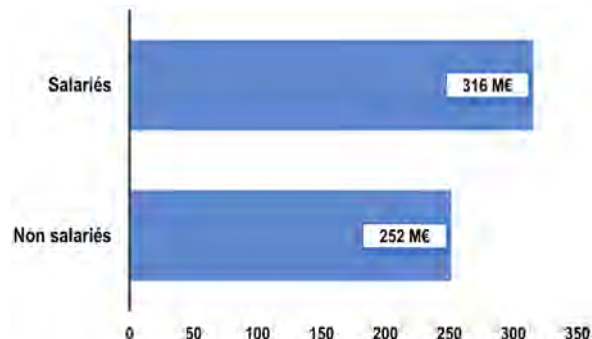
- Mise en place de la réforme des retraites à compter du 1<sup>er</sup> septembre.
- Versement de la MAJEX (majoration exceptionnelle) qui concerne les pensions ayant pris effet avant le 01/09/23 et les adhérents bénéficiant d'une retraite à taux plein avec une durée d'assurance cotisée supérieure ou égale à 120 trimestres.
- Modification des conditions d'attribution de l'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées) et du SASPA.

## CHIFFRES CLÉS

**117.668** bénéficiaires d'une retraite



**568 M€** de prestations versées



## À VENIR EN 2024

- Poursuite de la mise en oeuvre de la réforme des retraites : cumul emploi retraite et liquidation d'une seconde retraite, ainsi que la MAJEX (majoration exceptionnelle).
- Déploiement du nouvel outil de travail pour un traitement plus rapide des demandes de droit propre.



# Contrôle médical et dentaire



## MISSIONS

Le **Contrôle médical et dentaire** assure le contrôle des éléments médicaux à l'origine de l'attribution et du service des prestations de l'assurance maladie, maternité, invalidité.

Il constate les abus (prescription de soins ou d'arrêts de travail, de tarification des actes et autres prestations).

Il participe à des actions de prévention et de santé publique.

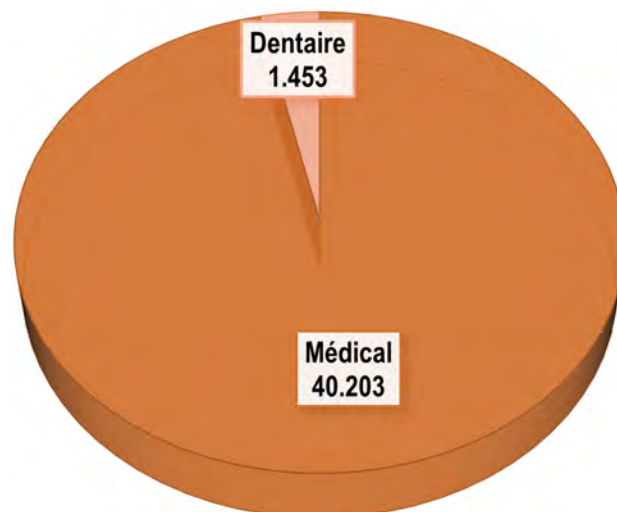
Il mène des actions visant à favoriser et coordonner l'organisation de soins en milieu rural.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Déploiement de l'outil informatique « Mes Messages Mes Réponses » au sein des équipes.
- Poursuite du partenariat CPRPSNCF convoqué par les MC MSA.
- Mission « 0 assuré en ALD sans médecin traitant ».

## CHIFFRES CLÉS

41.656 contrôles effectués



## À VENIR EN 2024

- Ouverture du téléservice aux demandes d'entente préalable aux orthèses d'avancée mandibulaire et à la Pression Positive Continue.
- Poursuite du déploiement de l'outil de suivi de l'activité.

# Cotisations sur salaire



## MISSIONS

Le service **Cotisations sur salaire** gère l'ensemble des employeurs de main-d'oeuvre agricole de la Bourgogne et de la Franche-Comté (suite à la mutualisation d'activités de 2018) :

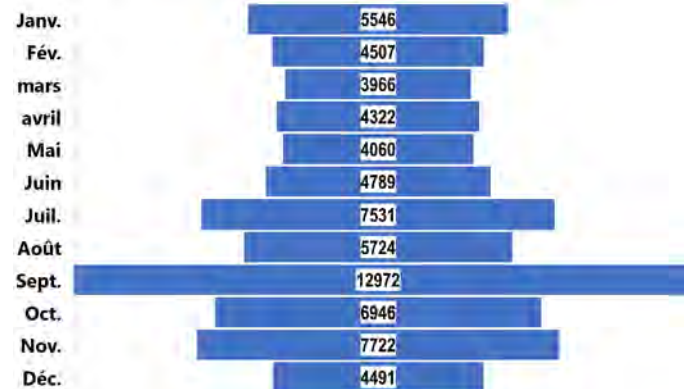
- Affiliation des employeurs de main-d'oeuvre agricole.
- Création des entreprises (pour liquidation des indemnités journalières).
- Gestion DSN / TESA simplifié / TESA+.
- Gestion des Actions de contrôle interne (ACI).
- Gestion des Recettes à classer (RAC).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

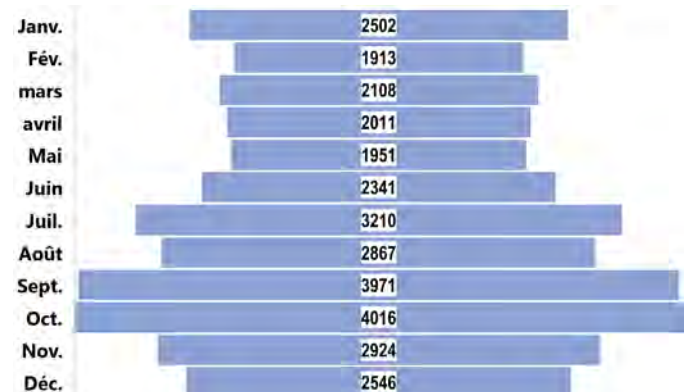
- **3** départs en retraite et intégration d'un contrat de professionnalisation.
- Campagnes de fiabilisation pour amélioration de la DSN.
- Nouvelle organisation téléphonique = amélioration du taux d'appels aboutis.
- Déploiement progressif de l'offre de services aux entreprises (grands comptes, TPE/PME).
- Bonus-malus des contributions d'assurance chômage.
- Nouveau service en ligne pour les employeurs et tiers-déclarants : « Envoyer un document ».
- Affichage du montant net social sur les bulletins de paie des salariés (montant exact des ressources à déclarer pour avoir accès à certaines prestations sociales : RSA, Prime d'activité...).

## CHIFFRES CLÉS

**72.276** procédures **Bourgogne** traitées



**32.360** procédures **Franche-Comté** traitées



- **7.640** appels reçus, soit en moyenne **636** appels par mois.

## À VENIR EN 2024

- Poursuite des travaux de fiabilisation des DSN : interlocution employeurs.
- Accompagnement des utilisateurs TESA simplifié tout au long de l'année et en lien avec la saisonnalité (vendanges).
- Fin de l'appel chiffré avec le décommissionnement.

# Cotisations des non-salariés



## MISSIONS

Le service **Cotisations des non-salariés** gère l'ensemble des non-salariés agricoles de la Bourgogne et de la Franche-Comté (suite à la mutualisation d'activités de 2018) :

- Création des entreprises individuelles ou sous forme sociétaire (GAEC, EARL, SCEA, SARL, SAS, ...).
- Affiliation des non-salariés (chefs d'exploitation, cotisants solidaires, conjoints collaborateurs, aides familiaux).
- Gestion du parcellaire.
- Émissions des cotisations.
- Gestion des Actions de contrôle interne (ACI).
- Gestion des Recettes à classer (RAC).

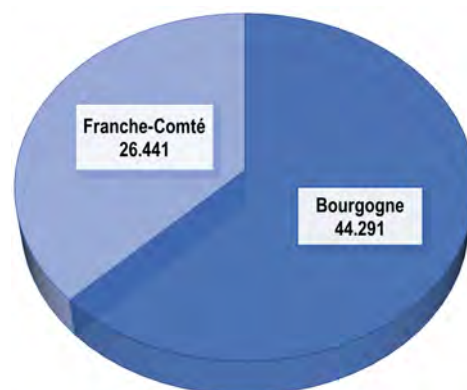
## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- **3** départs en retraite + **1** retraite progressive.
- **2** départs volontaires.
- **2** embauches.
- Mise en place de l'Unification des déclarations fiscales et sociales (UDFS).
- Réforme de la Politique agricole commune (PAC).
- Mise en place du Guichet unique des entreprises (GUE).

