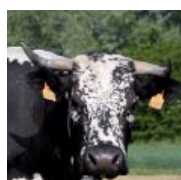


MSA Lorraine

rapport d'activité 2013



Le mot du Directeur Général



C'est avec beaucoup de plaisir et une grande fierté, que j'invite à la lecture de ce rapport d'activité de la MSA Lorraine au titre de l'année 2013.

Son contenu et sa présentation ont été renouvelés pour qu'il soit utile au plus grand nombre. Au-delà de chiffres clés qui témoignent à leur manière, de l'activité de la MSA Lorraine, nous avons souhaité donner une place plus importante à l'action et aux témoignages, afin de mieux appréhender la diversité des actions que nous menons au quotidien au service des populations du monde agricole et rural.

Je remercie tous ceux, sans les citer, qui, sur le fond et sur la forme, ont permis la réalisation de ce précieux document.

Je remercie tous les collaborateurs de l'Entreprise (personnel, cadres, praticiens, direction) qui ont permis par leur activité quotidienne, qui plus est, dans un contexte de raréfaction des moyens, et notamment des Ressources Humaines, de faire vivre la MSA Lorraine pour assurer le Service à ses clients.

Il y a encore d'importantes marges de progrès, c'est évident à la lecture de ce rapport, mais en 2013, pour sa neuvième année d'existence, cette jeune Entreprise est sur la bonne voie ; le Service qu'elle rend est globalement bien apprécié, et ses performances économiques sont à nouveau saluées.

Je remercie les Administrateurs ; c'est le dernier rapport de cette mandature que je leur présente ; je ne doute pas que leur investissement, leur foi, leur soutien, leurs choix politiques, leur vigilance seront confortés par le futur Conseil d'Administration, partiellement renouvelé.

Je remercie tout particulièrement Monsieur le Président et aussi Monsieur le 1^{er} Vice-Président, pour la confiance qu'ils me témoignent et la clairvoyance qu'ils manifestent lorsqu'il s'agit ensemble de proposer des orientations.

BONNE LECTURE

JM. GERARD

Sommaire

La MSA Lorraine en quelques chiffres..... page 4

Des spécificités, des valeurs page 5

- Avec le guichet unique, l'adhérent est au cœur de nos préoccupations
- Une gouvernance mutualiste
- Le Conseil d'administration
- Le réseau des élus locaux

L'adhérent au cœur de nos préoccupations page 9

- Une proximité affirmée
- Les nouvelles technologies au service de la proximité
- La charte d'accueil
- Un accompagnement personnalisé
- La qualité du service

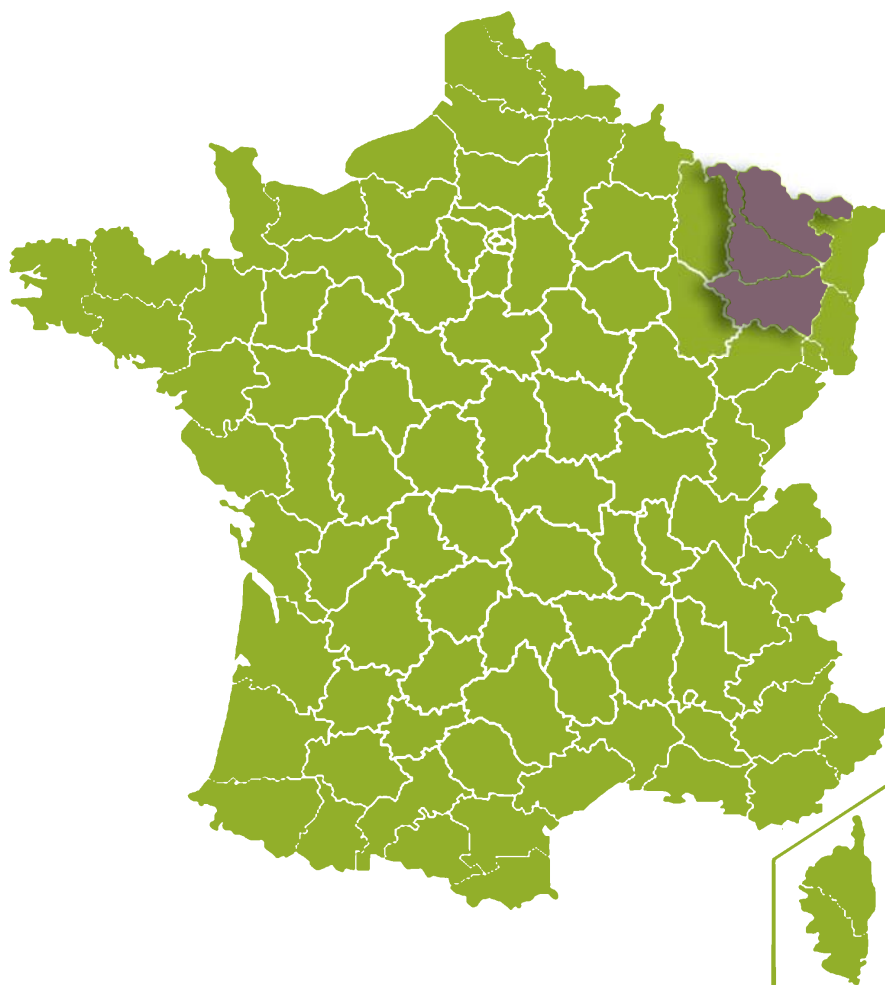
La protection sociale au cœur de notre métier page 13

- Les prestations santé
- Prévention santé et accès aux soins
- La Santé au travail
- La retraite
- La famille
- L'action sociale
- L'offre de service en direction des entreprises

Un organisme responsable page 29

- Des activités sécurisées
- Une gestion saine
- Des comptes validés
- Une entreprise en mouvement

La MSA Lorraine en quelques chiffres



En chiffres

128 509 ressortissants

Les actifs

20 428 salariés

10 584 exploitants

3 502 employeurs

Population totale

83 301 retraités

31 012 actifs

4 471 conjoints

9 725 enfants

563,7 millions d'€ de prestations versées

242,2 millions d'€ de cotisations et contributions sociales

Des spécificités, des valeurs

Avec le guichet unique, l'adhérent est au cœur de nos préoccupations

La MSA est l'interlocuteur unique des populations du monde de l'agriculture et de la forêt. Elle met en œuvre une protection sociale globale qui facilite la vie quotidienne de ses adhérents. Elle verse l'ensemble des prestations sociales (prestations familiales, santé, retraite) et assure le recouvrement des cotisations et contributions sociales.

Elle prend également en charge la médecine du travail et la prévention des risques professionnels.

Elle dispose ainsi d'une approche globale des situations et des besoins lui permettant d'apporter les solutions les mieux adaptées.

Acteur reconnu des territoires ruraux, elle mène, le plus souvent en partenariat, de nombreuses actions dans les domaines de la petite enfance, de l'accès aux soins, de la prévention santé et de la perte d'autonomie.

Une gouvernance mutualiste

Parmi les trois principaux régimes de protection sociale, la MSA est le seul organisme à disposer de représentants locaux élus par l'ensemble des adhérents. Elle bénéficie ainsi d'un maillage territorial dense qui lui permet d'être au plus proche des préoccupations de ses adhérents. La MSA Lorraine peut s'appuyer sur ses 832 élus locaux (chefs d'exploitation, salariés, employeurs, et les membres de leurs

familles), qui s'engagent, s'investissent au service de ceux qui les ont élus.

Il appartient aux élus locaux de désigner leurs représentants au Conseil d'administration.

Ce système électif confère aux élus de la MSA une légitimité dans leur action vis-à-vis des Pouvoirs Publics.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration définit les orientations stratégiques de la MSA. Les administrateurs ont un rôle de représentation du Conseil et de la MSA à l'extérieur.

Au sein du Conseil, des comités se réunissent pour travailler sur la protection sociale des non salariés (travailleurs indépendants de l'agriculture et de la forêt), des salariés agricoles et sur l'action sociale.

Des commissions sont chargées de traiter des questions de santé et de la vie mutualiste (animation du réseau des élus, proximité, communication).

