



Rapport d'activité

Monsieur le Président,
Monsieur le 1^{er} Vice Président,
Mesdames, Messieurs les délégués,

Je voudrais, à mon tour, vous saluer et vous souhaiter la bienvenue à cet événement institutionnel que sont nos Assemblées générales. Je dis « nos » car, en effet, aujourd'hui, nous avons une Assemblée générale dite ordinaire qui a lieu chaque année et dont le but est de faire un bilan complet de l'année écoulée dans tous les domaines d'activité de la MSA Bourgogne. Mais nous avons également une Assemblée générale électorale qui a pour objectif de nommer les membres du futur Conseil d'administration.

Aussi, je vais tenter d'être brève tout en vous donnant les principales informations concernant notre organisme.

La MSA Bourgogne en un clic



Mon espace privé
1.733.210

actions

6.215

nouveaux inscrits en 2024

138.063 inscrits au 31.12.24



Mes messages, mes réponses

56.332 (55.375 en 2023)

emails reçus via le SEL



bourgogne.msa.fr

2.134.039

visites du site



@msa_bourgogne

244 tweets envoyés en 2024

473 abonnés au 01/01/2025



Application « ma MSA & moi »

454.066 (289.270 en 2023)

actions

La fréquentation de notre site internet confirme la tendance à la hausse de l'utilisation du numérique pour les échanges MSA / Adhérents, avec plus de 56.000 mails reçus via le service en ligne « Mes messages, mes réponses ».

C'est 6.215 nouveaux inscrits à Mon espace privé (qui permet la gestion de son dossier et l'accès à tous les services en ligne proposés) et plus de 454.000 actions sur l'application mobile « ma MSA & moi » qui, désormais, permet l'utilisation de services en ligne (suivi de demandes, réclamations, Mémo santé enfant) via le téléphone.

La Communication



Les dossiers de
Presse Agricole

4 trimestriels



Gestion et alimentation
du site bourgogne.msa.fr

740 publications locales

90 publications nationales



Les newsletters

4 MSA & vous

4 MSA actu pros

4 Nous, délégués MSA



Gestion et alimentation de notre
Intranet (outil réservé aux salariés MSAB)

1.288 publications

Autres activités

- ❖ Conception graphique : affiches, flyers, dépliants, plaquettes, livrets, kakémonos, signalétique, dossiers de presse...
- ❖ Relations presse (communiqués...)

La Communication, relais essentiel entre notre caisse et ses ressortissants, utilise différents canaux pour transmettre l'information :

- Notre site internet est alimenté au quotidien de publications nationales et locales.
- Chaque trimestre, un dossier de presse offrant un zoom sur un thème précis, est publié dans Terres de Bourgogne et L'Exploitant Agricole, les deux titres dédiés à l'agriculture de la région Bourgogne, avec lesquels nous avons une convention. en 2024, nous avons abordé « L'offre de services MSA pour les exploitants agricoles » en mars, « L'accompagnement MSA : faciliter les démarches des employeurs » en juin, « L'accompagnement MSA : faciliter l'intégration des salariés » en septembre et « MSA et partenaires : une collaboration au service des territoires » en décembre.
- De manière régulière, en fonction des événements, des communiqués de presse sont transmis à la presse agricole et à la presse quotidienne régionale (Le Bien Public, Le Journal du Centre, Le Journal de Saône-et-Loire, L'Yonne républicaine).
- 3 newsletters dédiées aux particuliers, aux employeurs et aux délégués, paraissent 4 fois par an.

- En 2025, une nouvelle newsletter est lancée : « La MSA engagée dans la vie locale » aux élus de la République (maires et présidents de communautés de communes, présidents locaux/départementaux d'associations de maires, députés et sénateurs, préfets, présidents de conseils départementaux et régionaux). Cette newsletter doit permettre de consolider les liens qui existent entre la MSA et les élus locaux. Ses objectifs : faire connaître la MSA et la positionner comme un acteur clé innovant sur les territoires locaux, démontrer qu'elle répond aux enjeux du monde agricole, rappeler son rôle de sécurité sociale, au service des populations qu'elle protège.

Enfin, la Communication gère et alimente, au quotidien, un site intranet d'informations utiles, réservé aux salariés de la MSA Bourgogne.

Les services en ligne / l'espace privé



Au 31 décembre 2024, **91** téléservices sont déployés en MSA Bourgogne.