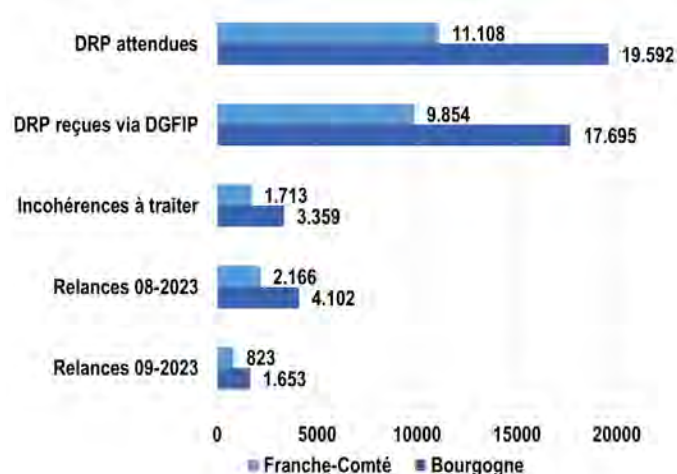
	B	FC	TOTAL
<b>Aides PAC Dossiers analysés</b>	1.274	668	<b>1.942</b>
<b>GUE Formalités validées</b>	1.681	952	<b>2.633</b>

## CHIFFRES CLÉS

Procédures **ACI** reçues



**UDFS** : Déclarations de revenus professionnels via la DGIP



## À VENIR EN 2024

- Réforme des conditions d'assujettissement des personnes exerçant des activités de productions agricoles dites « innovantes » sur de très petites surfaces.



# Recouvrement / Contentieux



## MISSIONS

Le service **Recouvrement / Contentieux** assure la gestion des dossiers «recouvrement de cotisations» et indus, dès l'envoi du rappel et/ou de la mise en demeure jusqu'au suivi du recouvrement forcé chez l'huissier.

Il instruit les demandes de remise de majorations de retard et les demandes d'échéancier de paiement.

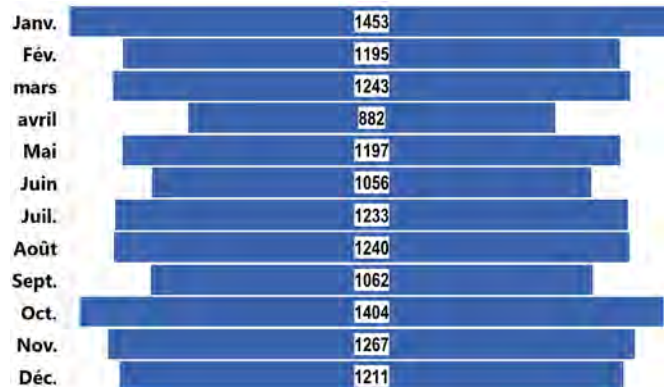
Il gère également les Prises en charge de cotisations (PEC).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

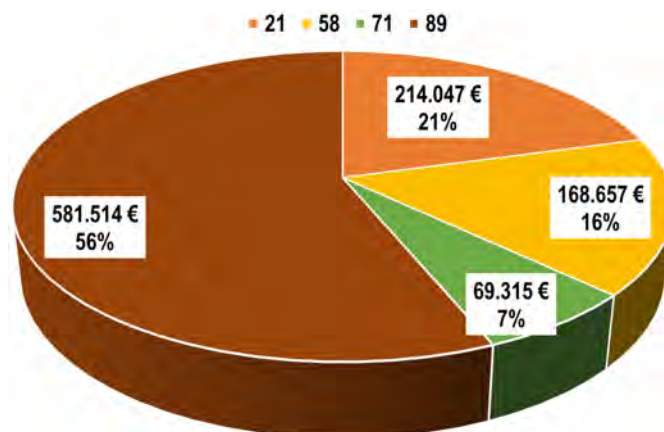
- Gestion des indus et optimisation du circuit en interne (partage d'informations et études des dossiers problématiques avec les services techniques Santé, Famille, Retraite).
- Travaux sur les débiteurs de plus de **30.000 €**.

## CHIFFRES CLÉS

**14.443** procédures traitées



## Répartition de l'enveloppe Prises en charge (PEC)



- **2.645** mises en demeure NSA envoyées.
- **1.495** mises en demeure SA envoyées.

## À VENIR EN 2024

- Travaux sur l'optimisation du recouvrement.

# Pôle juridique



## MISSIONS

Le **Pôle juridique** représente la MSA devant les juridictions (instruction de dossiers de contestation et rédaction des conclusions).

Il participe au recouvrement des indus et à la préparation de la Commission de recours amiable (CRA) : instruction des demandes de remise d'indu et des contestations.

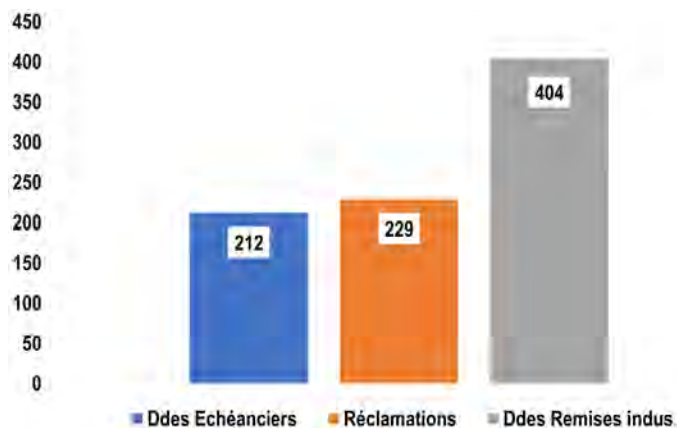
Il gère également les procédures collectives et les procédures de règlements amiables.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

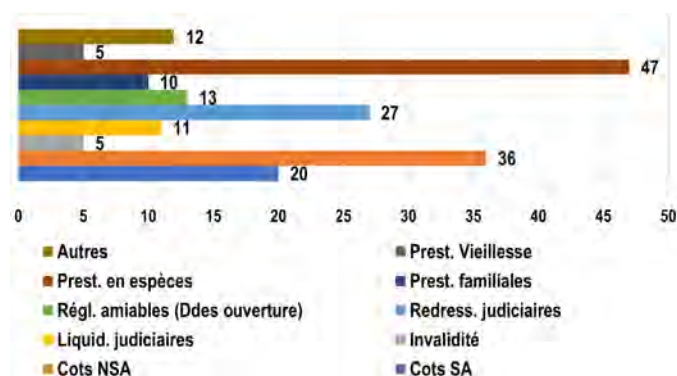
- Une activité judiciaire toujours dense :
  - **186** dossiers appelés devant une juridiction.
  - **35** interventions en audience.
- Reprise du recouvrement des indus par le service Recouvrement et le Pôle juridique.

## CHIFFRES CLÉS

**845** dossiers présentés en CRA



**186** dossiers appelés devant une juridiction



## À VENIR EN 2024

- Poursuite des rencontres avec les études d'huissier.
- Lutte contre la fraude et le travail dissimulé (focus sur les prestataires de services) : judiciaire et recouvrement.
- Travaux sur l'optimisation du fonctionnement de la CRA.

# Contrôle externe



## MISSIONS

Le service **Contrôle externe** vérifie la bonne application de la législation sociale auprès des adhérents :

- Contrôles comptables dans les entreprises et exploitations pour vérifier la concordance des déclarations sociales faites au titre des cotisations sur salaires et des revenus non-salariés.
- Contrôles d'attribution de prestations (Famille, Santé, Retraite, Invalidité) auprès des bénéficiaires.