En chiffres

6 séances de Conseil d'administration

18 réunions de comités

30 réunions de commissions

Les membres du Bureau



Claude DESALME
JUVELIZE (57)
Président



Dominique STRUB
JOLIVET (54)
1er Vice-Président



Nathalie THOMAS
PUZIEUX (88)
Vice-Présidente
(également Présidente du
Comité Départemental des
Vosges)



Georges GRANDIER
ARRAINCOURT (57)
Vice-Président
(également Président du
Comité Départemental de
Moselle)



Bernard HELLUY
BARBAS (54)
Vice-Président
(également Président du
Comité Départemental de la
Meurthe-et-Moselle)



Colette PEULTIER
XEUILLEY (54)
Vice-Présidente



Gilbert GAUTROT
POMPIERE (88)
Président du Comité de
Protection Sociale des
Salariés



Anne-Marie GRALLET
BAYON (54)
Présidente du Comité de
Protection Sociale des
Non-Salariés



Monique HENOT
LORRY-MARDIGNY (57)
Présidente du Comité
Paritaire d'Action Sanitaire et
Sociale (en alternance)



Michel VAUTHIER
UZEMAIN (88)
Président du Comité Paritaire
d'Action Sanitaire et Sociale
(en alternance)

Les membres du Conseil d'Administration

1^{er} collège (exploitants de l'agriculture et de la forêt)



Marie-Claude BOULANGER
SAULXURES-les-VANNES (54)



Christine BRABANT
FILSTROFF (57)



Renée BRODIER
FLÉVILLE-LIXIÈRES (54)



Nathalie GAND
FOMEREY (88)



Monique HENOT
LORRY-MARDIGNY (57)



Pierre JULIEN
CUSTINES (54)



Isabelle PERRY
Dommarin-les-Remiremont (88)



Régis ROLLIN
OTTANGE (57)



Nathalie THOMAS
PUZIEUX (88)

2^{ème} collège (salariés de l'agriculture et de la forêt)



Jean-Paul BARBIER
FLEURY (57)



Patrick BOLDIZAR
DIEUZE (57)



Thierry GASPARD
FLOREMENT (88)



Gilbert GAUTROT
POMIEREY (88)



Georges GRANDDIER
ARRAINCOURT (57)



André KILIANSKI
VILLERUPT (54)



Sisto SILVERIO
HAGEN (57)



Alain SIMONAIRE
HARAUCOURT (54)



Dominique STRUB
JOLIVET (54)



Pierre SYLVESTRE
MONTHUREUX/SAONE (88)



Marc VALO
NANCY (54)



Michel VAUTHIER
UZEMAIN (88)

3^{ème} collège (employeurs de main d'œuvre)



Mathieu BOUDINET
BETTORN (57)



Claude DESALME
JUVELIZE (57)



Jean-René GÉRARD
VALFROICOURT (88)



Anne-Marie GRALLET
BAYON (54)



Bernard HELLUY
BARBAS (54)



Frédéric MAILLARD
LANDAVILLE (88)

Représentants UDAF (Unions Départementales des Associations Familiales)



Colette PEULTIER
XEUILLEY (54)



Christophe CAPARROS
St DIE-des-VOSGES (88)



Paul PARMENTIER
BUHL (57)

Membres consultatifs représentant le personnel



Marie-Thérèse BEAUREGARD



Hervé MULLER



Jean-Paul SCHERMANN

Témoignage

Michel Vauthier,

Président du Comité Paritaire d'Action Sanitaire et Sociale (CPASS)



Le CPASS formule des propositions et des avis sur la politique d'Action sanitaire et sociale qui sont ensuite soumis à la décision du Conseil d'administration.

Notre action sociale s'articule entre aides financières et actions collectives en direction des familles, des jeunes, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Nous versons chaque année, sur nos fonds propres, près de 2, 2 millions d'euros de prestations, qui viennent en complément de toutes les prestations dites de sécurité sociale. 60 % d'entre elles sont consacrées aux jeunes et aux familles, soit plus de 1,3 million d'euros.

Et sur cette somme dépassant 1,3 million d'euros, 70 % sont accordés sans condition de ressources, donc à tous.

C'est une volonté très forte du Conseil d'administration de ne pas limiter les aides et les interventions aux plus vulnérables, mais aussi, aux actifs, à ceux qui contribuent par leurs cotisations à la solidarité nationale, et qui n'ont pas le sentiment d'en bénéficier.

Le réseau des élus locaux

Le réseau des élus de la MSA Lorraine (832 délégués locaux), est structuré autour de 36 échelons locaux (pluricantonnaux).

Les élus locaux constituent un relais précieux entre les adhérents et le Conseil d'administration, que ce soit en terme d'information ou d'expression des besoins des territoires.

En 2013, les échelons locaux ont organisé 60 réunions sur différentes thématiques.

Elles ont permis la participation de près de 1 200 personnes.

Les thèmes abordés au cours de ces réunions décentralisées sont très variés, mais les actions de prévention santé et de santé au travail sont les plus développées.

L'ensemble de ces actions entre dans le champ de la mission de service public de protection sociale confiée par les Pouvoirs Publics à la MSA.

En chiffres

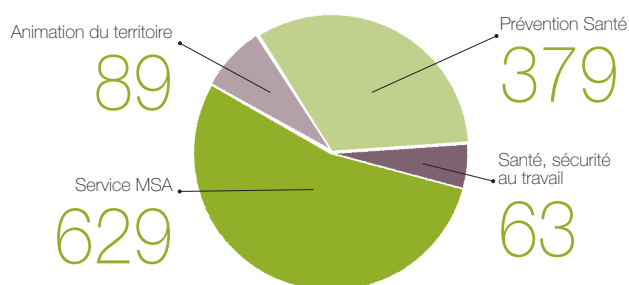
36 échelons locaux (pluricantonnaux)

832 délégués locaux

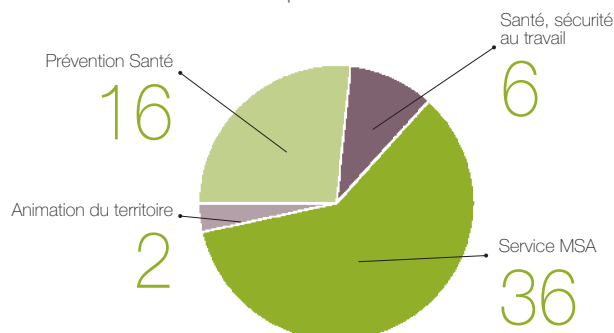
60 réunions d' échelons locaux

1 160 participants

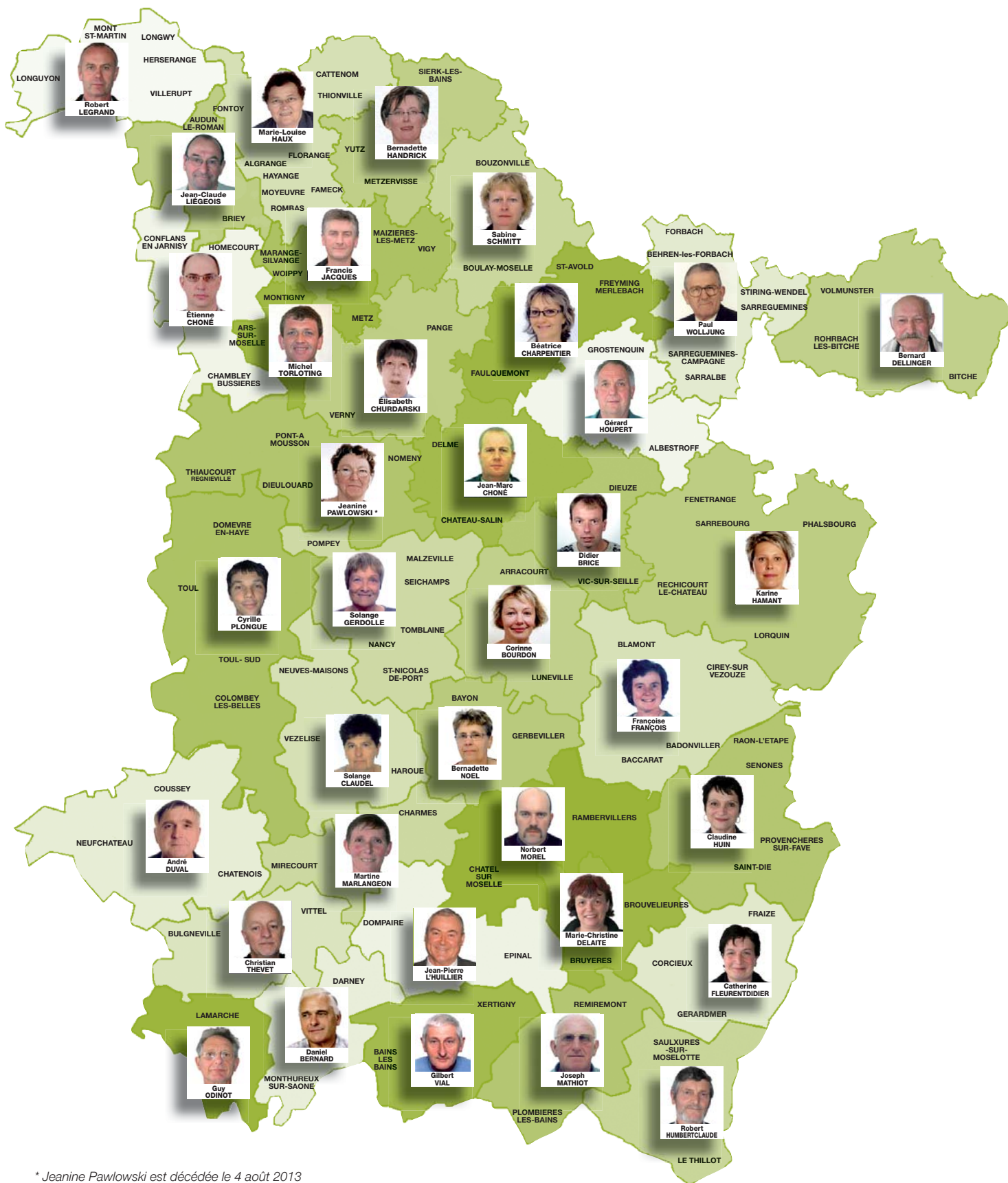
Nombre de participants par thème



Nombre de réunions par thème



Les Présidents des échelons locaux



* Jeanine Pawlowski est décédée le 4 août 2013

L'adhérent au cœur de nos préoccupations



Une proximité affirmée

La proximité déclinée au quotidien recouvre plusieurs formes : accueil dans les centres d'activité (Épinal, Metz, Vandœuvre-lès-Nancy, Bulgnéville, Lunéville, et Laxou), permanences des conseillers en protection sociale, rendez-vous auprès des travailleurs sociaux, visites à domicile.