5 nouveaux services en ligne en 2024

- ❖ Nouveau TESA Simplifié au 01/01/2024
- ❖ Mes coordonnées bancaires
- ❖ Demande de prélèvement mensuel de cotisations
- ❖ Demande option du forfait nouvel installé suite décès du conjoint
- ❖ Gérer mes procurations

Créer son espace privé sur le site internet bourgogne.msa.fr, c'est avoir la possibilité de gérer son dossier personnel, via l'utilisation des services en ligne mis à disposition des particuliers, des exploitants agricoles, des employeurs de main d'œuvre, des tiers déclarants, des partenaires de l'action sociale.

Fin 2024, il existe ainsi 91 services en ligne, pour :

- déclarer un changement de situation ou d'adresse, ses ressources, une embauche, un accident du travail...
- demander une attestation d'affiliation, de santé ou fiscale...
- Faire une demande d'aide au logement, de prime d'activité, de RSA, de retraite, de pension d'invalidité, de prélèvement mensuel de cotisations...
- Consulter son relevé parcellaire, ses factures, régler ses cotisations...
- Gérer les procurations, déposer des fichiers déclaratifs... (tiers déclarants : centre de gestion, cabinet comptable..)
- Saisir et transférer les fichiers de facturation... (structures d'aide à la personne)
- Envoyer un message, des documents...
- Prendre un RDV téléphonique ou en agence...

Une multitude de services en ligne pour faciliter le quotidien des ressortissants agricoles, il suffit de s'inscrire !

Les campagnes d'information



Par email

178 campagnes Emailing
23.577 destinataires
234.556 mails envoyés



Par SMS

110 campagnes SMS
57.264 destinataires
29.514 sms envoyés



Par SMS en automatique

199.000 sms envoyés

Exemples de campagne :

Par email : Invitation atelier, Salon seniors, DRP non retournée, Rappel DTR RSA ou PPA, Dépistage cancer...

Par SMS : Enquête Loyer, Versement de l'ARS, Date AG, confirmation RDV médicaux, Vacci Grippe...

Par SMS automatique : Risque / usurpation d'identité, Confirmation RDV Prestations, Sécurisation des accès Internet...

Tout au long de l'année, la MSA Bourgogne adresse mails et sms d'informations, de rappels ou de recommandations à ses ressortissants.

L'accueil de proximité



En spontané

11.038

personnes reçues
en agence



Sur RDV

5.730

Personnes reçues en agence
et sur les 15 points d'accueil



En RDV téléphonique

4.115

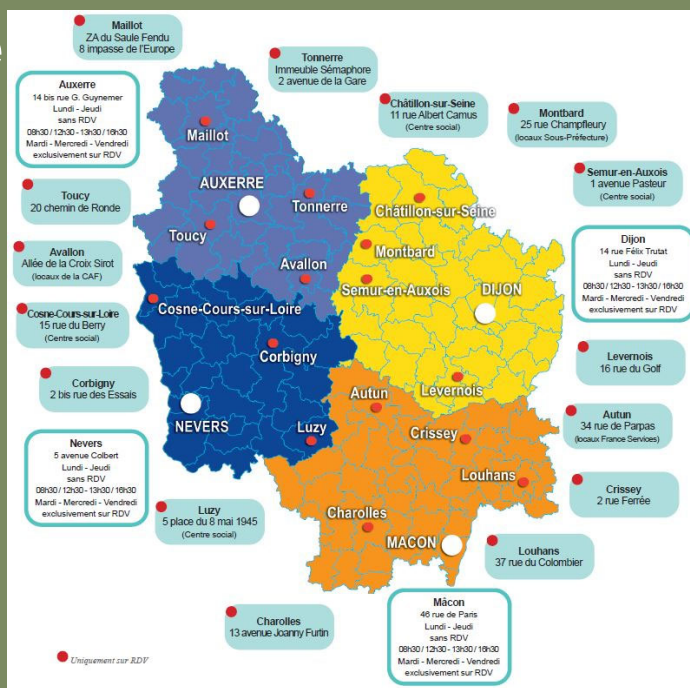
personnes



Démarche « aller vers »

6.839

appels sortants



Si on constate une stabilité dans le nombre de RDV physiques et téléphoniques, le nombre de personnes reçues en agence est en baisse, du fait d'un accueil en spontané limité à 2 jours par semaine. Mais cette baisse est largement compensée par le nombre d'appels sortants mis en place dans le cadre de la démarche « aller vers » qui consiste à contacter les ressortissants pour faire un point sur leur situation, sans attendre qu'ils viennent à notre rencontre.