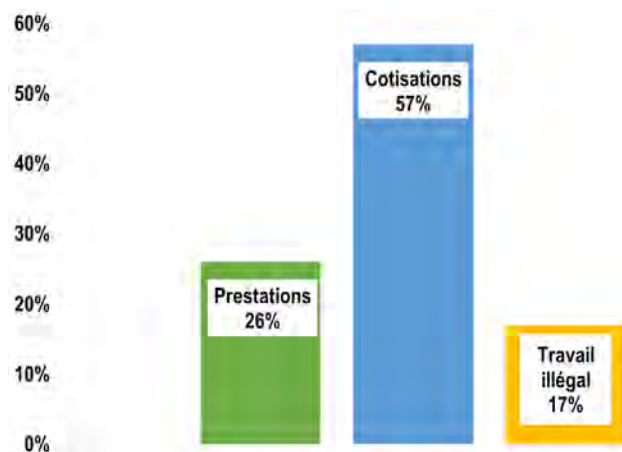
La lutte contre la fraude et le travail dissimulé fait également partie de ses missions.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Recrutement et formation d'un nouveau contrôleur.

## CHIFFRES CLÉS

127 redressements effectués pour **3,2 M€**



<b>Prestations</b>	<b>418.000 €</b>
<b>Cotisations</b>	<b>790.000 €</b>
<b>Travail illégal</b>	<b>2.013.000 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.221.000 €</b>

### À VENIR EN 2024

- Recrutement et formation d'un nouveau contrôleur.
- 975 enquêtes prévues.



# Immatriculation de nos adhérents



## MISSIONS

Le service **Gestion des individus** (GI) traite les données communes liées à l'individu (immatriculation, coordonnées postales et bancaires...) utilisables par l'ensemble des services.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Début des opérations de vérification des données dans le cadre des opérations Élections MSA 2025.
- Évolution progressive du périmètre de l'activité du service.

## CHIFFRES CLÉS

- **137.137** procédures traitées (dont **21.410** relatives aux vendangeurs).

## À VENIR EN 2024

- Arrivée d'un nouveau responsable de secteur.
- Poursuite de l'évolution du périmètre de l'activité du service.

# Vérification comptable



## MISSIONS

Conformément à l'article D723-243 du Code rural relatif au contrôle interne, la Directrice comptable et financière doit réaliser annuellement la vérification d'un nombre de dossiers de prestations et de cotisations gérés dans son organisme.

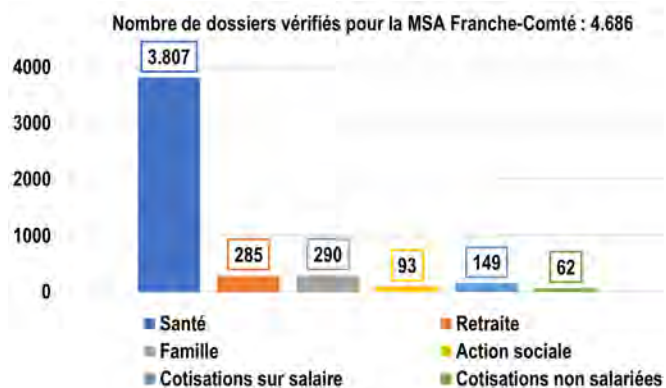
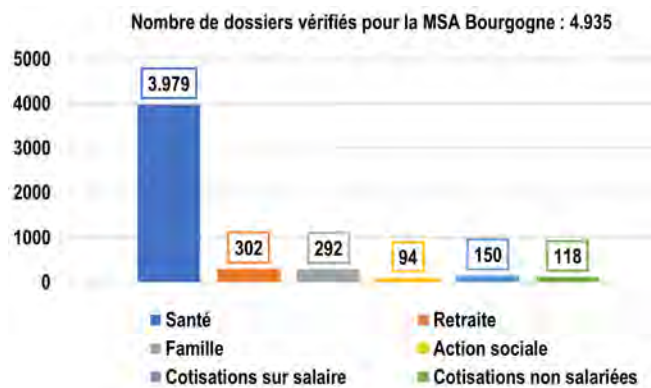
Le service **Vérification comptable** de la MSA Bourgogne gère également le plan de contrôle pour la Directrice comptable et financière de la MSA de Franche-Comté, suite au programme de mutualisation de proximité déployé en 2018.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Déploiement en janvier du nouvel outil informatique OGRE permettant le pilotage de la vérification des dossiers de prestations et de cotisations.
- En lien avec l'effectif présent et formé sur l'année, mise en oeuvre d'un plan d'entraide avec d'autres MSA ou services de prestations de la MSA Bourgogne, pour atteindre le nombre de dossiers à vérifier, objectif incontournable fixé par la Caisse Centrale de MSA.

## CHIFFRES CLÉS

(hors dispositifs « indicateur de risque résiduel » et « contrôles locaux »)



## À VENIR EN 2024

- Réflexion nationale portant sur la mutualisation de l'activité de vérification comptable : projet pouvant impacter notre périmètre de vérification et notre organisation locale.











## Accompagnement et relations adhérents



# Accueil - Proximité



## MISSIONS

Le service **Accueil - Proximité** assure l'animation et la gestion des 19 agences et points d'accueil de la MSA, ainsi que l'activité du Centre de contact, du Conseil et des 4 France services.

Information, orientation et accompagnement des adhérents dans leur démarches administratives.

Gestion des messages des extranetes (MMMR : Mes Messages, Mes Réponses) et du service en ligne « Demande de rendez-vous ».

Réalisation des rendez-vous physiques et téléphoniques, dont les rendez-vous Prestations.

Contacts sortants vers les adhérents pour favoriser l'accès aux droits et accompagner à la dématérialisation.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

### Accueil MSA et France services

- Changement de politique d'accueil (2 jours en spontané et 3 en rendez-vous) conjugué à un contexte Vigipirate, avec impact important sur la relation clients.
- Activité croissante en France services : **16.983** accompagnements MSA (8.500 en 2022).

### Centre de Contact

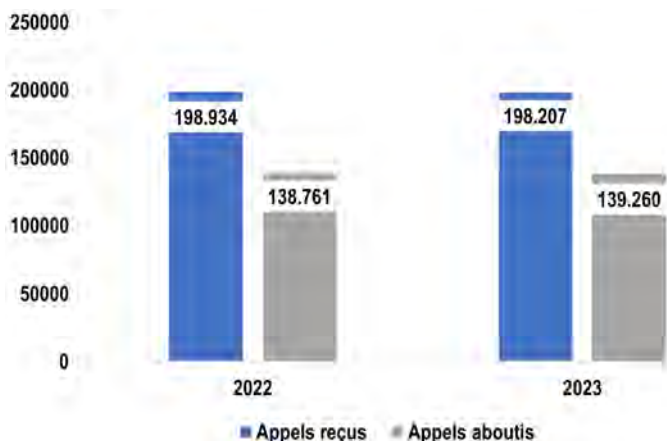
- Stabilité du nombre d'appels entrants et pris en charge.
- Augmentation des sollicitations par mail (+5.2 %) avec taux de réponse dans les 48h (90.5 %).
- Réitération des appels en baisse de 4.5 % par rapport à 2022.

### Conseil

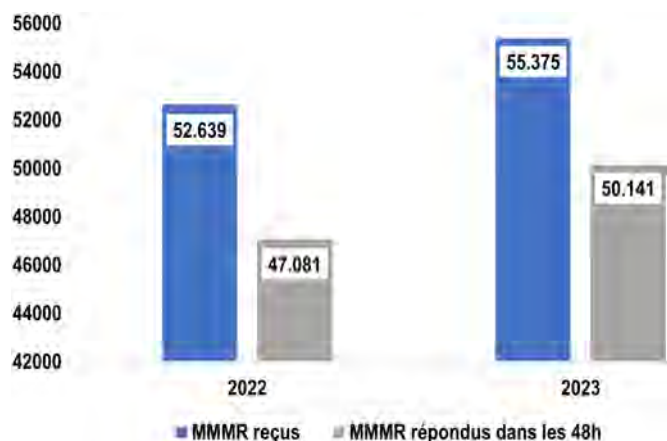
- Montée en charge de l'accompagnement des France services sur les sollicitations pour le traitement de dossiers complexes.
- Forte augmentation des sollicitations « autres services de la caisse » (+ 54.6 %).
- Poursuite du Parcours attentionné nouvel installé (PANI) avec **333** rendez-vous.

## CHIFFRES CLÉS

### Évolution du volume d'appels



### Évolution du volume de MMMR



## À VENIR EN 2024

- Développer l'accueil sur rendez-vous.
- Réduire les délais de rendez-vous.
- Proposer plus d'offres de services pro-actives.
- Améliorer notre accessibilité téléphonique.