Mais en la matière, les attentes évoluent très rapidement. Ain-

si, les nouvelles technologies de l'information et de la communication connaissent un développement très rapide, grâce à l'offre de services accessible sur www.msalorraine.fr et à l'utilisation de plus en plus répandue des courriels.

Le concept même de proximité évolue et nécessite une adaptation permanente de l'offre proposée.

Les nouvelles technologies au service de la proximité

En septembre 2012, le site internet de la MSA Lorraine a fait peau neuve. Avec un graphisme plus moderne, une navigation plus souple et un accès à l'information facilité, c'est l'ensemble du site qui a été repensé et réorganisé.

L'espace privé devenu « Mon espace privé » est enrichi et personnalisable.

La seconde nouveauté concerne la mise en place de la webitique. Les échanges avec la MSA se font de manière dématérialisée. Les personnes inscrites à « Mon espace privé » ne reçoivent plus de plus de courrier « papier », mais un courrier

électronique qui les invite à consulter directement l'information dans leur espace Internet privé. C'est plus rapide, plus simple et moins coûteux.

Pour mieux accompagner les internautes dans l'utilisation des services en ligne, une assistance téléphonique a été mise en place.

Il suffit pour cela de composer un numéro de téléphone dédié : 09 69 36 37 06 (prix d'un appel local non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

En chiffres

le site de la MSA Lorraine (www.msalorraine.fr), c'est :

15 840 intranutes inscrits

56 services en ligne

12 700 visites par mois

35 300 pages lues par mois

Ma MSA & Moi : la nouvelle application smartphone

L'application mobile permet de consulter ses paiements ou remboursements. Elle est aussi la première à proposer sur smartphone, un test d'éligibilité à l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS) et à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C), ouvert à tous les publics, qu'ils relèvent ou non de la MSA.

Enfin, un fil d'actualité permet de se maintenir informé en temps réel, sur toutes les nouveautés de la MSA.



La charte d'accueil

Pour optimiser les conditions d'accueil du public, la MSA Lorraine est engagée depuis 2008 dans un processus de labellisation « Charte d'Accueil » de ses différentes agences. Pour être labellisés, les accueils doivent remplir différents engagements de qualité.

En 2012, le centre de proximité de Lunéville a obtenu cet agrément pour la première fois. Les centres d'activité de Vandœuvre-les-Nancy, d'Épinal et le centre de proximité de Laxou se sont vus confortés par le renouvellement de leur labellisation au cours de cette même année.

En 2013, 14 960 clients ont été reçus dans les 3 centres d'activités d'Épinal, Vandœuvre-lès-Nancy, Metz et les centres de proximité de Bulgnéville, Laxou et Lunéville.

Les demandes des assurés portent pour une large part sur des questions relatives au domaine Santé (ouverture de droits, Couverture Maladie Universelle Complémentaire, Aide à la Complémentaire Santé, prestations en nature, prestations en espèces, assurance complémentaire, ...). Viennent ensuite les questions liées à la Famille et à la Retraite.

Engagements charte d'accueil

Garantir un accueil de qualité, La MSA s'engage

- Nous vous recevons dans des espaces agréables et accessibles à tous où vous trouverez toute l'information nécessaire.
- Nous limitons votre temps d'attente et traitons rapidement votre demande.
- Nos conseillers répondent aux questions que vous vous posez sur vos droits santé, famille et retraite ou la gestion de votre entreprise.
- Nous vous garantissons une totale confidentialité dans le traitement de votre dossier.
- Nous simplifions toujours plus vos démarches : Internet et services en ligne, bornes multi-services, application mobile «Ma MSA et moi»...

Nous sommes à votre écoute pour améliorer notre qualité de service.

www.msa.fr

MSA Lorraine
Santé
Famille
Retraite
Services

Un accompagnement personnalisé

Avec les « rendez-vous Prestations », la MSA affiche sa volonté d'optimiser son guichet unique. Ces rendez-vous personnalisés, assurés par les conseillers en protection sociale et les agents d'accueil ont pour objectif de proposer, aux moments clés de la vie (naissance, mariage retraite), un bilan complet de la situation d'un adhérent au regard de l'ensemble de sa protection sociale, pour lui permettre de bénéficier de l'ensemble de ses droits aux prestations sociales.

L'activité des conseillers en protection sociale ne se limite pas à ce dispositif. Ils rencontrent l'ensemble des nouveaux chefs d'exploitation et créateurs d'entreprise, pour les aider à effectuer les démarches nécessaires à leur installation, leur donner les conseils, les informations sur leurs droits et leurs obligations et leur présenter l'ensemble des services développés par la MSA.

Ils rencontrent également les entreprises pour faciliter leurs démarches vis-à-vis de la MSA et permettre aux salariés d'accéder à tous leurs droits.

En chiffres

1 046 personnes reçues dans les lieux d'accueils de la MSA

982 entretiens sur rendez-vous faisant l'objet d'un conseil personnalisé

Témoignage

Corinne Gury,

Conseillère
en protection
sociale



Le concept de « Rendez-vous prestations », formalise et structure les entretiens personnalisés que nous menons. Mais ce n'est pas une nouveauté dans nos pratiques professionnelles. On en fait depuis bien longtemps, sans le savoir... C'est notre organisation en guichet unique qui nous permet d'avoir cette approche globale. Lorsque je rencontre un jeune créateur d'entreprise, j'aborde non seulement les questions d'affiliation, de cotisations, mais aussi les questions liées aux prestations santé, aux prestations familiales et à la prévention.

La qualité du service

La 5^{ème} enquête nationale d'opinion, conformément aux engagements pris par la MSA vis-à-vis des Pouvoirs publics a été lancée en fin d'année 2012. L'objectif est de mesurer la qualité de service rendue et d'identifier les forces et les faiblesses exprimées par les adhérents.

Pour la MSA Lorraine, l'indice⁽¹⁾ de satisfaction globale est de 61,1 (stable par rapport à la dernière enquête menée en 2009), pour un indice national de 50,9.

Elle s'est classée 3^{ème} sur les 35 caisses selon l'indice global de satisfaction et en 1^{ère} position concernant l'accueil téléphonique, les courriers postaux et le site internet.

L'accueil physique et téléphonique recueillent les scores les plus élevés auprès des employeurs de main d'œuvre et des exploitants.

Il en est de même pour les réponses aux emails avec une très forte augmentation de la satisfaction des employeurs de main d'œuvre, des exploitants et des salariés.

Une performance de l'activité conseil est également mise en évidence avec la forte augmentation de satisfaction des retraités.

En revanche, le temps d'attente pour avoir le bon interlocuteur devra être amélioré même si la MSA Lorraine se place en tête du réseau.

Les efforts devront également porter sur la pertinence et la clarté des réponses à apporter et de l'information à transmettre. Elles devront être plus adaptées à leur destinataire.

L'amélioration de la qualité des contacts par téléphone et des écrits (notamment la réponse aux mails) est une priorité constante de l'entreprise. Ainsi, un vaste plan de formation a été engagé au cours de l'année 2013. Ce sont 63 collaborateurs de l'entreprise qui ont suivi cette formation de renforcement des compétences.

(1) Le niveau de satisfaction a été mesuré non pas sur la base d'un taux, mais d'un indice. L'indice est beaucoup plus représentatif de l'opinion réelle des personnes sondées, car il ne donne pas le même poids aux différents choix de réponse. L'avis « pas du tout satisfait » a une valeur deux fois plus importante que l'avis « plutôt satisfait ».

Témoignage

**Valérie
Costa**

technicienne
du service
Santé



J'ai suivi en 2013, la formation sur la relation téléphonique et les écrits professionnels, mais comme j'avais déjà bénéficié de plusieurs formations de ce type dans le passé, je me suis demandée ce qu'elle allait pouvoir m'apporter de plus.

Avec du recul, je me rends compte qu'elle m'a permis d'améliorer ma qualité d'écoute au téléphone.

Avant, il m'arrivait de terminer une tâche en décrochant le téléphone, je ne le fais plus, notre interlocuteur ressent qu'on n'est pas complètement disponible.