Les France Services portées par la MSAB



FS Montbard (21)
+ itinérance sur 7 communes

6.160 accompagnements pour

4.820 usagers

dont l'itinérance :
2.743 accompagnements
pour 1.821 usagers



FS Tournus (71)

8.130 accompagnements pour

4.940 usagers



FS Charolles (71)

7.825 accompagnements pour

4.207 usagers



FS Saint-Jean-de-Losne (21)

3.838 accompagnements pour

2.395 usagers

Le nombre d'accompagnements gérés par les 4 France services que nous portons, est en nette augmentation et prouve l'utilité et la nécessité de ses structures au plus proche des usagers.

En 2024, les France services de Charolles et Saint-Jean-de-Losne ont fait l'objet d'un audit certifiant leur labellisation. Pour les France services de Tournus et Montbard, c'est prévu en 2025.

Nous contacter, nous rencontrer

	2023	2024	Évolution
Appels répondus	138.260	153.278	+ 15.018
Accueils MSA en spontané	18.349	11.038	- 7.311
Rendez-vous	10.886	9.845	- 1.041
Accueils France Services	20 674	13.362	- 7.312
Mails	55.395	56.332	+ 937
TOTAL	243.564	243.855	+ 291

Soit près de **2,3** contacts par adhérent en 2024

Entre appels téléphoniques, rendez-vous programmés, accueils physiques dans nos agences et France services, échanges via le service en ligne « mes messages, mes réponses », c'est près de 244.000 contacts gérés par notre service Accueil / Centre de contact, soit près de 2,3 contacts par adhérent en 2024.

Concernant le nombre d'appels répondus, celui-ci est une fois encore, en augmentation, mais il faut noter une amélioration significative du taux d'appels aboutis (60.8% en janvier et 87.5% en décembre), due essentiellement à une meilleure répartition des appels entrants entre le centre de contact et les services de production. L'objectif est de faire encore mieux en 2025, car les adhérents doivent pouvoir nous joindre facilement.

Nous contacter, nous rencontrer



Nos numéros de téléphone

Particulier	03 85 39 50 83
Professionnel agricole	03 85 39 51 75
Professionnel de santé	03 85 39 50 85
Action Sanitaire et Sociale	03 80 63 22 73
Recouvrement / Contentieux	03 86 47 37 70
Santé Sécurité au Travail	03 80 63 22 02



Nos horaires d'ouverture

En agence : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

Lundi et jeudi sans rendez-vous

Mardi, mercredi et vendredi exclusivement sur rendez-vous

En point d'accueil : sur rendez-vous

Par téléphone :

Lundi, mercredi et jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Mardi de 13h30 à 16h30

Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00



Retrouvez toutes ces infos sur
bourgogne.msa.fr > Votre MSA > Nous contacter

Une amélioration qui doit aussi à notre réseau téléphonique qui, depuis 2023, propose des numéros d'appels spécifiques selon la cible ou le domaine concerné.

Le conseil de proximité

- ❖ **1.117** missions de conseil
- ❖ **613** RDV sur demande des services de la caisse
- ❖ **95** interventions collectives (partenaires, établissements scolaires...)
- ❖ **298** RDV Parcours Attentionné Nouveaux Installés (PANI)
- ❖ **1.029** contacts dossiers adhérents via les FS / MSAP

Si on constate une stabilité dans le nombre de sollicitations des autres services, des RDV PANI et des accompagnements France services, le nombre de missions de conseil auprès des nouveaux exploitants ou employeurs, après une année 2023 « plus calme » a connu une augmentation (1.117 en 2024 contre 967 en 2023).

Il en est de même concernant les sollicitations pour interventions collectives pour lesquelles, les conseillers connaissent une montée en charge, réalisant près du double par rapport à 2023. (95 en 2024 contre 51 en 2023).

La santé de nos adhérents



- ❖ Instants Santé Adultes
- ❖ Instants Santé Jeunes (16 - 17 ans)
- ❖ Mon bilan prévention
- ❖ Bilans Précarité
- ❖ Prévention Nutrition Santé

L'activité du service Médecine Préventive est essentiellement axée sur des actions de prévention santé auprès des adhérents de tous âges.

