

Rapport d'activité 2019

Rapport d'activité 2019 - MSA Lorraine

Création et réalisation

Conception éditoriale et rédaction

Service communication MSA Lorraine

Crédits photographiques

Freepik.com, MSA Lorraine

Sommaire

Editorial	05
Notre activité	07
La MSA Lorraine en chiffres	09
Santé	09
Santé Sécurité au Travail	10
Contrôle Médical Contrôle Dentaire	11
- Prévention Santé - Organisation des Soins	
Famille	12
Direction entreprises	13
Retraite	15
Maîtrise des risques	16
Action Sanitaire et Sociale	17
Relation clients	18
Gestion des Activités Transverses	19
Comptabilité	20
Communication	20
Ressources humaines	21
Responsabilité Sociale et Sociétale de l'Entreprise	21
Pôle Assistance de Direction	21
L'offre de services	23
Retour en images	24



« La MSA, opérateur social de référence du monde agricole »

La MSA est l'opérateur social de référence du monde agricole et constitue le deuxième régime de protection sociale en France. Nous assurons la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit : exploitants, salariés et employeurs de main-d'œuvre, sur l'ensemble des risques (famille, maladie, accident du travail et maladie professionnelle, retraite et vieillissement), remplissant ainsi notre mission de guichet unique de la protection sociale.

En tant qu'organisme de protection sociale, la MSA Lorraine accompagne les exploitants, salariés et employeurs de main d'œuvre tout au long de leurs activités professionnelles.

L'accompagnement de nos assurés les plus fragiles et vulnérables, confrontés notamment à des crises économiques et climatiques récurrentes est une priorité. En 2019, nous avons renforcé notre mobilisation et déployé des moyens importants pour accompagner les professionnels en difficulté. Une enveloppe de 645 000€ a permis 176 prises en charge de cotisations et 2089 échéanciers ont été accordés pour un montant cumulé de plus d'1 million d'euros.

60 adhérents ont été accompagnés et 233,5 jours de remplacement ont été financés dans le cadre de l'aide au répit.

Au-delà de notre mission de service public d'opérateur de sécurité sociale et d'accompagnement financier, social et psychologique, la MSA contribue à la mise en œuvre des politiques sociales locales et tout particulièrement sur les territoires ruraux. En 2019, nous avons versé 567 millions d'euros de prestations sociales.

Cet engagement est facilité par notre fonctionnement mutualiste qui s'appuie sur nos 678 délégués cantonaux bénévoles, élus en janvier 2020 pour cinq ans. Ces derniers sont à l'écoute de nos ressortissants, assurent le maillage des territoires et connaissent les réalités d'un monde agricole et rural dont ils partagent le quotidien. Ils jouent ainsi un rôle de relais entre la population rurale et la MSA.

La MSA, c'est aussi la Santé Sécurité au Travail qui s'attache à préserver la santé physique et mentale des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel et la Prévention des Risques Professionnels, mobilisée dans l'accompagnement des entreprises sur l'évaluation des risques professionnels et la mise en œuvre des mesures de prévention techniques ou organisationnelles.

Enfin, notre dispositif de contrôle interne permet de maîtriser au mieux l'ensemble des processus mis en œuvre par l'entreprise pour réaliser ses objectifs. En 2019, ce sont 4477 contrôles dans le cadre de la vérification comptable qui ont été effectués et 9942 actions de contrôle interne ont été menées pour anticiper les dangers et sécuriser nos activités.

Depuis fin 2019, nous sommes frappés par une nouvelle crise. La crise sanitaire due à la Covid-19 est une épreuve pour tous les particuliers et les professionnels à travers le monde. Pour mener à bien notre mission de service public et affronter cette crise, la Direction de la MSA Lorraine a mis l'accent sur l'équipement des salariés en matériel informatique afin de leur permettre de travailler largement à distance entre les mois de mars et de juin 2020. Les salariés dont les activités n'étaient pas réalisables à distance et/ou qui intervenaient dans le cadre de missions d'entraide, sont restés sur nos sites pendant la période de confinement. Cette organisation nous a permis d'être au rendez-vous et d'assurer nos missions essentielles. L'ensemble des équipes MSA Lorraine met tout en œuvre pour assurer au quotidien la meilleure qualité de service possible à nos adhérents.