Mais c'est surtout au niveau des mails que je me sens plus à l'aise. On a tendance à vouloir trop développer et du coup on alourdit. Maintenant je vais plus à l'essentiel, il faut être clair et concis, le mail doit être compris sans avoir à le relire deux fois. On veut le comprendre très rapidement, c'est le cas pour les professionnels de santé.

Je me rends compte que j'ai acquis de la technique, je maîtrise mieux et j'ai le sentiment que mon message est de bonne qualité. Ça me conforte aussi parce qu'on porte l'image de la MSA au travers de tous nos messages.

La protection sociale Au coeur de notre métier



Les prestations santé



En chiffres

259,1 millions d'€	de prestations santé versées
4,5 millions d'€	d'indemnités journalières en cas de maladie (+8,6%)
1 364 365	remboursements à l'aide de la télétransmission (utilisation de la carte Vitale)
161 218	remboursements sur présentation des feuilles de soins «papier»
59 283	bénéficiaires de prestations santé

Le domaine recouvre diverses activités, liées aux remboursements des dépenses de soins (honoraires, actes de biologie, médicaments, hospitalisations,...), au versement des

indemnités journalières en cas d'interruption d'activité (maladie, maternité) et à la prévention santé.

Simplifier le règlement des indemnités journalières

La réduction des délais de paiement des indemnités journalières est un souci constant pour la MSA. Les indemnités journalières constituent une source de revenu indispensable pour les salariés en arrêt de travail qui ne bénéficient pas auprès de leur employeur du maintien de leur salaire.

Il en est de même vis-à-vis des entreprises qui maintiennent le salaire de leurs collaborateurs en arrêt maladie. Elles attendent de la MSA un remboursement rapide des salaires maintenus.

Les délais de traitement des dossiers sont assez incompressibles, compte tenu des différentes pièces justificatives à fournir pour déclencher le paiement des prestations.

Depuis 2007, la MSA propose aux entreprises qui le souhaitent, une convention qui simplifie le calcul des indemnités journalières.

Grâce à un système dérogatoire, les indemnités journalières sont calculées sur la base des salaires des 3 derniers mois connus de la MSA (ce qui correspond à la dernière déclaration trimestrielle des salaires) et non pas sur la base des 3 mois précédents l'arrêt de travail. L'entreprise n'a plus à fournir de documents justificatifs, ce qui constitue une simplification des démarches et un réel gain de temps.

Aujourd'hui, 41 entreprises (pour près de 3 000 salariés) bénéficient de ce dispositif simplifié, qui permet de réduire les délais de paiement des indemnités journalières.

Autre aspect non négligeable : cette procédure permet une sécurisation accrue des paiements car elle évite toutes les erreurs liées aux différentes saisies manuelles, qu'elles proviennent des entreprises ou des services de la MSA.

Un partenariat avec les complémentaires santé

Dans de nombreux domaines, la MSA développe des services pour simplifier la protection sociale de ses adhérents.

En matière de prestations santé, cet axe stratégique revêt deux aspects :

- la mise à disposition des complémentaires santé des images - décomptes à partir d'un protocole informatique, pour leur permettre de régler la part des dépenses qui leur incombe. L'assuré n'a pas à adresser à sa complémentaire le décompte de remboursement, mais il reçoit deux paiements : celui de la MSA et celui de sa complémentaire santé.

Plus de 21 200 adhérents bénéficient de ce service de transfert d'images-décomptes vers l'un des 156 partenaires signataires d'une convention « Noémie 1 ».

- le second dispositif est la gestion pour compte dont bénéficient les adhérents de partenaires privilégiés : Agrica, CPCEA, Groupama, Mutualia, et Pacifica.

La MSA rembourse non seulement la part obligatoire, mais également, la part complémentaire en fonction du niveau de garanties du contrat complémentaire santé.

Les adhérents disposent avec la gestion pour compte d'un paiement unique et d'un seul décompte sur lequel figurent le remboursement de la MSA et celui de leur complémentaire santé.

Près de 27 700 adhérents bénéficient du décompte unique (convention « Noémie 3 »).

En chiffres

82,5 %

des adhérents bénéficient de services simplifiés (conventions « Noémie 1 » ou « Noémie 3 »)

De nouveaux services Internet

L'offre Internet se renforce avec la mise à disposition de 2 nouveaux services de simulation. L'un concerne l'estimation du montant des indemnités journalières en cas d'arrêt de travail.

Le second permet de savoir si le bénéfice de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ou de Aide à la Complémentaire Santé (ACS) peut être obtenu.



ICI MA MSA S'ADAPTE À MES BESOINS

"Sur Internet aussi!"

UTILE & PRATIQUE
 Trouvez des informations fiables et personnalisées
 Consultez votre espace privé
 Effectuez vos démarches en ligne

www.msalorraine.fr

Prévention santé et accès aux soins



En chiffres

62,4 % de taux de vaccination contre la grippe (55,7% national)

74,9 % de taux de vaccination ROR (68,3 % national)

47,7 % de taux de participation au dépistage du cancer du sein (55,8 % national)

32,2 % de taux de participation au dépistage du cancer colorectal (31,6 % national)

À noter : à la suite de la pandémie de grippe A (H1N1) de 2009, on constate la montée d'un climat de défiance vis-à-vis de la vaccination, lié en particulier, aux débats sur les effets secondaires de certains vaccins. Or, la disparition de nombreuses maladies a été possible grâce au recours à la vaccination pour se protéger et protéger les autres.

Innover en matière de prévention et d'accès aux soins

Au-delà de la prise en charge des conséquences de la maladie ou de l'accident du travail, la MSA agit dans deux domaines essentiels que sont la prévention santé et l'offre de soins en milieu rural.

Elle a acquis dans ces domaines, une compétence qui lui est reconnue. Les innovations sont nombreuses, que ce soit en matière de prévention (scellement des sillons des dents de 6 ans, prévention bucco dentaire pour les mamans, les bé-

bés et les personnes âgées) ou d'offre de soins en milieu rural (maisons de santé rurales pluridisciplinaires, rôle des hôpitaux locaux).

La participation des adhérents de la MSA Lorraine, aux actions de prévention et de dépistage qui leur sont proposées, est satisfaisante et se situe parmi les meilleurs résultats nationaux. Même s'il reste beaucoup à faire concernant le dépistage des cancers du sein et colorectal.

Les instants santé jeunes

Pour inciter les jeunes de 16 à 24 ans à participer aux Instants santé Jeunes, la MSA innove. Les jeunes concernés se voient proposer une consultation gratuite chez le médecin généraliste de leur choix pour échanger librement sur des questions de santé et de comportements à risque. Ils sont invités à répondre à un questionnaire en

ligne (<http://isjeunes.msa.fr>) pour préparer la consultation avec le médecin.

À la suite de la consultation, un coupon de consultation leur est remis. Ce coupon leur permet de bénéficier d'un chèque sport d'un montant de 50 euros.

La télé-dermatologie expérimentée à Bulgnéville

Comme chaque année, la MSA est partenaire de la journée de dépistage et de prévention des cancers de la peau, organisée par le Syndicat National des Dermatologues-Vénérologues (SNDV). Dans le département des Vosges, un centre de dépistage est situé dans les locaux de la MSA, à Épinal.

À l'occasion de la journée de dépistage qui s'est tenue en 2013, la MSA Lorraine a mené une expérimentation de télé-dermatologie, à la Maison de santé pluridisciplinaire de Bulgnéville (88), avec le concours de médecins généralistes et de médecins de la MSA.

La technique est simple. Un smartphone est introduit dans une loupe dermatologique et les photographies avec anomalies dermatologiques sont transférées à une plateforme située à la Caisse centrale de MSA pour être expertisées par des spécialistes en dermatologie du SNDV. Dans l'heure qui suit, une réponse est apportée au médecin généraliste qui reçoit l'avis à distance.

La technique pouvant être utilisée par des médecins généralistes, elle constitue une solution d'avenir pour les personnes éloignées des cabinets spécialisés de dermatologie.

Accompagner les sorties de maternité

Les femmes qui viennent d'accoucher et qui souhaitent retrouver rapidement leur domicile pour s'occuper de leur bébé, peuvent bénéficier du dispositif PRADO (Programme d'accompagnement du retour à domicile). La MSA est partenaire de ce dispositif destiné à accompagner leur retour à domicile.

Un contact est pris avec les futures mamans pour les informer de l'existence de ce programme et de l'offre de protection sociale dont elles peuvent bénéficier auprès de la MSA (prestations santé, familiales, prestations d'action sociale, offre Internet,...).

Dès lors que l'établissement hospitalier participe au dispositif, un conseiller de l'Assurance Maladie (intervenant au nom de l'ensemble des organismes d'assurance maladie) propose aux patientes, le lendemain de leur accouchement, le programme PRADO.

Les patientes qui donnent leur accord bénéficient pour leur bébé et pour elles-mêmes, d'un accompagnement à domicile par la sage femme de leur choix (limité à 12 jours après la naissance).