Un nouveau dispositif a vu le jour en 2024 : Mon Bilan Prévention. Il s'agit d'un temps d'échange avec un professionnel de santé (médecin, infirmier, pharmacien, sage-femme) pour faire le point sur ses habitudes de vie et bénéficier de conseils personnalisés. Dans un premier temps, en Bourgogne, le déploiement de ce dispositif a concerné les personnes âgées de 60 à 65 ans. En 2025, les autres tranches d'âge seront ciblées : 18-25 ans, 45-50 ans et 70-75 ans.

La Santé sécurité au travail

❖ **6.033** examens en Médecine du Travail pour **8.570** salariés convoqués

❖ Accidents du travail (AT) ou maladies professionnelles (MP)

▪ **1.250** Salariés (dont 103 MP)

▪ **754** Non Salariés (dont 93 MP)

❖ Plus de **22 M€** de dépenses liées aux accidents du travail et maladies professionnelles

❖ **50** salariés suivis dans le cadre de la Prévention de la désinsertion professionnelle

❖ Poursuite du Plan SST 2021-2025

Volet Prévention des Risques Professionnels

❖ **1.068** visites en milieu de travail (salariés et exploitants) : interventions en entreprise, enquêtes AT/MP, dossiers aides financières, actions de formation, réunions légales, actions en recherche et développement.

Le service Santé Sécurité au Travail gère une population de plus de 44.491 salariés dont 2.893 apprentis, 46.563 saisonniers et 17.714 chefs d'exploitation et aides familiaux (*contre 44.011 salariés en 2023, dont 2.747 apprentis, 52.956 saisonniers et 17.959 chefs d'exploitation*).

Le service Santé Sécurité au Travail a réalisé plus de 6.000 examens en médecine du travail, un nombre à la baisse par rapport à 2023 (8.047 examens).

Le nombre global d'AT/MP a baissé en 2024 passant de 3.085 en 2023 à 2.004, soit de plus de 1.000 AT/MP en moins. C'est toujours trop, mais cette baisse est plus que satisfaisante, on ne peut que s'en réjouir et se dire que les actions de prévention mises en place par le service SST sur les exploitations n'y sont peut-être pas étrangères.

Le Plan SST qui se termine cette année, est axé sur 3 orientations majeures :

- Agir pour préserver la santé dans le travail (prévenir le mal-être agricole, sensibiliser les jeunes générations au travail en sécurité).

- Accompagner les projets et les transitions liés aux évolutions du monde agricole (promouvoir les nouveaux outils et méthodes pour développer la prévention, soutenir face aux préoccupations environnementales et sociétales –alimentation, bien-être animal, limitation des pesticides...-).
- Développer la relation de service (associer tous les acteurs agricoles et partenaires MSA dans la construction de projets innovants visant à réduire les risques et favoriser le bien être au travail).

Enfin, les Conseillers en prévention des risques professionnels ont réalisé 1.068 visites en milieu de travail auprès des salariés et exploitants, un nombre en augmentation par rapport à 2023 (978).

Nos ressortissants



En Bourgogne, une fluctuation identique aux années précédentes concernant la population.

On connaît une relative stabilité pour le nombre de ressortissants agricoles couverts en maladie : **106.249 en 2024 contre 106.888 en 2023**. La même stabilité concerne le nombre de non salariés agricoles qui passe de **17.959 en 2023 à 17.714 en 2024**.

Seul le nombre de salariés connaît une baisse significative passant de **96.957 en 2023 à 91.354 en 2024**.

Quant au nombre de retraités, il chute encore pour atteindre **114.906 contre 117.668 en 2023**.

Les cotisations et contributions gérées

	2023	2024	Évolution
Cotisations Salariés	201.189.595 €	211.609.825 €	+ 5,18 %
Cotisations Non Salariés	118.304.163 €	126.672.420 €	+ 7,07 %
Contributions	199.852.927 €	214.492.940 €	+ 7,33 %
Total cotisations et contributions légales	519.346.685 €	552.775.185 €	+ 6,44 %
Cotisations conventionnelles	119.337.767 €	130.052.202 €	+ 8,98 %

En 2024, le montant des cotisations et contributions gérées a connu une augmentation de 6,44 %.

Les prestations versées

	2023	2024	Évolution
Santé	361.518.599 €	368.826.741 €	+ 2,02 %
Famille	79.318.654 €	79.200.463 €	- 0,15 %
Retraite	568.215.194 €	592.428.985 €	+ 4,26 %
Accident du travail	20.939.758 €	22.456.286 €	+ 7,24 %
Total prestations légales	1.029.992.206 €	1.062.912.474 €	+ 3,20 %
Prestations d'assurance complémentaire	12.279.527 €	12.786.400 €	+ 4,13 %

En parallèle, le montant des prestations versées a connu une augmentation de 3,20 %.