# Action sanitaire et sociale



## MISSIONS

L'**Action Sanitaire et Sociale** intervient auprès des familles, des jeunes, des personnes en situation de précarité ou en difficulté sociale, des personnes handicapées et des personnes âgées. Elle propose :

- des actions individuelles auprès des ressortissants sous forme de prestations extralégales et d'accompagnement social,
- des actions collectives liées à l'appartenance à un groupe ou aux besoins d'un territoire de vie (développement des micro-crèches, des MARPA, dispositif Avenir en Soi...).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

### Action en faveur de la Mobilité en Milieu Rural

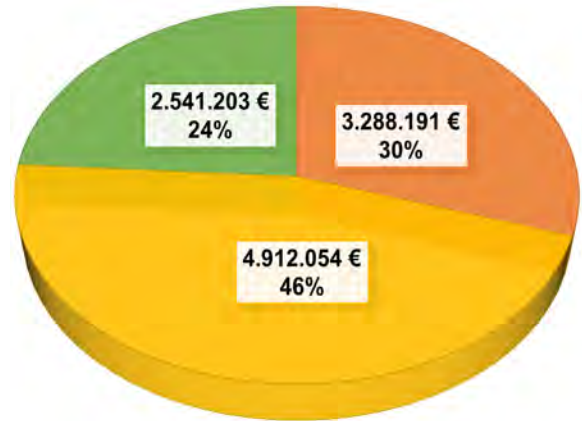
- Valorisation d'actions engagées : atelier «En voiture, je me rassure» pour les seniors - augmentation de l'aide individuelle aux jeunes actifs (permis de conduire).
- Soutien à l'offre en mobilité : création d'une prestation extralégale sur le premier semestre 2024 pour coût de réparation de véhicules par des associations conventionnées - soutien financier à l'association GREN pour l'acquisition d'un camion atelier de mécanique (Dpt 21) - convention avec l'association Mobil'Eco BFC prévoyant un soutien financier pour l'acquisition d'un camion atelier de mécanique (Dpt 89).

### Solidarités alimentaires

- Dispositif « Paniers solidaires » : actions de suite (ateliers cuisine...) - volonté de diversifier les produits proposés.
- Partenariat Secours Populaire Bourgogne : Solidaribus.
- Aide exceptionnelle aux structures de l'aide alimentaire à hauteur de **114.000 €**.

## CHIFFRES CLÉS

**10.741.448 €** de dépenses ASS



- Financement d'actions collectives ou de structures
- Aides liées aux crises agricoles
- Aides financières aux adhérents

- **12.183** interventions par **23** travailleurs sociaux, soit **530** interventions / TS / an.
- **1.883** situations suivies dont **873** nouvelles.
- **9** actions collectives (Avenir en Soi - Bien dans ses bottes - Coup de pouce connexion - Cesser, changer, continuer autrement - Dire pour rebondir).
- **6** appels à projets (MFR et Établissements scolaires - Jeunes - Grandir en Milieu Rural - MSA Solidaire - MARPA - Générations Mouvement) : **205** projets accompagnés.
- **625** conventions partenariales en direction des actifs agricoles fragiles ; des familles, de la petite enfance et de la jeunesse ; des seniors.

## À VENIR EN 2024

- Poursuivre nos actions pour améliorer la mobilité en milieu rural (développer le transport solidaire, soutenir, accompagner, créer des projets en matière de mobilité, créer une prestation extralégale spécifique).
- Poursuivre le soutien aux dispositifs d'aide alimentaire.
- Proposer de nouvelles actions de prévention du mal-être.
- Poursuivre notre soutien aux structures et projets d'action sociale en milieu rural.

# Santé sécurité au travail



## MISSIONS

La **Santé sécurité au travail** (SST), composée de médecins, infirmiers et conseillers en prévention, accompagne les entreprises, les exploitations et les salariés agricoles, afin :

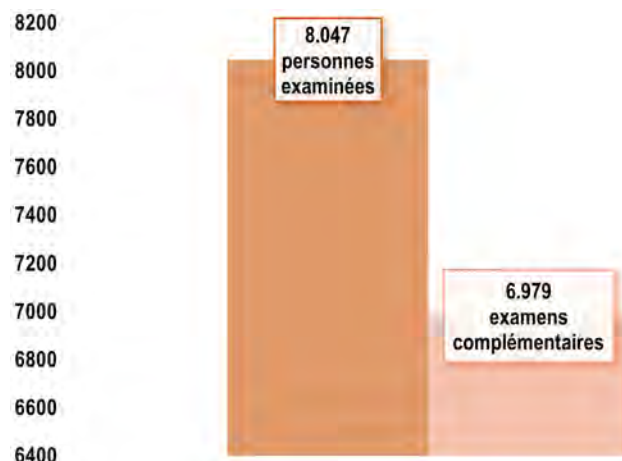
- d'améliorer leurs conditions de travail,
- de prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles,
- d'assurer leur surveillance médicale,
- de mener des actions en entreprise.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

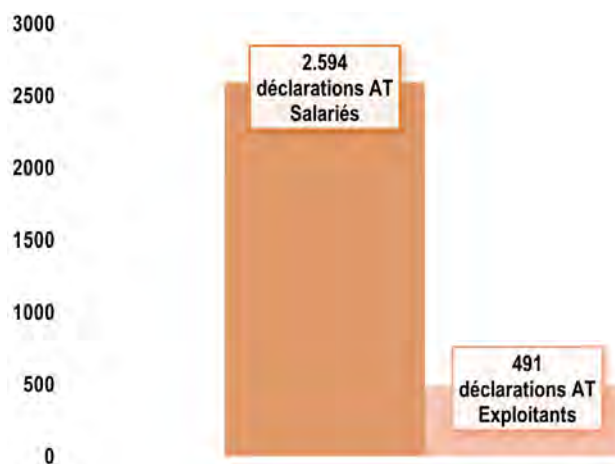
- Départ en retraite de **3** médecins (2 en Saône-et-Loire et 1 dans l'Yonne) en fin d'année.
- Recrutement d'**1** nouveau médecin sur la Côte-d'Or en octobre.
- Suite à ces départs, nouvelle sectorisation mise en place en décembre 2023 pour assurer le maillage du territoire.
- Participation à Euroforest, Salon forêt-bois, en Juin.

## CHIFFRES CLÉS

**15.024** examens médicaux réalisés



**3.085** déclarations d'accidents du travail



- **978** jours d'intervention en entreprise

## À VENIR EN 2024

- Engagement dans la démarche de certification du service.
- Nouvelle délégation des suivis périodiques des salariés en SIR (suivi individuel renforcé) par les infirmiers en santé au travail.
- Développement de la téléconsultation pour les visites de santé au travail.



## MISSIONS

Le service **Gestion du risque** (GDR) gère l'ensemble des actions destinées à améliorer l'efficacité du système de santé et donc à assurer à la population, les meilleurs soins au meilleur coût.

Il réalise des actions de sensibilisation sur des thématiques telles que la vaccination, le dépistage organisé des cancers, les addictions ou encore la nutrition.

La **Médecine préventive** propose et organise les Instants Santé Adultes et Jeunes et les Rendez-Vous Prévention Jeunes Retraités (RDVPJR). Il s'agit de bilans de santé gratuits à destination des assurés de 16 à 74 ans. Elle propose également des bilans Précarité à destination des bénéficiaires en situation de fragilité.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

### Gestion du risque

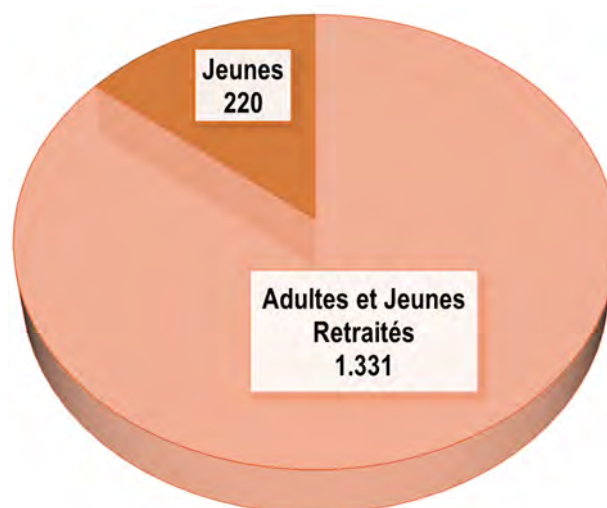
- Poursuite de la mise en oeuvre de l'intégralité du Plan national GDR.