Si le programme répond aux attentes des mamans, il contribue aussi à l'amélioration de l'efficacité du système de soins hospitalier.

Au cours du dernier trimestre 2013, la MSA Lorraine a expérimenté la mise à disposition du service de télésurveillance Présence Verte pour les mamans sorties de la maternité. L'objectif est de leur permettre, si elles en ressentent le besoin, d'être mises en relation avec une plateforme téléphonique de soutien psychologique et bénéficier de 5 contacts téléphoniques avec un psychologue. Cette expérimentation fera l'objet d'un bilan.

Témoignage

Dr Véronique Cournault,

Médecin
Conseil



L'offre de soins en milieu rural est pour nous, une préoccupation majeure. Le concept de Maison de santé rurale pluridisciplinaire que nous portons depuis de nombreuses années, constitue une des solutions pour garantir à chacun, quelque soit son lieu de résidence, l'accès à des soins de qualité

Il nous faut aussi convaincre des professionnels de santé à exercer leur métier en milieu rural. Nous menons, en lien avec l'ARS et le régime général, des actions de sensibilisation auprès des internes en médecine générale, durant leurs études.

Nous leur présentons 7 bonnes raisons d'exercer en milieu rural, comme la possibilité de développer une relation unique avec les patients, d'exercer leur métier dans des maisons de santé pluridisciplinaires, qui favorise l'échange entre professionnels et la maîtrise des charges de travail, ou d'explorer de nouvelles voies d'exercice de la médecine grâce aux technologies innovantes comme la télé-médecine.

Les arguments présentés redonnent une image attractive et dynamique de la médecine en milieu rural et suscitent l'intérêt des étudiants. C'est une autre façon de préparer l'avenir de nos campagnes.

La Santé au travail : être au plus proche des acteurs professionnels



En chiffres

459	accidents ou maladies professionnelles de non-salariés (14 de moins qu'en 2012)
1 260	accidents ou maladies professionnelles de salariés (29 de moins qu'en 2012)
6,7 millions d'€	de dépenses liées aux accidents du travail et maladies professionnelles (+6,2%)
730	jours consacrés par les conseillers en prévention à l'accompagnement des entreprises (interventions en entreprises, études, diagnostics, formations,...)
86	interventions pour l'aide à la constitution du DUERP
81	formations pour l'utilisation des produits phytosanitaires
8 556	visites de médecine du travail
570	suivis de dossiers consécutifs aux visites de médecine du travail, nécessitant des liaisons et échanges avec les chefs d'entreprise, les médecins généralistes ou spécialistes
188	inaptitudes prononcées par les médecins du travail (dont 118 à titre temporaire)
5 811	visites de médecine du travail pour des salariés "non agricoles". La MSA assure la surveillance médicale par convention, de plus de 10 000 salariés qui ne relèvent des métiers de l'agriculture et de la forêt (services de l'état, hôpitaux, collectivités territoriales,...)

Une organisation unique en Europe

La MSA est le seul organisme de protection sociale qui s'est vu confier la santé au travail et ce, dès sa création pour l'agriculture en 1966.

Parallèlement, la MSA s'est vu attribuer la prévention des risques professionnels.

Elle a ainsi pu mettre en place une politique globale, unique en Europe, associant dans une démarche de guichet unique,

médecine du travail et prévention des risques professionnels.

Aujourd'hui, les échanges entre les travailleurs sociaux, médecins-conseils, médecins du travail, conseillers en prévention et conseillers en protection sociale permettent d'offrir des solutions qui concourent à l'amélioration des conditions de vie et de travail des personnes fragilisées ou handicapées, chez les salariés comme chez les non-salariés.

Prévenir plutôt que guérir

Les conseillers en prévention ont pour mission la mise en place d'actions de prévention, de formation et d'information qui visent à réduire les accidents de travail et maladies professionnelles et à améliorer les conditions de travail des adhérents, qu'ils soient salariés agricoles, exploitants ou chef d'entreprises.

Pour prévenir les risques lors de l'utilisation des produits phytosanitaires, médecins du travail et conseillers en prévention ont assuré des formations aux exploitants agricoles leur per-

mettant d'obtenir le certificat d'aptitude nécessaire à l'achat et à l'utilisation de ces produits (Certiphyto).

Les conseillers ont également apporté leur expertise aux professionnels lors de la constitution du Document Unique des Risques Professionnels (DUERP) et la demande est croissante.

Ce document sert à répertorier tous les risques liés à l'activité et il doit être complété par tous les chefs d'exploitation ou d'entreprise accueillant de la main d'œuvre salariée, familiale...

L'Aide Financière Simplifiée Agricole (AFSA)

Destiné à améliorer les conditions de travail au sein des Très Petites Entreprises (TPE) agricoles, le dispositif se décompose en trois étapes (diagnostic et conseil, étude du dossier, versement d'une aide financière). Facile et rapide, il comprend l'appui d'un conseiller en prévention et un soutien financier d'un montant maximum correspondant à 50 % de l'investissement en équipement de prévention, plafonné à 3 000 €.

34 financements d'AFSA, d'un montant global de plus de

17 000 €, ont été accordés pour l'acquisition d'équipements de sécurité au travail.

Par ailleurs, 4 contrats de prévention ont été signés en 2013.

Le contrat de prévention est un accompagnement « privilégié » de l'entreprise, pour prévenir des risques professionnels. Les conditions de travail sont étudiées, des solutions sont envisagées pour les améliorer. Une aide financière est apportée par la MSA. Elle s'élève à 40 000 € pour 2013.

Journées à thèmes et manifestations

Le Service de Santé au travail a participé à l'animation de journées à thème et à des manifestations.

Les quatre journées des éleveurs organisées par Gènes Diffusion (coopérative d'insémination) ont connu un vif succès, réunissant 275 personnes. Les conseillers en prévention sont intervenus pour sensibiliser les éleveurs sur le risque encouru lors des contentions de bovins. Il s'agissait de faire découvrir les sens de perception des animaux (odorat, toucher, ouïe) pouvant mettre en danger sur les exploitations des intervenants extérieurs (inséminateurs ...)

Lors de la finale nationale d'élagage qui s'est déroulée les 22 et 23 juin au parc de la Pépinière à Nancy, une animation a été proposée en partenariat avec Électricité Réseau Distribution France (ERDF) et l'Union Nationale des Entreprises du Pay-

sage (UNEP) sur le thème de la prévention des risques dans les travaux au voisinage des lignes électriques aériennes.

À l'occasion de la manifestation Stan Élevage à Lunéville les 21 et 22/09/2013 et en présence de ses différents partenaires, la MSA Lorraine a développé la thématique « FORMATION et MÉTIERS ». Le service Santé Sécurité au travail a apporté des conseils sur l'accompagnement du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, les aménagements de poste, les zoonoses, l'offre de formation.

Au volant d'un tracteur attelé d'une benne, les chauffeurs ont pu se tester à une épreuve d'agilité.

Le 12 novembre 2013 au siège de la MSA Lorraine à Vandœuvre lès Nancy a eu lieu une journée d'échange sur le thème "Handicap et Travail".

Témoignage

Jean-Michel Mineur

Assistant de prévention



Nous rencontrons chaque victime d'accident du travail. Dans la plupart des situations, les victimes ont la volonté de poursuivre l'exercice de leur métier. Mais elles se trouvent souvent démunies face aux démarches à engager. C'est ce qui nous a donné l'idée d'organiser une journée pour ces personnes qui a eu lieu le 12 novembre 2013. Les échanges ont permis de faire comprendre aux participants qu'ils n'étaient pas isolés, seuls face à leur handicap. Le but était aussi de donner des informations et des conseils et de prendre conscience que des solutions existent, notamment en terme d'aménagements. On a fait intervenir un ergothérapeute, des professionnels de la Sameth (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés) et de la MSA (médecin du travail, travailleur social, agent du service retraite). Notre action s'inscrit toujours dans une logique d'interdisciplinarité, pour plus d'efficacité.

Agir auprès des jeunes en formation

La MSA Lorraine a signé des conventions avec des établissements d'enseignement agricole à savoir l'école d'horticulture de Roville-aux-chênes et le lycée agricole de Pixérécourt et CFPPA de Toul.

L'objectif de ces conventions est d'intégrer la Santé Sécurité au Travail dans l'enseignement agricole en sensibilisant et formant les personnels de direction des établissements d'enseignement agricole à la santé sécurité au travail et en les incitant à mettre en œuvre une démarche de prévention dans leur établissement.

Il s'agit aussi d'intervenir directement auprès des élèves, futurs professionnels agricoles pour les préparer à exercer leur métier en préservant leur santé et leur sécurité.

Par ailleurs, de nombreuses initiatives ont été menées dans les établissements d'enseignement agricole, notamment sous

la forme de journées de sensibilisation aux risques professionnels en présence des maîtres de stage et d'apprentissage.

Les conseillers en prévention ont organisé des formations sur les risques de manipulation/contention de bovins ou sur le comportement des vaches à observer pour éviter des accidents.