Depuis cet été, nos centres d'accueil sont à nouveau ouverts sur rendez-vous et nos équipes sont de retour sur le terrain dans le respect des mesures sanitaires.

Nous espérons tous sortir aussi vite que possible de cette crise sanitaire, pour que nous puissions mener avec plus de liberté et en toute sécurité, nos actions d'accompagnement et faire vivre cette proximité à laquelle nous sommes tant attachés.

Gilles Chandumont
Directeur général
Groupe MSA Lorraine

Notre activité

La Mutualité Sociale Agricole assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole : exploitants, salariés, employeurs de main-d'oeuvre et leurs familles. Elle est le deuxième régime de protection sociale en France

Présente sur les départements de la Moselle, de la Meurthe-et-Moselle et des Vosges, la MSA Lorraine accompagne au quotidien ses adhérents.

PERSONNES PROTÉGÉES

137 622

personnes protégées

à la MSA Lorraine au 1er janvier 2019



dont

55 469 bénéficiaires santé

74 518 bénéficiaires retraite

7 635 familles bénéficiaires de prestations familiales

RESSORTISSANTS ACTIFS

10 897 non-salariés agricoles*
dont

491 conjoints collaborateurs
1265 cotisants solidaires

12 833 salariés

*chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, collaborateurs d'exploitation, aides familiaux et cotisants solidaires

VOLUME D'ACTIVITÉ

▶ **567** millions d'euros

c'est le montant des **prestations sociales** versées en 2019, la moitié concerne la retraite

▶ **282** millions d'euros

c'est le montant des cotisations et contributions sociales perçues en 2019

NOS ÉQUIPES

▶ **281** salariés
dont **67%**

au contact direct de nos adhérents et de leurs familles



Santé

Le service Santé de la MSA Lorraine est réparti en deux équipes : l'une est dédiée aux prestations espèces, accidents du travail et maladies professionnelles (PE/AT/MP) et l'autre à l'hospitalisation / gestion du risque (GDR).

L'équipe PE/AT/MP consacre une partie de son activité au paiement des prestations en espèces des risques maladie, maternité et paternité (indemnités journalières, allocation de remplacement, capitaux décès et invalidité). Elle prend également en charge des dossiers accidents du travail et maladies professionnelles. L'équipe PE/AT/MP assure également la relation téléphonique avec les assurés et les employeurs.

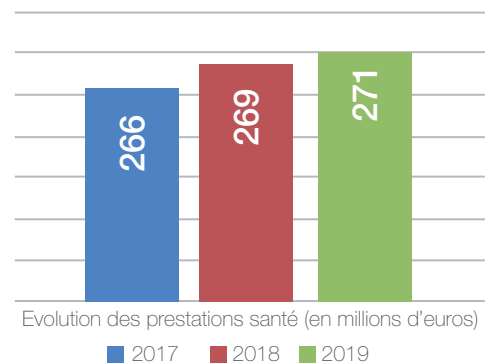
L'équipe hospitalisation/gestion du risque gère les factures d'hospitalisation dans les hôpitaux publics, les cliniques et les structures médico-sociales (EHPAD, SSIAD, IME, CMPP,...)*. Elle est en relation avec les établissements hospitaliers, trésoreries, CPAM et ARS. Elle met aussi en œuvre la partie administrative du déclinaison du plan national de gestion du risque et des actions locales de GDR et de lutte contre la fraude en Santé.