### Médecine préventive

- Poursuite de la mise en oeuvre des Instants Santé et des Rendez-vous Prévention Jeunes Retraités.

## CHIFFRES CLÉS

1.551 Instants Santé réalisés



## À VENIR EN 2024

- Mise en place des rendez-vous Prévention aux âges clés de la vie sous le nom « Mon bilan prévention ».
- Tranfert aux régimes d'assurance maladie du pilotage des invitations et relances à participer aux dépistages organisés des cancers colorectal, du col de l'utérus, du sein.



# Gestion pour compte de tiers



## MISSIONS

En lien avec les services Cotisations sur Salaire et Santé, le service **GPCD** gère les contrats de complémentaire santé (collectifs et individuels) :

- Gestion des affiliations.
- Gestion des offres et des garanties.
- Devis et prises en charge.
- Cartes complémentaires.
- Tiers payant.
- Prise en charge des appels et messages internet concernant la complémentaire santé.

Le **pôle Études** apporte son expertise sur les dossiers complexes.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Intégration de **3** nouveaux agents.
- Renouvellement de la campagne de recouvrement des cotisations manquantes prévoyance pour les entreprises en DSN 2021 / 2022.
- Résiliation des adhésions ANIPS.
- Préparation du nouveau TESA Simplifié au 01/01/24.

## CHIFFRES CLÉS

**28.642** procédures traitées  
(25.341 en 2022)

Stock 2022	Arrivées 2023	Traitées 2023	Stock 2023
2.683	27.703	28.642	1.744

- Analyse des affiliations automatiques : **9.468** affiliations de salariés étudiées.
- Adhésions entreprises : **466** flux à analyser, adressés par le partenaire AGRICA.
- **2.328** MMR traités (1.575 en 2022).
- **1 ETP** par jour sur la réponse téléphonique.
- Suivi du pré-contentieux AGRICA, ANIPS et CSS :
  - . **97** nouveaux dossiers pour AGRICA et ANIPS étudiés.
  - . **158** dossiers impayés ont fait l'objet d'un suivi pour CSS.

## À VENIR EN 2024

- Projet Confluence.
- Renouvellement de la délégation de gestion du contrat santé et prévoyance de branche du Paysage : les partenaires sociaux de la branche ont retenu l'offre AGRICA avec une délégation de gestion MSA. Nouveau contrat au 01/01/2025 à anticiper et à préparer en 2024.

# Vie institutionnelle



## MISSIONS

Le service **Vie institutionnelle** (VI) est en charge de la relation avec les élus MSA.

Il gère l'animation des réunions des échelons locaux, facilite l'émergence et la réponse aux besoins des délégués en organisant des actions sur le territoire.

Il gère la formation des délégués : gestion de la plateforme de e-learning (formation, assistance) et organisation des sessions issues du plan de formation des élus.

Il a en charge l'application « Mon appli Élus MSA » en formant les délégués, en gérant les groupes, en assurant l'assistance. Il est également chargé de l'alimenter via un agenda, des fiches Ressources, des fiches Actualités.

Il fait le lien entre les élus et les services de la caisse sur les situations signalées par les adhérents.

Tous les 5 ans, il gère également les élections des délégués cantonaux.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Organisation de l'Assemblée Générale du 28 avril.
- Organisation des **5** réunions des Comités départementaux.
- Témoignage des élus à l'AG de la CCMSA.
- Mise en place et gestion de « Mon appli Élus MSA » (WebApp).
- Alimentation du site elusterritoires.msa.fr qui recense les actions des délégués sur les territoires.
- Départ en retraite d'un animateur en début d'année / arrivée d'une animatrice en septembre.

## CHIFFRES CLÉS

- **50** actions sur le territoire (prévention, solidarité, fêtes agricoles, forums, foires, salons, marchés...).
- **60** mails d'information à destination des élus.
- **48** réunions d'échelons locaux.
- **400** sollicitations d'élus.
- **11** webinaires / **4** thèmes.
- **42** tweets.
- **250** publications sur la WebApp.
- **100** publications sur le site elusterritoires.msa.fr
- **100** heures de formation sur les supports (elusterritoires.msa.fr, e-learning, Mon appli Élus MSA, bourgogne.msa.fr).
- **150** délégués mobilisés.
- **800** heures de bénévolat.

## À VENIR EN 2024

- Organisation de l'Assemblée Générale du 12 avril.
- Lancement de la communauté des élus (via « Mon appli Élus MSA »).
- Action commune en octobre : solidarité et engagements.
- Préparation des élections MSA 2025.

# Animation territoriale



## MISSIONS

L'**Animation territoriale**, c'est :

- permettre une interconnaissance des services, de leurs missions, de leurs capacités à agir pour avoir une meilleure analyse des territoires, une meilleure vision globale,
- travailler en transversalité pour donner du sens à ce que fait la MSA, à ce que propose notre guichet unique en direction de nos adhérents (idée d'offre globale concertée),
- viser une meilleure animation des territoires, de meilleures relations avec nos partenaires et une meilleure image de la MSA.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

Un fonctionnement en mode projet avec :

- **1** instance politique : **2** rencontres en février et juin,
- **1** comité de pilotage (COFIL) : **3** réunions,
- **4** comités départementaux d'animation des territoires (CAT) avec 55 membres actifs → **12** rencontres,
- **284** actions initiées par les services Proximité, Action sanitaire et sociale, Santé sécurité au travail, Vie institutionnelle et Gestion du risque (Instants Santé), soit **5 actions par semaine** sur le territoire bourguignon.

	21	58	71	89	TOTAL
<b>Prévention AT</b>	32	16	27	13	<b>88</b>
<b>Animation / Infos G<sup>ales</sup></b>	24	14	27	15	<b>80</b>
<b>Prévention Mal-être</b>	15	4	17	11	<b>47</b>
<b>Prévention Santé</b>	4	10	13	6	<b>33</b>
<b>Bien Vieillir</b>	4	5	2	7	<b>18</b>
<b>Insertion Prof<sup>elle</sup></b>	2	3	2	7	<b>14</b>
<b>Solidarités Alimentaires</b>	1	1	1	1	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>53</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>284</b>

## CHIFFRES CLÉS

**7** appels à projets avec **220** projets accompagnés pour un montant de **908.600 €**

- MFR SST : **15** projets pour près de **40.000 €**.
- MFR et Établissements scolaires ASS : **25** projets pour près de **33.000 €**.
- Jeunes : **9** projets pour **20.400 €**.
- Grandir en Milieu Rural : **97** projets pour près de **420.000 €**.
- MSA Solidaire : **60** projets pour près de **360.000 €**.
- MARPA : **9** projets de 6 MARPA pour **31.500 €**.
- Générations Mouvement : **5** projets pour **3.700 €**.

**2,5 M€** attribués pour l'accompagnement des structures intervenant dans les territoires ruraux

- **114.000 €** vers les structures d'aide alimentaire.
- **221.000 €** vers les centres sociaux et les espaces de vie sociale (dispositif AVS).
- **73.500 €** vers différentes structures (subventions).
- **620.000 €** pour Grandir en Milieu Rural (conventions et créations de services).
- **1.147.000 €** vers les structures d'Accueil du jeune enfant.
- **252.000 €** vers les structures d'Accueil de loisirs sans hébergement.
- **66.000 €** vers les structures de Médiation familiale.

## À VENIR EN 2024

- Conduire nos 7 appels à projets et l'accompagnement des structures en milieu rural.
- Conduire autant, voire plus d'actions sur les territoires ruraux.
- 33.000 € dédiés à l'élaboration d'actions dans le cadre de l'échelon local, prioritairement sur les thématiques Alimentaire, Mobilité en milieu rural et Accès au numérique.









A photograph showing several wooden human figures standing on a dark wooden surface. Two hands are visible, one on the left and one on the right, appearing to hold or support the figures. The scene is lit with warm, natural light, creating a sense of community and support.