À la Maison Familiale Rurale de Ramonchamp, Ils ont assuré des journées de prévention sur le risque équin, avec la participation d'un éthologue et cascadeur « équi chute ».

Dans les filières de formation « Jardins Espaces Verts », des démonstrations d'utilisation de matériel électro-portatif ont été effectuées, pour prévenir les risques de troubles musculo-squelettiques.

Enfin, un accompagnement des jeunes en BTS production animale a eu lieu dans le cadre de l'élaboration de projets figurant dans leur cursus de formation.

À noter : Pour le département de la Moselle, la prévention des risques professionnels est confiée à la Caisse d'assurance-accidents agricole de la Moselle.

Elle gère la branche accident du travail et maladie professionnelle (AT/MP) du régime de protection sociale agricole applicable en Moselle et assure à ce titre, l'indemnisation des victimes.

La retraite



En chiffres

83 301	bénéficiaires d'un avantage de retraite
268,8 millions d'€	de prestations retraite versées
8,9 millions d'€	de retraite complémentaire obligatoire (non salariés agricoles)
4 329	nouvelles attributions de pension (+ 24%)

À noter : la forte augmentation du nombre de nouvelles demandes attribuées au cours de l'année 2013, s'explique prioritairement par les mesures d'assouplissement du dispositif de départ anticipé pour carrières longues, prises fin 2012 (« décret Hollande »).

Le Droit à l'information retraite

Face à la complexité du système de retraite, les assurés estiment qu'ils connaissent mal leurs droits en matière de retraite et considèrent par ailleurs, qu'ils ne s'en préoccupent que trop tardivement.

Pour y remédier, les dernières lois portant réforme des retraites (2010 et 2013) ont renforcé le droit à l'information retraite.

Outre les relevés individuels de situation (RIS) et les estimations individuelles globales (EIG), les futurs retraités peuvent dorénavant bénéficier d'un entretien d'information retraite (EIR) à partir de 45 ans.

L'entretien proposé par la MSA comporte un contenu obligatoire, commun à l'ensemble des régimes de retraite (simulation des futurs droits, impact du temps partiel, décote, surcote,...) et un contenu spécifique à la MSA, dans le cadre de son organisation en guichet unique.

Les assurés peuvent ainsi bénéficier d'informations notamment sur leurs droits sociaux en matière de santé (Couverture Maladie Universelle Complémentaire ou de Aide à la Complémentaire Santé,...) de prévention santé, ou de prestations familiales (allocations logement, Revenu de Solidarité Active,...).

Relevé individuel de situation et estimation individuelle globale

Dans le cadre du droit à l'information, les assurés reçoivent, tous les cinq ans, un relevé individuel de situation (RIS) qui récapitule l'ensemble de leur carrière professionnelle. Les courriers sont envoyés aux assurés de 35, 40, 45 et 50 ans, sans démarche spécifique de leur part. L'envoi est effectué par l'un des régimes dont les assurés relèvent ou ont relevé en dernier lieu. Les organismes se partagent donc l'envoi des relevés.

Le document résume les droits acquis dans les différents régimes de retraite, y compris les régimes de retraite complémentaire. En cas de besoin (périodes manquantes ou erreurs), il est possible de contacter les organismes concernés à partir

des coordonnées indiquées dans le document adressé.

Dorénavant, le RIS est accessible sur les sites internet des régimes de retraite et donc sur www.msalorraine.fr.

Ce relevé ne donne pas d'indication sur le montant de la retraite. Celui-ci figure sur l'estimation indicative globale, envoyée automatiquement aux assurés à partir de 55 ans et tous les 5 ans, jusqu'à la date de départ à la retraite.

L'estimation indicative globale fournit l'évaluation du montant total de la retraite pour l'ensemble des régimes (régimes obligatoires de base et complémentaires).

La famille



En chiffres

33,5 millions d'€ de prestations familiales versé au cours de l'année 2013 (+0,8%)

800 de bénéficiaires du RSA (+ 1%)

3,6 millions d'€ de prestations versées au titre du RSA (+0,7%)

Un plan d'action pour gagner en productivité

Dans le cadre de l'amélioration de la performance, en terme de productivité et de coût de gestion, la Caisse centrale de MSA a lancé en 2012, un vaste plan d'action qui va s'étendre sur 3 ans, de 2012 à 2014.

Ce plan s'articule autour de quatre axes : l'organisation des services de prestations familiales, la rénovation des outils informatiques, la gestion de la connaissance et l'amélioration

des processus de production qui tiennent mieux compte des besoins des familles.

Concernant les aspects organisationnels, le plan prévoit que dans chaque MSA, l'activité Prestations familiales doit être centralisée sur un seul site. C'est déjà le cas pour la MSA Lorraine, depuis l'année 2006.

La rénovation des outils informatiques

L'objectif poursuivi est de renforcer l'automatisation des traitements de données et des calculs pour simplifier l'étude des dossiers. Les modifications apportées ont déjà permis de réduire les interventions et saisies manuelles.

Il s'agit également de dématérialiser un certain nombre d'échanges, soit avec les allocataires (c'est tout le sens de l'offre de services en ligne accessible sur www.msalorraine.fr), soit avec les organismes partenaires.

Ainsi depuis mai 2013, les données mensuelles émanant de Pôle Emploi sont intégrées directement dans le système d'in-

formation de la MSA (sauf données rejetées pour divergence de situation). De même, les données Pôle Emploi sont accessibles en temps réel via un service Web « AIDA » mis à disposition par Pôle Emploi.

Ces différents services permettent de limiter les réclamations et les demandes de pièces complémentaires auprès des allocataires et donc une plus grande réactivité dans le traitement des dossiers.

Enfin, ils limitent les risques d'erreurs en permettant de disposer d'informations actualisées.

La gestion de la connaissance

Pour accompagner les agents dans leur activité quotidienne, l'organisation et le circuit de diffusion de l'information ont été revus pour les rendre plus opérationnels.

Toutes les notes techniques sont dorénavant rédigées par deux MSA expertes (pour l'ensemble du réseau des MSA) avec l'appui des services juridiques de la Caisse centrale de MSA. Ces notes traitent aussi bien des aspects législatifs que des aspects informatiques (modalités de traitement des dossiers, saisies des grilles informatiques,...).

L'autre nouveauté est l'ouverture du portail « L'essentiel famille », qui permet de disposer d'une base d'information et documentaire étoffée sur l'ensemble du domaine des prestations familiales.

Il est possible de consulter les textes législatifs de références, les nouveautés législatives, les instructions techniques et les réponses aux questions législatives ou sur l'utilisation du produit informatique.

La coproduction téléphonique : le service rendu amélioré

La coproduction téléphonique est un dispositif qui permet dans le cadre du traitement des dossiers, de recueillir de données ou informations manquantes par téléphone.

Les informations qui peuvent être obtenues par téléphone sont celles qui ne nécessitent pas d'être attestées par un écrit ou par une pièce justificative.

Ce dispositif modifie sensiblement les relations entre les adhérents et leur MSA, en terme de qualité de service.

Elle permet d'améliorer le service rendu en simplifiant et en accélérant l'étude des dossiers et donc en réduisant les délais de traitement.

Témoignage

**Valérie
Bozzoli-
Jonquard**

Technicienne
du service
Famille



Derrière ce mot compliqué de « coproduction téléphonique » se trouve un moyen qui nous permet d'être plus proches des adhérents lors du traitement de leur dossier. Ainsi, lorsqu'une information manque, nous contactons directement les adhérents pour obtenir le renseignement. Cette méthode est un gain de temps important, en supprimant les délais d'acheminement des courriers. Il arrive également que la coproduction soit complètement transparente pour nos adhérents. Une demande d'aide au logement pour laquelle il manque la date d'entrée du locataire dans le logement, peut-être obtenue directement auprès du bailleur.

Ce service est très apprécié. C'est un temps d'échange précieux et une réelle proximité, qui démontrent bien toute l'attention que nous portons à chaque dossier et situation. C'est aussi l'occasion de répondre à toute autre question portant sur le dossier en cours.

L'action sociale



En chiffres

5 247	interventions directes auprès des familles du régime agricole
1 688 272 €	de prestations soumises à condition de ressources
474 063 €	de prestations non soumises à condition de ressources

L'action sociale se traduit par des actions individuelles d'accompagnement des personnes en situation de fragilité, le versement de prestations ou d'aides financières et par des actions collectives.

La MSA participe au développement social des territoires ruraux et à la mise en place, avec ses partenaires, d'actions et

de services répondant aux besoins sanitaires et sociaux des populations vivant en milieu rural.

À partir des orientations et des axes nationaux de la MSA, le Conseil d'administration de la MSA Lorraine avec le concours des élus sur le terrain adapte sa politique d'action sociale à son contexte local.

La MSA sensible aux risques psycho-sociaux

« **Bien manger pour garder le moral** » : Cette action de prévention santé a répondu à une préoccupation des administrateurs conscients du stress et du mal être au travail en agriculture.