LES FRAIS DE SOINS

▶ **271** millions d'euros
c'est le montant des **prestations santé** versées en 2019

▶ **619** bénéficiaires
de l'ACS (aide au paiement d'une complémentaire santé)

▶ **2020** bénéficiaires
de la CMUC (couverture maladie universelle complémentaire)



LES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

Salariés

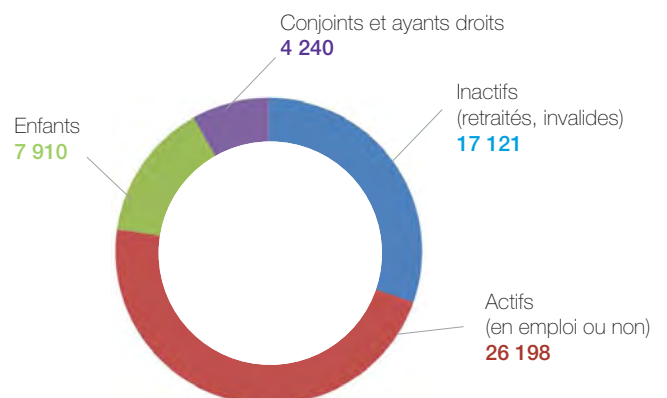
214 200 jours pris en charge pour un montant de **7 318 659** euros

Non-salariés

65 195 jours pris en charge pour un montant de **2 354 869** euros

RÉPARTITION DES PERSONNES PROTÉGÉES EN MALADIE

▶ **55 469** personnes protégées en maladie au 1^{er} janvier 2019 dont
43 319 ouvrants droits
12 150 ayants droits



* Définitions :
EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
SSIAD : services de soins infirmiers à domicile
IME : institut médico-éducatif
CMPP : centre médico-psycho-pédagogique

Santé Sécurité au Travail

Le service Santé Sécurité au Travail de la MSA Lorraine s'engage chaque année auprès de ses adhérents au travers de différentes actions en lien avec la Santé au Travail (ST) et la Prévention des Risques Professionnels (PRP).

L'équipe « Santé au Travail » assure le suivi individuel de l'état de santé des travailleurs agricoles et conduit des actions en milieu de travail professionnel. Composée de médecins, d'infirmières et d'un secrétariat, l'équipe réalise des actions de santé au travail dans le but de préserver la santé physique et mentale des travailleurs tout au long de leur parcours professionnel, d'assurer la surveillance médicale des travailleurs en fonction des risques et de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, d'améliorer les conditions de travail, de contribuer au maintien dans l'emploi, etc.

La mission de service public de la MSA l'amène, de par sa connaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles, à être au plus près des victimes et de leurs ayants-droits ainsi que des entreprises. Le service de « Prévention des Risques Professionnels », composé de conseillers en prévention, est mobilisé dans l'accompagnement des entreprises sur l'évaluation des risques professionnels et la mise en œuvre des mesures de prévention techniques ou organisationnelles. Le service propose également des formations à la prévention des risques dans les métiers de l'agriculture et de la forêt.

Une feuille de route commune à la ST et à la PRP fixe les objectifs du service : c'est le Plan Santé Sécurité au Travail (PSST). Le PSST 2016-2020 regroupait sept risques à savoir : le risque machine, les troubles musculo-squelettiques, le maintien en emploi, le risque chimique, le risque animal mais également les risques psychosociaux et le risque de chute de hauteur.

VISITES ET ENTRETIENS

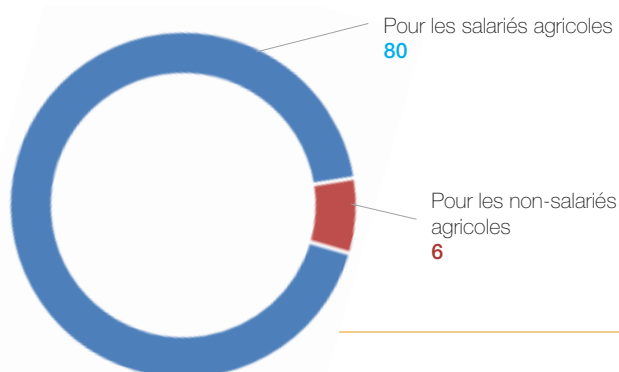
▶ **3 422**
nombre de salariés reçus en visite médicale

▶ **461**
entretiens infirmiers

▶ **1 040**
nombre de salariés non agricoles
reçus en visite médicale
dans le cadre de conventions

▶ **55**
visites d'exploitations et d'entreprises
dans le cadre de l'évaluation
des risques professionnels