# L'entraide caisses

# FAIR Retraite



## MISSIONS

Réguler la production du réseau MSA sur le domaine retraite en intervenant auprès des organismes faisant face à des problématiques structurelles ou conjoncturelles.

Participer à la standardisation des pratiques de gestion pour renforcer la performance collective.

La MSA Bourgogne est chargée du co-pilotage de la FAIR Retraite en lien avec la Caisse centrale de MSA.

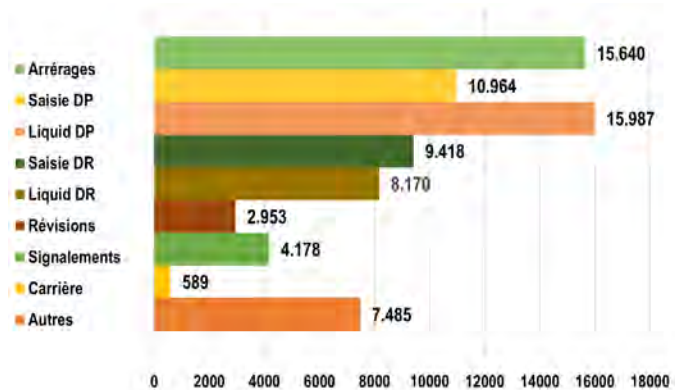
## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

**Réforme des retraites** → adaptation du plan de production pour accompagner au mieux les caisses dès le mois de mai :

- Renfort auprès du réseau sur la saisie et la liquidation retraite droit propre.
- Aide aux caisses sur des activités nouvelles (fiabilisation d'EIRR ou participation à l'expérimentation des RDV de la retraite par le biais de la confirmation des RDV aux adhérents).
- Recrutement de 32 agents en CDD pour créer une Task force Réforme.
- Mise en place d'une PFS réforme des retraites ouverte du 1er septembre au 30 novembre.
- Fort investissement dans la formation pour accompagner la montée en compétences des agents recrutés sur la Task Force Réforme.

## CHIFFRES CLÉS

- **33** agents répartis sur 3 caisses (Bourgogne, Sud Aquitaine et Sud Champagne).
- **75.384** procédures traitées :



- **4.805 appels entrants** en lien avec la réforme des retraites pris en charge en 3 mois.
- **971 appels sortants** sur 27 jours dans le cadre d'une démarche d'«aller vers» (contexte réforme des retraites).

## À VENIR EN 2024

- Renforcer la qualité en travaillant sur l'analyse et la reprise des anomalies issues de la vérification comptable.
- Poursuivre la professionnalisation des équipes.
- Contribuer à la performance du réseau en élargissant le périmètre d'intervention ou en s'attachant à l'atteinte des indicateurs COG.



# Pivots Retraite / Invalidité



## MISSIONS

Les pivots assurent les missions suivantes en lien avec les équipes CCMSA et IMSA :

- Assistance auprès des caisses.
- Gestion de la connaissance.
- Contribution à des travaux institutionnels.
- Participation à l'évolution du Système d'Information.

### À noter également

- La participation à des travaux internes pour la MSA Bourgogne (ex : contribution certification des comptes).
- 0,5 ETP consacré à une mission de conception et mise à jour de kits de formation (retraite).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

### Pivot Retraite

- Mobilisation forte de l'équipe sur les travaux en lien avec la réforme des retraites (réunions, consignes aux caisses, réponses aux nombreuses sollicitations des caisses, évolution de l'outil informatique ou des courriers, formations, écriture de scripts pour le Front Office, évolution du Chatbot, ...)

### Pivot Invalidité

- Investissement tout au long de l'année sur la réforme cumul, la revalorisation du SMIC au 1<sup>er</sup> mai et l'augmentation du salaire de comparaison à 1,5 fois le PASS.

## CHIFFRES CLÉS

### Pivot Retraite

- Animation de **9** COGESCO.
- **232** publications dans les Essentiels.
- **196** SOLAU pris en charge.
- **188** réponses à des questions des caisses (questions SVP).
- **4** formations DP à destination des agents des caisses.
- **1** formation arrérages décès pour les agents FAIR Retraite.

### Pivot Invalidité

- Réalisation de **7** préexpositions d'outils et implantation de **13** versions.
- **159** publications dans les Essentiels.
- **61** SOLAU pris en charge.
- **28** réponses à des questions des caisses (questions SVP).

## À VENIR EN 2024

### Pivot Retraite

- Accompagner l'innovation dans les travaux retraite : participations accrues aux « trains ».
- Développer les compétences en accompagnant le déploiement de Silver DPCN et en proposant un plan de formation annuel.
- Contribuer à la coordination inter-branches (RGCU, SYRCA, ...)

### Pivot Invalidité

- Contribuer aux évolutions réglementaires (refonte de l'outil L50 pour intégration des nouveautés réforme cumul et DRM).
- Contribuer à la performance du réseau et développer l'expertise (proposer un kit de formation Invalidité).





## Les services supports





## MISSIONS

Le service **Informatique / Outils généraux** est chargé de la mise en oeuvre de la politique informatique institutionnelle (Schéma directeur du système d'information - SDSI) et décline le plan de sécurité information (PLSSI).

Il gère le parc informatique, installe, met en oeuvre et veille au bon fonctionnement du réseau informatique interne et externe.

Il gère la téléphonie pour l'ensemble de la caisse.

Il gère les habilitations pour l'ensemble de l'entreprise.

Il administre les outils du poste de travail, réalise les publipostages, les campagnes d'information et requêtes informatiques.

Il est le référent des téléservices.

Il assure la formation aux outils et l'assistance technique auprès des salariés de la caisse.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Mise à jour constante du poste de travail et déploiement de nouveaux outils.
- Un plan d'équipement ambitieux avec un objectif d'un PC portable pour tous.
- Accompagnement des services dans le déploiement de leurs projets : interphones et PC en libre-service pour les accueils, évolution de l'accueil téléphonique dans les services de production, changement RIB caisse...
- Gestion des risques informatiques (sites et mails malveillants) - mise en place de nouveaux outils de protection des postes de travail.
- Gestion des courriers en GRA (Gestion relation adhérent) - Création et mise à jour de maquettes de courriers départementaux pour les caisses de Bourgogne et de Franche-Comté.
- Services en ligne, nouveautés : déposer une réclamation en ligne, possibilité pour les entreprises d'envoyer un document en ligne.
- La MSA Bourgogne, **1ère caisse sur 35**, en nombre d'espaces privés « tiers de paiement » ouverts.
- Accompagnement et formation des salariés aux outils informatiques et formation des nouveaux arrivants.

## CHIFFRES CLÉS

- **4.921** sollicitations traitées et **1.092** incidents remontés au Centre dont 54 incidents majeurs ayant entraîné des interruptions de service.
- **266** requêtes Infocentre réalisées.
- **421.814** courriers GRA envoyés et **747** mises à jour de maquettes de courriers.
- **1.378.733** connexions à l'espace privé sur [bourgogne.msa.fr](http://bourgogne.msa.fr)
- **156.282** inscriptions sur notre site internet au 31 décembre.
- **4** nouveaux services en ligne.
- **233** espaces privés « Tiers de paiement » ouverts (soit 845 en tout au 31 décembre).
- **71** campagnes emailing d'information et **88** campagnes SMS d'information.
- **1.318** demandes d'habilitations.

## À VENIR EN 2024

- Mise en place de nouveaux outils informatiques.
- Accompagnement des services (migration de la téléphonie dans les secteurs de production).
- Poursuite de l'accompagnement des salariés sur O365.

# Pilotage / Maîtrise des risques



## MISSIONS

Le **Pilotage** réalise, pour l'interne ou nos partenaires, des requêtes et études statistiques à partir de nos bases de données ou d'outils propres au réseau MSA.

Il conçoit et assure le suivi des tableaux de bord dans le cadre du pilotage du management de la performance des services.

Il gère le suivi des indicateurs de la Convention d'Objectifs et de Gestion et la mise en oeuvre du Contrat Pluriannuel de Gestion.

Il élabore les budgets de notre organisme.

Il gère également le Plan de Continuité ainsi que la comptabilité analytique de la caisse.

La **Maîtrise des risques** regroupe les fonctions Contrôle Interne, RGPD, Vérification Comptable et Lutte contre la Fraude.