Elle se déroule en 3 séances au cours desquels les thèmes : « Je nourris mon cerveau », « je reste zen et actif », « je gère mon stress » ont été développés.

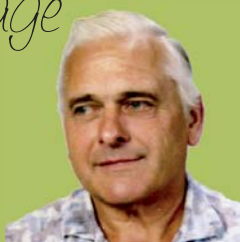
La première action a été organisée en début d'année 2013 à l'initiative de l'échelon local de Darney/Monthureux-sur-Saône.

Devant le succès rencontré et compte tenu de l'importance qu'attache la MSA à la prévention des risques psychosociaux, avec l'appui de ses élus, cette action a été déployée sur les trois départements.

Témoignage

**Daniel
Bernard**

Président de
l'échelon
local de Darney /
Monthureux-sur-
Saône



Nous avons beaucoup appris sur l'utilisation des graisses en particulier sur les huiles qu'il faut savoir associer entre elles, sur la nourriture et nous n'imaginions pas à quel point elle pouvait avoir une influence sur le moral. Le retour des participants a été particulièrement positif.

L'offre d'accueil des jeunes enfants

Attentive aux besoins des familles en milieu rural, la MSA Lorraine s'implique dans le développement des structures d'accueil du jeune enfant. Elle participe financièrement aux côtés des CAF et des collectivités locales aux contrats « enfance-jeunesse » et contribue ainsi au développement de l'offre d'accueil.

Avec le même objectif, elle a soutenu des projets associatifs

de micro-crèches sur les 3 départements.

À Rouvres-en-Xaintois, la micro-crèche « Le Petit Prince & Co » a été inaugurée en septembre 2012.

C'est la première structure de ce type créée dans les Vosges. Elle permet d'accueillir jusqu'à 10 enfants par jour de moins de 6 ans à temps plein ou à temps partiel.



Témoignage

Serge Tillerot

Président
de la
micro-crèche
« Le Petit
Prince & CO »



Suite aux difficultés rencontrées par les familles pour trouver un mode de garde pour leurs enfants dans le secteur, rapidement on a fait une réunion et on s'est aperçu qu'il y a à peine 50 % de la demande qui est honorée.

Après différentes démarches et avec nos partenaires dont la MSA, on a lancé le projet de la micro-crèche.

Aujourd'hui la structure est complète. S'il y a des nouvelles demandes, on devra constituer une liste d'attente.

Les familles sont remboursées jusqu'à 85 % par la MSA pour celles qui y sont affiliées.

Pour moi, la MSA est absolument incontournable dès lors qu'on parle de petite enfance en milieu rural.

Accompagner la création de petites unités de vie

Grâce à son savoir faire médico-social, la MSA contribue activement à l'offre sur les territoires et notamment à la promotion des Maisons d'Accueil Rural pour Personnes Âgées (Marpa).

Le concept a été imaginé par la MSA dans les années 80 pour permettre à nos aînés de continuer à vivre dans leur environnement familial au sein d'une structure à taille humaine. Les Marpa proposent à un maximum de 24 résidents, de 60 ans ou plus vivant en milieu rural, un logement privatif avec ter-

rasse et jardinet ainsi que des espaces de vie collective. Chacun vit dans son logement, poursuit ses habitudes et garde ses repères. L'objectif est que tous disposent d'un vrai « chez soi » tout en conservant - voire en enrichissant - ses activités et relations sociales antérieures.

Après la Marpa de Colombey-les-Belles (ouverte depuis 1992), un projet est en cours de réalisation, à l'initiative de la commune de Dabo en Moselle.

Témoignage

Joseph
Weber,

Maire
de Dabo



J'ai lu un article sur les Marpa dans une revue et je me suis dit que c'était une piste intéressante à explorer pour notre projet de restructuration du site de « La Hoube ». Les coordonnées de la MSA étaient mentionnées, je l'ai donc appelée pour avoir plus de précisions...

Dès mon premier appel, j'ai été entendu et un rendez-vous a été pris pour venir présenter le concept Marpa à notre équipe municipale. Très vite le responsable d'action sociale de la MSA a organisé la visite d'une Marpa en Alsace et nous avons été enchantés de ce témoignage vivant qui nous a tous convaincu.

Je veux souligner la qualité de contact avec l'équipe de la MSA qui a su nous apporter les conseils, les informations, l'appui du réseau national, et qui nous a aidé à présenter le projet au Président du Conseil Général de Moselle, qui nous a exprimé son soutien.

Je suis confiant pour ce projet parce que la MSA nous a permis de mesurer qu'il répond bien aux besoins locaux et nous apporte la méthode nécessaire pour le réussir.

La MSA partenaire des acteurs locaux

En matière d'action sociale, la MSA a acquis une expertise et une compétence reconnues. Elle a pu ainsi développer des partenariats locaux.

Depuis de nombreuses années, le Conseil Général de Meurthe-et-Moselle confie à la MSA Lorraine, l'exercice de sa mission de service social sur 10 secteurs ruraux. Le Conseil Général de Meurthe-et-Moselle a souhaité reconduire pour la période 2012 - 2014, ce partenariat privilégié entre les deux Institutions. Il s'agit de sa part, d'une

marque de reconnaissance et de confiance vis à vis de l'action de la MSA.

La MSA est également engagée dans une dynamique inter-régimes pour assurer la promotion du Bien Vieillir. En décembre 2013, une convention a été signée avec le Régime Social des Indépendants (RSI), confiant aux travailleurs sociaux de la MSA (pour les régions Lorraine-Champagne-Ardenne), l'évaluation à domicile des besoins des personnes âgées relevant du RSI.

L'offre de service en direction des entreprises



En chiffres

10 584	exploitants
3 502	employeurs
155,5 millions d'€	de cotisations des Employeurs de main d'oeuvre (+ 6,2%)
86,7 millions d'€	de cotisations des travailleurs indépendants (+6,8%)
42 %	des déclarations sociales dématérialisées
483 100 €	de prise en charge des cotisations

Employeurs de main d'œuvre et travailleurs indépendants expriment de manière constante, leur souhait de plus de simplification dans leurs démarches sociales et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

C'est ce constat qui a prévalu dans la mise en place d'une offre de services en direction des entreprises, associant services dématérialisés et accompagnement personnalisé.

Services dématérialisés

L'un des axes de simplification des démarches sociales s'inscrit dans la dématérialisation des échanges, à travers notamment l'offre de services Internet.

Pour simplifier leur quotidien, employeurs et exploitants (travailleurs indépendants) disposent d'une offre de 20 télé-services, couvrant différents périmètres (déclarations sociales, consultation des données de l'entreprise, délivrance d'attestations professionnelles).

Les services proposés font régulièrement l'objet d'une évaluation afin de mieux répondre aux attentes des entreprises. Pour cela, des améliorations sont apportées aux services existants.

Parmi eux, les télé-services TESA (Titre Emploi Simplifié Agri-

cole) et DPAE (Déclaration Préalable A l'Embauche) ont connu en 2013 des adaptations importantes. Leur rénovation répond à deux objectifs. Pour les professionnels, il s'agit d'accéder directement au système d'information de la MSA et ainsi de récupérer automatiquement, toutes les données déjà connues concernant les salariés embauchés.

Pour la MSA, l'intérêt est de bénéficier de l'intégration automatique dans son système d'information, des données saisies par les entreprises.

Avec cette démarche, entreprises et MSA partagent un intérêt commun, celui de gagner en efficacité tout en réduisant les risques d'erreurs, en limitant les saisies manuelles.

Une relation de service renforcée

L'accompagnement des professionnels demeure une priorité du Conseil d'administration, avec les actions de Santé au travail (conseillers en prévention et médecins du travail), la visite à domicile par les conseillers en protection sociale, de l'ensemble des créateurs et repreneurs d'entreprises et les rencontres avec les responsables Ressources Humaines des grandes entreprises.

Il s'applique aussi lors du déploiement de nouveaux services dématérialisés. Lors de la mise en place début 2013, des appels provisionnels dématérialisés (accessibles pour les professionnels inscrits sur le site de la MSA Lorraine, à partir de leur espace privé), une campagne de phoning sortant a été réalisée pour sensibiliser et accompagner 300 chefs d'exploitation.

Mais ces échanges privilégiés ne se limitent pas aux dirigeants et responsables administratifs des entreprises. Des actions de conseil des salariés de ces entreprises sont également menées. Ainsi, les salariés âgés de plus

de 55 ans de plusieurs entreprises, ont bénéficié au cours de l'année, de réunions d'information sur site pour aborder la question des retraites. Cette offre sera progressivement proposée en 2014, à d'autres entreprises agricoles.

La démarche engagée en direction des chefs d'entreprise et de leurs salariés, s'accompagne par ailleurs, d'un plan de formation à la relation de service (téléphonique) et à l'élaboration de procédures relatives à la réponse aux courriels.

Les premiers résultats de ce plan d'action pour une relation de service améliorée ont pu être concrètement mesurés à l'occasion de l'enquête de satisfaction publiée au printemps 2013. Accueil téléphonique, accueil physique et réponse aux courriels enregistrent un niveau de satisfaction en forte hausse de la part des chefs d'entreprise et d'exploitation.