ETUDES DE POSTES



ACTIONS ET FORMATIONS

21
actions

réalisées dans le
cadre du
Plan Santé
Sécurité au Travail
2016-2020

106
formations

données
sur 64 jours

Contrôle Médical Contrôle Dentaire (CMCD) - Prévention Santé - Organisation des Soins

Le service « CMCD – Prévention Santé - Organisation des Soins » de la MSA Lorraine intervient dans différents domaines de la Santé : l'expertise médico sociale individuelle, le contrôle des prestations et la gestion du risque, la prévention et la promotion de la santé et l'accompagnement des professionnels de santé notamment sur les territoires ruraux. Ses actions se déclinent au sein de deux grands volets :

Contrôle Médical, Contrôle Dentaire (CMCD) :

Le contrôle médical porte sur tous les éléments d'ordre médical qui commandent l'attribution et le service de l'ensemble des prestations de l'assurance maladie (affection longue durée, demande d'entente préalable...), de la maternité, des accidents du travail et maladies professionnelles, de l'invalidité. Le service de contrôle médical constate également les abus en matière de soins, de prescription d'arrêt de travail et d'application de la tarification des actes et autres prescriptions.

Prévention Santé et Organisation des Soins :

Dans le cadre de son programme national de prévention, d'information et d'éducation sanitaire, la MSA contribue à la mise en place d'actions qui déclinent les priorités de santé publique. L'équipe Prévention Santé participe au niveau local à cette déclinaison et déploie des actions regroupées au sein de trois grands chapitres :

- les actions pilotées par l'Etat ou de nature conventionnelle
- les actions institutionnelles d'accompagnement de la politique de santé publique qui répondent aux besoins spécifiques des populations agricoles et plus globalement rurales en réponse à l'ambition sociétale de la MSA
- l'information et l'accompagnement des assurés au travers du développement d'une offre de service en ligne

La MSA, acteur central de la santé territoriale accompagne également les exercices de soins coordonnés des territoires ruraux.

PRÉVENTION SANTÉ

▶ **505 687** euros
c'est le budget dédié à la Prévention Santé en 2019

dont : **437 317** euros du Fond National de Prévention d'Education d'Information Sanitaire des Professions Agricoles.

68 370 euros de subvention du fond d'intervention régional ARS

En complément : **287 106** euros de fonds pour le dépistage organisé des cancers pour la région Grand Est

▶ **7** nouveaux professionnels de santé formés à la conduite du programme Education à la Santé Familiale
ce qui porte le nombre total d'éducateurs formés à la conduite du programme ESF à **36**

▶ **2** nouveaux Contrats Locaux de Santé signés ce qui porte le nombre total de Contrats Locaux de Santé au sein desquels la MSA Lorraine est porteuse de fiches actions à **4**

ORGANISATION DES SOINS

▶ **10** structures d'exercice coordonné et/ou de projets accompagnés (Equipe de soins primaires [ESP] - Maison de Santé Pluriprofessionnelle [MSP] - Communauté Professionnelle Territoriale de Santé [CPTS])

CONTRÔLE MÉDICAL CONTRÔLE DENTAIRE

▶ **656** assurés reçus en convocations

▶ **5 624** avis sur arrêts de travail maladie

▶ **1 582** avis sur arrêts de travail (AT)

▶ **324** décisions accidents travail (imputabilité - rechute - consolidations- guérison - révision)

▶ **140** décisions maladies professionnelles (imputabilité - rechute - consolidations- guérison - révision)

▶ **533** avis sur soins d'orthodontie

▶ **5457** demandes d'affection longue durée

Famille

La MSA gère l'ensemble des prestations sociales qui concernent l'enfance et la famille des salariés et des exploitants agricoles.

Le service famille de la MSA Sud-Champagne gère l'ensemble des prestations familiales des trois MSA mutualisées (Alsace, Lorraine et Sud-Champagne). Cela inclut notamment les aides pour faire face à l'arrivée d'un enfant (prime à la naissance, allocation de base...) ou gérer le quotidien (complément familial, allocation de rentrée scolaire...) mais aussi les aides pour les personnes confrontées à un handicap (allocation d'éducation de l'enfant handicapé...) ou encore l'accès au logement et l'amélioration de l'habitat (allocation personnalisée au logement...).