Le service à nos ressortissants



Pour **1 €** de cotisations perçues

2 €
de prestations versées en 2024

Le rapport Cotisations appelées / Prestations versées est, en 2024, de 2 € de prestations versées pour 1 € de cotisations perçues.

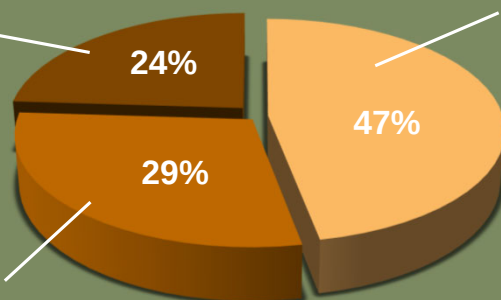
Le développement social des territoires ruraux

Montant des dépenses d'Action sanitaire et sociale 2024 : **8 343 845 €**

Aides liées aux crises agricoles
2 028 394 €

Financement d'actions collectives ou de structures
3 891 215 €

Aides financières directes aux adhérents
2 424 236 €



En 2024, ce sont plus de **8 M€** qui ont été investis dans les aides apportées par l'Action sanitaire et sociale de la MSA Bourgogne pour accompagner les adhérents, financer des actions collectives ou encre des structures, soutenir les adhérents fragilisés par les crises agricoles.

L'Action Sanitaire et Sociale

❖ Famille, Jeunes et Territoires :

- Grandir en Milieu Rural
- Appels à projets en direction des jeunes
- Rencontre inter ESAT
- Innovation sociale rurale

❖ Actifs agricoles fragiles :

- Accompagnement social
- Prévention Mal-être - réseau Sentinelles
- Dispositif Aide au répit administratif
- Programme Inclusion & Ruralité 2

❖ Seniors :

- Le bien vieillir avec Kalivi
- Prévention de la santé et de la perte d'autonomie avec ASEPT BFC
- Appels à projets site Habitat 2024 / Marpa / Générations Mouvement
- Charte territoriale de solidarité avec les aînés

Armelle Rutkowski

L'activité dense de l'Action Sanitaire et Sociale se concentre autour de 3 cibles :

- Famille, Jeunes et Territoires
- Actifs agricoles fragiles
- Seniors

Famille, Jeunes et Territoires

- Grandir en Milieu Rural : accompagner les actions qui favorise la vitalité sociale, le lien intergénérationnel et l'attractivité des territoires (en 2024 : 320 actions accompagnées - 141 projets d'animation soutenus..)
- Appels à projets en direction des jeunes : en lien avec les ets scolaires agricoles dont MFR – 1 projet Bourgogne primé au national
- Rencontre inter ESAT : à destination des salariés porteurs de handicap, travaillant dans les ESAT relevant du régime agricole. Plus de 200 participants pour cette 1^{ère} ! Objectifs : faire connaître la MSA et son offre de service tout en participer à des ateliers sur des thèmes divers tels que le harcèlement, les gestes postures... et renforcer le lien avec les structures.

- Innovation sociale rurale : conventionnement avec 5 structures de l'économie sociale et solidaire. Création d'une prestation extralégale expérimentale participant aux frais de prestations auto-école et garage solidaires

Actifs agricoles fragiles

- L'accompagnement social : 10.988 interventions par 23 travailleurs sociaux, 1.873 situations suivies dont 779 nouvelles, 10 actions collectives « Ateliers de l'inclusion », des actions de communication dans le cadre de la démarche « aller vers » (mails et sms) en direction des filières en crises (FCO MHE ovins-bovins / viticulture)
- Prévention Mal-être : un réseau de sentinelles dont le rôle est d'alerter sur les situations fragiles. 164 sentinelles à ce jour sur l'ensemble de la Bourgogne, mais on peut faire beaucoup mieux. Si vous êtes intéressé.e, n'hésitez pas à en parler à l'animatrice de votre échelon local.
- Expérimentation de l'aide au répit administratif : démarré en septembre, 8 accompagnements ont été engagés suite à évaluation par les travailleurs sociaux.
- Inclusion et Ruralité (saison 2) : un programme de soutien sur 3 ans des structures de l'économie sociale et solidaire, avec pour objectifs : le développement et la durabilité des métiers agricoles, l'accessibilité à l'emploi agricole, l'accessibilité à l'alimentation durable. 2 projets ont été retenus en Bourgogne, en Côte-d'Or et dans la Nièvre.