Elle répond aux engagements du projet d'entreprise de la MSA Bourgogne et à la volonté d'assurer une mise en oeuvre globale des activités de mesure des risques et d'amélioration de la qualité du traitement des dossiers.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Initialisation de la déclinaison du nouveau décret de contrôle interne n° 2022-1283 du 30 septembre 2022.
- Création de nouveaux outils de pilotage.
- Fiabilisation des reportings budgétaires.

## CHIFFRES CLÉS

### Au titre du contrôle interne

- Animation de **3** Comités de Maîtrise des Risques.
- Animation de **4** Comités de Lutte contre la Fraude.
- Animation de **2** Comités de Pilotage « Offre de services sur les territoires ».
- Participation à **2** contrôles d'effectivité portant sur les actions de contrôle interne dans d'autres caisses MSA.

### Au titre de la continuité d'activité

- Réalisation d'un exercice PCA en décembre : scénario de la gestion d'une coupure d'électricité généralisée.

### Au titre du pilotage de la performance

- Publication de :
  - . **52** tableaux de bord hebdomadaires.
  - . **12** tableaux de bord de direction générale.
  - . **4** tableaux de bord trimestriels de suivi du CPG.

### Au titre du pilotage budgétaire

- Valorisation du budget initial 2023 et de **2** budgets complémentaires.
- Réalisation de **11** reportings budgétaires auprès de la Caisse Centrale de MSA.

## À VENIR EN 2024

- Poursuite de la déclinaison opérationnelle du nouveau décret de contrôle interne.
- Fiabilisation du nouveau modèle de comptabilité analytique.
- Sécurisation des reportings budgétaires.

# Comptabilité



## MISSIONS

Le service Comptabilité gère les flux financiers et comptables. Il s'agit notamment de :

- gérer et assurer le suivi de l'ensemble des paiements réalisés : prestations, paiements pour le compte de tiers,
- gérer et assurer le suivi de l'ensemble des encaissements de cotisations, de trop-perçus de prestations,
- mettre en paiement les avances sur prestations et secours d'urgence aux adhérents,
- gérer les opérations de gestion courante : paie du personnel, remboursement de frais du personnel et des administrateurs de la MSA, gestion de la trésorerie, des dépenses de fonctionnement et d'investissement,
- piloter le plan de contrôle de la Directrice comptable et financière,
- procéder à l'ensemble des opérations nécessaires à la production des documents obligatoires : bilan, compte de résultat et annexes.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

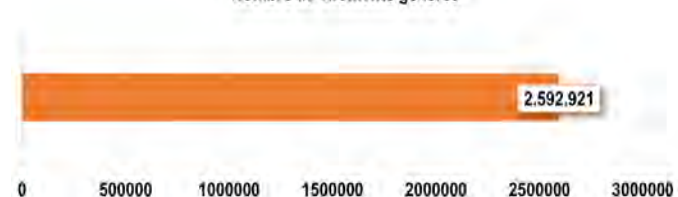
- En mai, changement d'opérateur bancaire pour la zone SEPA → attribution, au niveau national, du marché « Services bancaires » au Crédit Industriel et Commercial (CIC).

## CHIFFRES CLÉS

Nombre de chèques encaissés



Nombre de virements générés



Nombre de factures payées



## À VENIR EN 2024

- Transfert de l'activité « Gestion des établissements de soins » à la MSA de Lorraine en lien avec le programme de mutualisation nationale.
- Un audit de la Direction Comptable et Financière de la Caisse Centrale de MSA en février.
- Un audit des Commissaires aux Comptes en mars.



# Communication



## MISSIONS

Le service **Communication** conçoit, réalise et fait vivre les supports de communication papiers et numériques à destination des adhérents, des élus mais aussi des salariés de la MSA.

Il a en charge la gestion des sites Internet et Intranet, du compte X (Twitter) de la caisse et des newsletters à destination des particuliers, des employeurs et des élus.

Il gère les abonnements documentation de la caisse.

il participe à l'élaboration et à la mise en oeuvre des plans de communication nationaux, régionaux et locaux.

Il assure la tenue et la promotion d' événements.

Il gère la relation avec la presse agricole et la presse quotidienne régionale.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Collaboration à la cérémonie des vœux au personnel, en janvier.
- Participation à l'organisation de l'Assemblée Générale du 28 avril.
- Mise en place de l'outil Gestion de Tickets au 15 juin pour assurer le suivi des demandes internes.
- Participation à Euroforest, 3ème Salon forêt-bois d'Europe, en juin.
- Organisation de **4** Assemblées Générales du Personnel (1 par site), en octobre.

## CHIFFRES CLÉS

- **1.182** mises en ligne sur Intranet.
- **749** contenus web publiés sur Internet.
- **12** newsletters.
- **286** tweets / 461 abonnés au 15/02/2024.
- **4** dossiers de presse agricole (collaboration avec L'Exploitant Agricole et Terres de Bourgogne).
- **Réalisation** de flyers, affiches, cartes, livrets, diaporamas, kakémonos...
- **59** abonnements documentation gérés.
- **389** tickets pour le 2ème semestre.

## À VENIR EN 2024

- Participation à l'AG MSA Bourgogne du 12 avril.
- Évolution du site Intranet.
- Nouvelle version du site Internet.
- Élections MSA 2025.
- MSA Solidaire.

# Ressources humaines



## MISSIONS

Le service **Ressources humaines** (RH) assure le développement des ressources humaines : recrutement et développement des compétences, gestion de carrière et mobilité.

Il gère l'administration du personnel : gestion du temps de travail et des absences, mise à jour des dossiers du personnel, gestion des contrats de travail et des avenants.

Il veille au respect des obligations légales, conventionnelles et réglementaires.

Il gère la rémunération du personnel.

Il organise et assure les relations avec les partenaires sociaux au sein de l'entreprise (CSE, CSSCT, organisations syndicales).

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Déploiement du plan de recrutement annuel.
- Organisation des élections professionnelles.
- Mise en oeuvre de l'accord télétravail.
- Accueil de **15** CDD pour renforcer l'équipe FAIR Retraite (mise en place de la réforme des retraites).
- Dématérialisation des tickets restaurant.
- Mise en oeuvre de la politique des contrats de professionnalisation.
- Organisation de la cérémonie des voeux sur les **4** sites.
- Lancement du projet d'entreprise avec la création de **3** newsletters.

## CHIFFRES CLÉS

- **491** salariés (441 CCI / 50 CDD).
- **105** salariés recrutés (27 CDI et 78 CDD).
- **282** sessions de formation.
- **346** salariés formés.
- **343** salariés en télétravail.
- **101** salariés à temps partiel.
- **102** départs (retraite, démission, fin contrat CDD, décès...)
- **7** accords d'entreprise négociés et signés.

## À VENIR EN 2024

- Changement de SIRH : basculement vers le logiciel HR4MSA.
- Déploiement du plan de recrutement annuel : 77 process de recrutement prévus sur l'année à date.
- Mise en oeuvre du site intranet « Parcours salarié ».



## MISSIONS

Le service **Logistique** assure la gestion de tous les biens immobiliers et immobiliers. Cela comprend également le parc automobile et la commande de matériels ou fournitures. Il gère les marchés publics.

Il a en charge l'entretien des locaux (travaux, ménage...) et assure les relations avec les prestataires.

Le service **Geide** gère la dématérialisation des documents reçus.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Mouvements de personnel (embauches, départs en retraite) dans les **2** services.

### Logistique

- Impact de la nouvelle politique d'accueil sur la sécurisation des lieux.
- Baisse du nombre de courriers (entrants, sortants).
- Projet de réhabilitation du site de Mâcon.
- Collaboration à la cérémonie des vœux au personnel sur les **4** sites.

### Geide

- augmentation de l'activité.

## CHIFFRES CLÉS

### Service Logistique (4 sites)

- **277.887** courriers entrants.
- **25.611** courriers sortants.
- **16.495** lettres recommandées.
- **858** navettes.
- **1.985** factures dans OCEAN.
- Gestion d'un parc de **89** véhicules.
- **5** marchés publics (sur 8 mois).