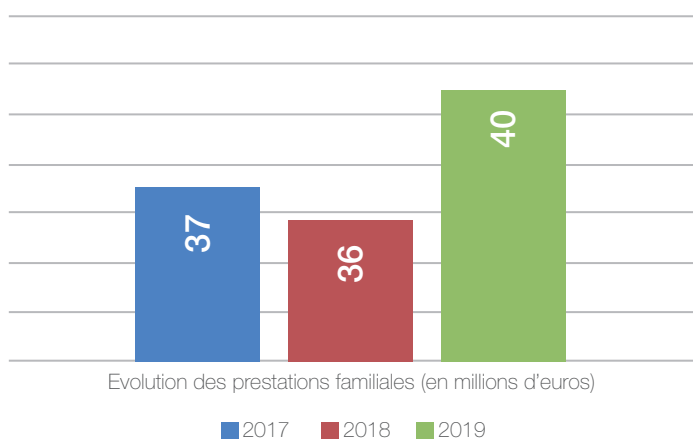
La MSA propose également des aides complémentaires pour les jeunes enfants telles que la prise en charge financière partielle des enfants accueillis à la crèche ou en centre de loisirs, ou pour l'enfance, la jeunesse et la famille (aide à la poursuite des études ou pour la formation BAFA...).

Aujourd'hui, les besoins des familles sont multiples et en constante évolution. La MSA est à l'écoute des attentes de ses adhérents pour leur permettre de concilier vie familiale et professionnelle. Elle développe des actions innovantes et spécifiques. Par cette démarche, la MSA favorise la dynamique des territoires, propose des solutions de proximité et contribue à la vitalité en milieu rural.

LES DROITS FAMILLE

DÉTAIL DES PRESTATIONS

▶ **40** millions d'euros
c'est le montant des **prestations familiales**
versées en 2019



▶ **7 635**
familles bénéficiaires

▶ **12,35**
millions d'euros
de cotisations

DÉTAILS DES PRESTATIONS

▶ Prestations familiales
1476 non-salariés
2485 salariés

▶ Logement
734 non-salariés
1907 salariés

▶ Handicap
123 non-salariés
422 salariés

Direction entreprises

En tant qu'organisme de protection sociale, la MSA Lorraine accompagne les exploitants, salariés et employeurs de main d'œuvre tout au long de leurs activités professionnelles : de l'arrivée sur l'exploitation à l'embauche de salariés, mais aussi dans le cadre de la perception des cotisations et le suivi des dossiers. Ces activités sont réalisées par la Direction entreprises de la MSA Lorraine, composée de cinq services qui gèrent les domaines suivants : le conseil en protection sociale, les cotisations, le contentieux, le contrôle et la retraite.

CONSEIL EN PROTECTION SOCIALE

Les conseillers rencontrent l'ensemble des nouveaux installés dans le cadre de leur affiliation au régime de protection sociale des non-salariés agricoles. Ils sont les référents des petites entreprises notamment pour le Tesa+ (Titre emploi simplifié agricole). Ils sont également amenés à animer des réunions sur le terrain, seuls ou en partenariat, dans les entreprises pour la préparation des salariés à la retraite, dans des établissements scolaires pour présenter le régime de protection sociale agricole, dans des forums ou des manifestations agricoles pour représenter la MSA Lorraine.

- ▶ **1526** rencontres effectuées par l'ensemble des conseillers
- ▶ **20** participations à des manifestations ou des réunions extérieures

CONTRÔLE

Le service Contrôle est chargé du contrôle externe. Ce contrôle porte sur les déclarations sociales dans le domaine des cotisations (déclaration sociale nominative, déclaration des revenus professionnels, activité, statuts...). Il concerne également la régularité de la situation des bénéficiaires de prestations et de leurs déclarations. 53% des régularisations sont réalisées en faveur des entreprises et des chefs d'exploitation.

Il participe aussi activement à la lutte contre la fraude en collaboration avec nos partenaires (gendarmerie, police, procureur de la république, inspection du travail...).