Seniors

- Des partenariats divers qui touchent tant à la santé physique et mentale des seniors (Ateliers mémoire, parcours équilibre) qu'à leur environnement de vie (amélioration de l'habitat, attractivité des territoires) au quotidien

L'accompagnement des Grands Comptes

Faire connaître l'offre MSA aux entreprises agricoles de plus de 50 salariés

❖ 4 rencontres en webinaire

- Tout savoir sur la réforme des retraites
- L'affiliation et l'ouverture des droits des salariés
- Tout savoir sur l'UDFS
- DSN et fiabilisation

❖ 12 rencontres sur le site de l'entreprise

❖ Participation au Salon Virtuel Net Entreprises

❖ Campagne de sensibilisation aux Élections MSA 2025

4 rencontres sous le format Webinaire en 2024 :

- Tout savoir sur la réforme des retraites (27/03)
- L'affiliation et l'ouverture des droits de vos salariés (15/04)
- Tout savoir sur l'UDFS (25/04)
- DSN et fiabilisation (03/07)

12 rencontres au cours de l'année :

Les rencontres se déroulent sur site de l'entreprise majoritairement. Sont présentés, l'organigramme MSA Bourgogne, notre service de Front Office, le Guichet Unique des Entreprises (GUE) et l'Unification des déclarations fiscales et sociales (UDFS) mais également les aides ASS, aides aux paiements et enfin présentation de nos Services en Lignes (SEL).

Participation au Salon Virtuel Net Entreprises (19 et 20/11) : Stand virtuel MSA Bourgogne et ouverture de créneaux de rendez-vous avec nos experts sur le thème de la DSN.

Campagne de sensibilisation aux élections MSA à compter de fin 2024.

Notre offre de services sur les territoires



Les 3 structures d'offres de services présentes en Bourgogne, pour le monde agricole :

- **MSA Services BFC** : c'est une filiale de la MSA dans le domaine de l'économie sociale et solidaire. Ses activités : l'ingénierie sociale pour accompagner les porteurs de projets (diagnostics, études de faisabilité...), la formation professionnelle, l'animation d'ateliers collectifs (seniors, personnes en situation de handicap...), la coordination régionale du relayage des aidants. Une équipe de 5 personnes qui, en 2024, a accompagné 12 projets en ingénierie et dispensé 139 formations.
- **ASEPT BFC** : depuis 2017, cette association participe à la mise en œuvre des politiques publiques de prévention-promotion de la santé et de prévention de la perte d'autonomie sur le territoire. Une équipe de 16 personnes qui, en 2024, a mené 33 projets d'échelle nationale, régionale ou locale et 400 actions pour plus de 10.000 bénéficiaires. Elle a également un réseau de 34 bénévoles pour l'animation de l'atelier mémoire « Pep's Euréka » de la MSA à destination des seniors.

- **Présence Verte Confluence** : créée il y a 40 ans par la MSA, la marque Présence Verte est aujourd'hui leader en France dans son domaine avec 133.500 abonnés. Présence Verte Confluence couvre les 4 départements Bourguignon, mais également 4 département d'Ile-de-France, avec 3.778 abonnés fin 2024.

La MSA Bourgogne en 2024, c'est...

- **2 M** de visites sur notre site Internet.
- Près de **2 M** de connexions sur les espaces privés.
- **270.000** contacts de proximité.
- **103.000** courriers reçus.
- **1 action / jour** dans les territoires ruraux.
- Près de **464.000** mails ou SMS adressés.
- **388.000** courriers adressés dont 2/3 par envoi électronique.
- **443.000** utilisations de SEL pour dépôts de documents sur les espaces privés.
- Plus d'**1 Md €** de prestations versées pour **552 M €** de cotisations et contributions légales gérées.



Et tout cela réalisé par : **474 salariés, 692 délégués et 40 administrateurs.**

- **40,9 M€** de budget de fonctionnement dont **26,6 M€** en charges du personnel.
- Les équipes FAIR Retraite et Pivots retraite / invalidité sur Nevers.

En bref, la MSA Bourgogne mène une activité riche et dense, rendue possible uniquement grâce à l'engagement et au travail de 474 salariés, 692 délégués et 40 administrateurs.

Et c'est ensemble, salariés, délégués et administrateurs, avec l'implication de chacun, que nous relèverons les défis pour les 5 années à venir.

Je vous remercie.



Merci

de votre attention