### Service Geide (documents)

- **368.722** OPEX.
  - 319.013 Geide amont.
  - 49.709 Geide aval.
- **80.878** SEF.
- **79.234** CONVMAIL.
- **71.692** dépôts de documents services techniques.
- **93.240** WEB (téléservices).

## À VENIR EN 2024

- Suivi du projet de réhabilitation du site de Mâcon.
- Optimisation du parc automobile.







# L'Offre de services



## MISSIONS

Association filiale des caisses de MSA, dans le domaine de l'économie sociale et solidaire ayant pour activités :

- l'ingénierie sociale pour accompagner les porteurs de projets (diagnostics, études de faisabilité, recherches de financements...),
- la formation professionnelle,
- l'animation d'ateliers collectifs,
- la coordination régionale du relaying.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Accompagnement de 2 projets de MARPA dans la Nièvre (Surgy et Lormes).
- Création d'un parcours équilibre en Côte-d'Or (Semur-en-Auxois).
- Développement important du réseau des partenaires et de l'activité de relaying (service de remplacement des aidants à domicile).
- Déploiement de 4 Parcours Santé des Aidants.
- Poursuite du partenariat avec les programmes OMAGAH et Atouts de l'Âge.
- Lancement de l'innovation sociale rurale sur les thématiques suivantes :
  - . la mobilité en milieu rural,
  - . les solidarités alimentaires,
  - . l'habitat inclusif,
  - . l'accompagnement au numérique.
- Renouvellement de la certification Qualiopi (organisme de formation).

## CHIFFRES CLÉS

### Résultats financiers prévisionnels

- Chiffre d'affaires : **479.110 €**.
- Résultat comptable : **27.304 €**.

### Effectif de l'équipe

- **1** responsable.
- **1** assistante administrative.
- **3** cheffes de projets.
- **10** projets accompagnés en ingénierie.
- **165** formations dispensées.

## À VENIR EN 2024

- Actualisation de la stratégie de développement et de la démarche commerciale.
- Renforcement de la communication :
  - Refonte du site internet.
  - Présence accrue sur les réseaux sociaux.
- Poursuite de la collaboration avec le secteur médico-social (accompagnement de projets et formation).
- Contribution au dispositif France Ruralités (projets Villages d'Avenir).
- Structuration d'un programme régional Relaying à l'échelle BFC.
- Développement d'un partenariat avec les Associations départementales des Maires Ruraux.
- Réponse à des appels à projets :
  - Projets dans le cadre de Coup de pouce Prévention.
  - AMI de la CDF de l'Yonne.



## MISSIONS

### L'Association Santé, Éducation et Prévention sur les Territoires Franche-Comté / Bourgogne

se consacre à la promotion et au développement d'actions dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé, en particulier auprès des habitants des zones rurales.

L'ASEPT FC/B met en place des actions dont elle assure l'ingénierie, la communication, l'animation et l'évaluation en développant des partenariats sur les territoires, dans le respect des valeurs de solidarité et de responsabilité.

L'ASEPT FC/B dispose de 3 pôles d'activité :  
« Animation Territoriale en Santé », « Bien Vieillir » et « Recherche et Innovation ».

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

### Pôle animation territoriale en santé

- Entrée de la thématique de Prévention des Risques Solaires dans le cadre du Plan Régional Santé Environnement 4 (PRSE 4) sous le pilotage de l'ASEPT FC/B.

### Pôle Bien Vieillir

- Lancement officiel de l'action « Atelier PHARE » de prévention des addictions auprès des personnes âgées.

### Pôle Recherche et Innovation

- Réattribution 2024-2027 de la coordination nationale du REPRAN à l'ASEPT FC/B par le biais du marché public de la CCMSA.
- Journée d'études MSA/CHU : « Santé respiratoire en agriculture » organisée par le REPRAN en mars.
- Colloque de restitution de l'étude « PATURE » en juin.
- Colloque de restitution de l'étude « MOSA » en octobre.
- Colloque « Agriculture, des mots sur les maux » en décembre.

## CHIFFRES CLÉS

- Une équipe pluridisciplinaire de **17** salariés.
- Plus de **30** projets sur des thématiques variées de prévention-promotion de la santé en FC/B.
- **330** actions et cycles d'ateliers pour près de **2.000** interventions dont **1.600** sur les actions « Bien Vieillir ».
- **4.324** bénéficiaires de l'action de prévention des risques solaires, dont **2.608** enfants.
- **3** études et **4** colloques scientifiques organisés ou coorganisés par le pôle de Recherche et d'Innovation en Santé Publique.

## À VENIR EN 2024

### Pôle animation territoriale en santé

- Renouvellement du CPOM ARS-BFC concernant la thématique régionale de prévention des risques solaires pour laquelle l'ASEPT FC/B est missionnée sur le territoire.
- L'ASEPT FC/B rejoint le pilotage de l'opération Juin Jaune en BFC.

### Pôle Bien Vieillir

- Lancement officiel du nouvel atelier « Vous Avez Dit Vaccin ? » de promotion de la couverture vaccinale en BFC.
- Mise en œuvre 2024-2026 d'un nouveau Relais des Solidarités Bénévoles en partenariat avec le Département de la Saône-et-Loire dans le pays Charollais-Brionnais.

### Pôle Recherche et Innovation

- Lancement du projet « TRAVERSER », Laboratoire CAESAR, INRAE - Dijon.
- Journée d'information à destination des éleveurs : « Santé respiratoire en agriculture » organisée par le REPRAN. Octobre, Lozère.
- Développement d'actions de dépistage des pathologies pulmonaires auprès de la population agricole, en collaboration avec le CHU de Besançon.
- Élaboration d'un parcours pédagogique sur la santé en agriculture, avec un focus sur la santé respiratoire, à destination des étudiants de BTS ACSE, en collaboration avec le Lycée agricole Granvelle de Dannemarie-sur-Crête.



# Présence Verte Confluence



## MISSIONS

Présence Verte est une filiale de la MSA, spécialisée dans la téléassistance.

L'association Présence Verte Confluence déploie son activité sur la Bourgogne et 4 Départements de l'Ile-de-France : 77, 91, 93 et 94.

Le siège social est à Auxerre.

Son activité s'adresse à 3 publics : les particuliers, les établissements médico sociaux et les travailleurs isolés.

- La téléassistance aux personnes : à domicile pour relier l'abonné à un réseau de proches et aux services d'urgences ; téléassistance mobile pour être secouru via géolocalisation ; téléassistance connectée pour communiquer facilement en réseau.
- La téléassistance en établissement collectif : mise en place d'un dispositif sur mesure de mise en relation entre les résidents et le personnel qui en prend soin.
- Présence Verte sécurité : la gamme de produits de haute technologie, les services d'écoute et d'assistance associés répondent à un large éventail de situations et risques professionnels.

## PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Création de PV Protect pour développer l'activité en secteur professionnel, notamment la protection des travailleurs isolés (PTI).
- Augmentation des tarifs d'abonnement de 2€ par mois.
- Participation à Euroforest.
- Collaboration avec ACCEOR pour la prise de rendez-vous.
- Promotion de la PTI auprès des services de remplacement.

## CHIFFRES CLÉS

Créée il y a 40 ans par la MSA, la marque Présence Verte est aujourd'hui leader de la téléassistance en France avec **130.000** abonnés.

Centrale d'écoute sur 4 plateaux (75 opérateurs en relais 24h/24 et 7 jours /7).

### Présence Verte Confluence

- Chiffre d'affaires : **1.256.655 €**.
- Résultat financier : **+ 43.551 €**.
- Une équipe de **12** collaborateurs dont 1 directeur.
- 1 commercial au sein de PV Protect.
- **3.763** abonnés au 31 décembre.
- Enquête de satisfaction : **99 %** de clients satisfaits.
- Certification AFNOR.

### À VENIR EN 2024

- Prospection pour développer la PTI dans les filières agricoles (coopératives, viticulture, espaces verts...).
- Expérimentation d'une nouvelle offre envoyée à domicile sur l'Ile de France.
- Changement de logiciel de gestion (HESTIA → DARWIN).



MSA Bourgogne

14 rue Félix Trutat

21046 DIJON CEDEX

Tél. : 03 85 39 50 83

[bourgogne.msa.fr](http://bourgogne.msa.fr)

[@msa\\_bourgogne](https://twitter.com/msa_bourgogne)



L'essentiel & plus encore