- ▶ **408 479** euros c'est le montant des **régularisations globales** de cotisations dont :
 - 190 855** euros de régularisations versées à la MSA
 - 217 624** euros de remboursements effectués en faveur des entreprises et exploitants agricoles
- ▶ **560** contrôles réalisés

CONTENTIEUX

La mission première du service Contentieux consiste à mettre en œuvre le recouvrement des cotisations impayées et des prestations perçues indument (échéanciers, rappels, mises en demeure, contraintes, procédure collective...). Il gère également les recours formulés par nos adhérents auprès de la commission de recours amiable (demandes de remises des majorations, demande de remise d'un indu de prestations, recours contre une décision de la MSA Lorraine).

- ▶ **590** demandes de remises de majorations
- ▶ **246 843** euros c'est le montant des remises de majorations accordées
- ▶ **216** demandes de remises d'indus/contestations étudiées en commission de recours amiable dont :
 - 51 dossiers en santé, 142 dossiers en prestations familiales, 22 dossiers en retraite, 1 dossier en cotisations

COTISATIONS

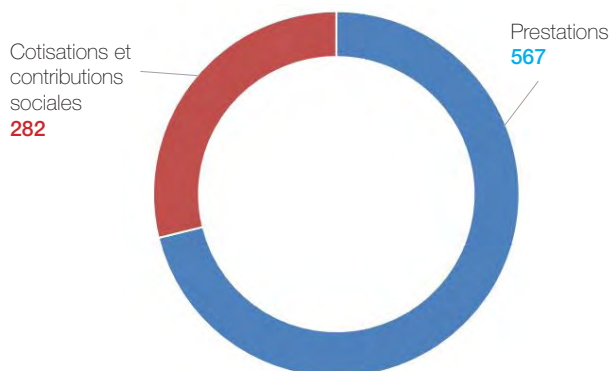
Le service cotisations comprend deux secteurs. Celui des cotisations des non-salariés et celui des cotisations des salariés : L'activité principale du secteur cotisations des non-salariés agricoles se rapporte à la gestion de l'affiliation des nouveaux installés (création des exploitants, des entreprises, mutation du parcellaire) ainsi qu'à la préparation des appels des cotisations sociales correspondantes (gestion des déclarations de revenus professionnels, modification de statuts...)

Le secteur cotisations des salariés ou cotisations sur salaires prend en charge le traitement des déclarations préalables à l'embauche (DPAE) ainsi que les déclarations sociales des employeurs tous canaux confondus (Déclaration Sociale Nominative [DSN], Titre emploi simplifié agricole + [Tesa+], Tesa simplifié, déclarations de salaires)

La gestion de la relation client (téléphonique ou par messagerie) fait partie intégrante du travail mené au quotidien par les équipes du service cotisations.

LE VOLUME D'ACTIVITÉ

en millions d'euros



ACCOMPAGNEMENT FINANCIER

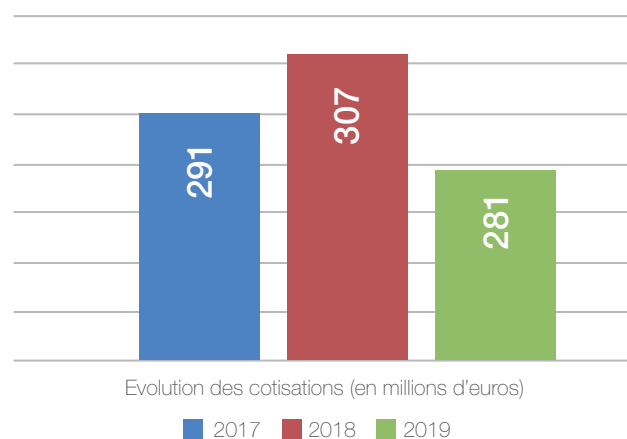
- ▶ Une enveloppe de **645 000 €** a permis **176** prises en charge de cotisations
- ▶ **2089** échéanciers ont été accordés pour un montant cumulé de **1 096 581.61 €**

EMPLOYEURS DE MAINS D'OEUVRE

- ▶ **3469** nombre d'établissements employeurs

LE MONTANT DES COTISATIONS

- ▶ **281** millions d'euros
c'est le montant des **cotisations et autres contributions** perçues en 2019 dont :
- ▶ **141** millions d'euros de cotisations
- ▶ **65** millions d'euros de cotisations pour compte de tiers
- ▶ **75** millions d'euros
> autres contributions sociales (CSG, CRDS...)