En revanche, l'information transmise, comme le conseil et le traitement des dossiers nécessitent une attention particulière.

Accompagner les professionnels confrontés aux crises économiques et sanitaires

Les différentes filières de l'agriculture et de la forêt sont confrontées de manière récurrente à des crises économiques et sanitaires qui fragilisent de nombreuses structures.

La MSA s'est dotée de dispositifs permettant d'aider financièrement les exploitations et entreprises de l'agriculture et de la forêt en difficulté pour faire face à court terme, à leurs obligations en matière de versement de cotisations.

Ces dispositifs, très largement financés sur les fonds propres de la MSA couvrent deux aspects : la prise en charge des cotisations ou l'octroi de délais de paiement. Quelque soit le dispositif mobilisé, le plus important est d'identifier le plus tôt possible les difficultés rencontrées afin de pouvoir envisager la poursuite de l'activité professionnelle dans de meilleures conditions.

En lien avec les différentes organisations professionnelles agricoles, la préparation à la sortie de crise constitue une étape essentielle pour préparer l'avenir et envisager le cas échéant, les leviers d'action (transformation de l'exploitation, choix d'un nouveau statut).

Les conséquences sociales, pour les chefs d'entreprises, les salariés et leurs familles, sont prises en compte afin de s'assurer qu'ils bénéficient de l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre. Des aides au titre de l'action sociale peuvent aussi être mobilisées.

Les situations de crises pouvant entraîner des conséquences psychologiques fortes, la MSA développe des initiatives visant à prévenir les situations de stress, de dépression, voire de suicide.

Un organisme responsable



Un organisme responsable



Des activités sécurisées

La MSA doit s'assurer de la bonne utilisation des fonds publics qu'elle gère. Elle s'appuie pour cela sur plusieurs dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques.

Le contrôle interne s'est particulièrement renforcé au cours de ces dernières années. Il repose sur 20 processus métiers qui décrivent les procédures devant être mises en œuvre lors de l'étude des dossiers prestations (attribution de prestations familiales, d'un Revenu de Solidarité Active, d'une retraite,...), d'émissions de cotisations, ou pour les actes de gestion de l'entreprise (en matière de ressources humaines, de paie ou de marchés publics).

Une fois déployés, il convient de s'assurer de l'effectivité de ces processus, à travers la mise en place de près de 120 actions de contrôle interne. Pour les différents processus, elles définissent les quotas et les modalités des contrôles aléatoires à effectuer afin de s'assurer que « le bon droit est attribué à la bonne personne ».

Pour l'ensemble de l'année 2013, 12 519 contrôles ont ainsi été réalisés. Ils ont permis d'identifier 129 anomalies avec incidence financière, ce qui représente 1% de l'ensemble des contrôles réalisés au titre du contrôle interne.

Cette mission est réalisée au sein de l'ensemble des services de l'entreprise. Elle s'ajoute à toutes les autres activités des services.

Le second axe de la sécurisation des activités concerne la vérification comptable, dans le cadre de la déclinaison du plan

annuel de contrôle de l'agent comptable. Ce plan repose sur des quotas de contrôles aléatoires dans les différents domaines d'activité de protection sociale. 6 861 vérifications ont été réalisées, permettant d'identifier 117 anomalies avec incidence financière (représentant 1,71 % des vérifications effectuées).

Les anomalies détectées dans le cadre des différents dispositifs de contrôles et de vérifications (pour les assurés sociaux, comme pour les entreprises dans le cadre de leurs déclarations sociales), se traduisent soit par des indus (de prestations) ou des redressements (de cotisations), soit également, par des rappels (de prestations) ou des remboursements (de cotisations).

Enfin, le dernier aspect de la maîtrise des risques concerne la lutte contre les fraudes qui constitue l'une des priorités des pouvoirs publics dans le cadre du redressement des comptes publics. Notre système de protection sociale repose sur le principe de solidarité qui s'avère incompatible avec des comportements frauduleux ou abusifs. Il s'agit aussi de garantir la justice sociale.

La lutte contre la fraude est placée sous la responsabilité du Comité de Direction. Elle est déclinée par un comité de pilotage, un coordonnateur fraude, des référents fraude dans chaque service et par l'action des contrôleurs assermentés.

Pour 2013, le montant des fraudes aux prestations s'élève à 45 212 euros (pour 11 dossiers). La fraude aux cotisations et le travail illégal représentent 282 709 euros (19 dossiers).

En chiffres

19 380 actions de contrôle interne et de vérification de dossiers

246 anomalies détectées (1,3% du nombre de dossiers contrôlés)

327 921 € de fraude constatée (+ 63%). 86% de la fraude relève du domaine cotisations

Une gestion saine

Comme tous les opérateurs publics, la MSA est soumise à différentes contraintes, liées à la réduction de ses effectifs et à la baisse de ses dépenses de fonctionnement (frais généraux).

La baisse constante des dépenses de fonctionnement enregistrée au cours des derniers exercices se poursuit, pour atteindre en 2013, 335 000 euros (- 15,20%).

Des actions ciblées ont été menées afin de réduire les frais d'affranchissement (par un recours plus important au centre

éditique), les frais de déplacement du personnel de l'entreprise (accroissement du parc de véhicules de service), les frais d'entretien (nouvelle politique d'investissement) et les primes d'assurance (renégociation des contrats d'assurance).

Concernant les dépenses de personnel, la baisse est de 279 000 euros (- 1,83 %).

En matière de coûts de gestion, La MSA lorraine se classe au second rang national. Son coût de gestion est inférieur de 8,5 % au coût moyen national.

En chiffres

614 000 € de baisse des charges de fonctionnement de la MSA Lorraine

140,65 € de coût de gestion par unité d'activité (-7,2 %)

La MSA Lorraine se situe au 2^{ème} rang national

Des comptes validés

Dans le cadre des procédures de validation des comptes des MSA, qui tiennent compte des données comptables et financières, et de l'effectivité des contrôles (interne et comptable),

le Directeur général et l'Agent Comptable de la Caisse centrale de MSA ont, cette année encore, procédé à la validation des comptes de la MSA Lorraine, sans observation.

Les comptes de l'institution MSA certifiés pour la troisième année consécutive

Après 2011 et 2012, les Commissaires aux comptes ont certifié les comptes de la MSA (au niveau national). Les Commissaires aux comptes s'appuient sur la procédure de validation des comptes de l'ensemble des MSA. Ils ont mis en avant les résultats positifs en matière de gestion et de maîtrise des risques. Cette certification vient récompenser le travail fourni par l'ensemble des collaborateurs de la MSA.

Une entreprise en mouvement

Dans un environnement contraint et marqué par de fortes incertitudes, la MSA Lorraine poursuit l'adaptation de son organisation, pour préparer l'avenir, gagner en efficacité et en performance.

La centralisation des activités du domaine santé, sur le centre d'activité d'Épinal a connu une nouvelle étape avec le transfert des indemnités journalières (maladie – maternité). Il en est de même pour les activités de secrétariat médical, centralisées sur le centre de Vandœuvre-lès-Nancy.

L'ensemble du réseau des MSA a engagé une réflexion sur la coopération inter-caisses, à savoir l'échange d'activités entre plusieurs MSA. Les activités de faible volume ou nécessitant des compétences ou une expertise particulières entrent dans le champ de la réflexion.

La mutualisation de ces activités vise notamment à améliorer le service rendu, optimiser la productivité et renforcer la sécurisation dans les processus de traitements des dossiers.

Les premières mutualisations ont été mises en œuvre en 2012. Elles concernent l'assistance aux extranautes confiée à la MSA Franche-Comté et l'invalidité attribuée à la MSA Bourgogne.

En 2013, les retraites internationales (pour les assurés qui ont exercé au cours de leur carrière une activité à l'étranger) ont à leur tour fait l'objet d'une mutualisation.

La MSA Lorraine a reçu délégation pour traiter les dossiers de retraite internationale des MSA Bourgogne et de Franche-Comté.

Dans le cadre du Schéma directeur informatique de la MSA, la MSA Lorraine et la MSA Grand-Sud (Aude et Pyrénées-Orientales) se sont vues confier une mission nationale concernant la gestion des données des assurés et des entreprises. Ces données constituent le cœur de métier du système d'information de la MSA, compte tenu de son organisation en guichet unique (une base de données unique pour l'ensemble des domaines de la protection sociale).

La MSA Lorraine, dans le cadre de la mission qui lui a été confiée, assure l'accompagnement et l'assistance de 17 MSA, représentant 36 départements des régions Nord, Centre et Est. Elle participe également à la conception et à l'amélioration du produit informatique et assure le pilotage de son déploiement.

MSA Lorraine

15 avenue Paul Doumer	tél. 03 83 50 35 00	www.msalorraine.fr
54507 Vandœuvre-lès-Nancy Cedex	03 87 55 76 00	contact@lorraine.msa.fr
	03 29 64 88 00	fax. 03 83 56 65 86