DSN-TESA (chiffres 2019)

- ▶ **2400** entreprises en DSN
- ▶ **187** entreprises en Tesa+ pour lesquelles la MSA génère une DSN et effectue les démarches vers les services fiscaux pour le prélèvement à la source
- ▶ **234** entreprises en appel chiffré
- ▶ **16** réunions TESA+ organisées
- ▶ **84** entreprises ayant participé aux réunions TESA+

Retraite

Le service Retraite se compose de deux secteurs :

- le secteur Pré-demande qui gère toute la relation avec les futurs retraités (reconstitutions de carrières, conditions pour un départ anticipé...) pour le compte des ressortissants des MSA Lorraine, Sud-Champagne et d'Alsace dans le cadre des mutualisations de proximité.

- le secteur Coordination Internationale qui gère les demandes de retraites des adhérents qui ont eu une carrière professionnelle à l'étranger et :

- dans l'un des départements des 3 MSA de notre mutualisation de proximité (ci-dessus)
- ainsi que les demandes des ressortissants de 6 autres MSA dans le cadre d'une mutualisation nationale

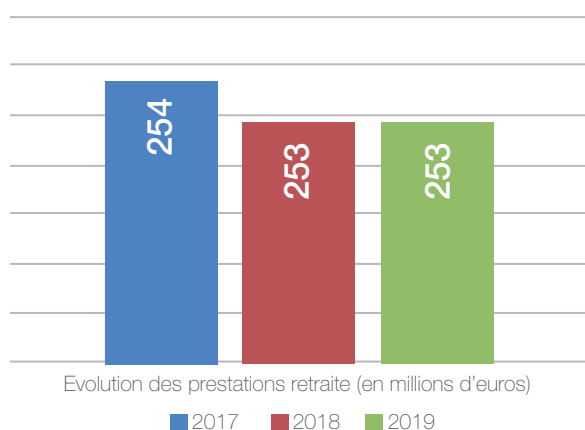
LES DROITS RETRAITE

▶ **253** millions d'euros
c'est le montant des **prestations retraite** versées en 2019

▶ **84,93** millions d'euros
c'est le montant des **cotisations retraite perçues**

▶ **74 518** bénéficiaires

ÉVOLUTION DES PRESTATIONS RETRAITE



TRAITEMENT DES DEMANDES

20 353

Nombre de sollicitations traitées

11 204

Nombre de certificats de vie et décès

12 564

Nombre d'appels traités

12 026

Nombre de sollicitations retraite liées aux dossiers avec activités à l'étranger pour le service Coordination Internationale Retraite

Maîtrise des risques

Le dispositif de contrôle interne permet de maîtriser au mieux l'ensemble des processus mis en œuvre par l'entreprise pour réaliser ses objectifs.

Il intègre les actions de maîtrise des risques et les axes de contrôle interne définis en matière de prestations, de recouvrement de cotisations et de sécurité des habilitations informatiques.

Il définit les moyens consacrés à vérifier l'effectivité du dispositif et les indicateurs qui permettent de mesurer son efficacité. Ces indicateurs mesurent notamment le risque lié aux activités qui relèvent de l'ordonnateur et le risque financier résiduel après supervision et contrôle du directeur comptable et financier.

En d'autres termes, il s'agit de veiller à l'exactitude des montants versés ou appelés, lutter contre la fraude, sécuriser les systèmes d'informations, garantir la continuité d'activité, le tout dans une logique de qualité de service.

Le contrôle interne est l'affaire de tous ! Pour exemple, les équipes en charge des Actions de Contrôle Interne (ACI) et de la vérification comptable jouent un rôle très important. En relation avec l'ensemble des métiers qui constituent notre MSA, ils réalisent de nombreux contrôles qui sont autant de réponses aux risques identifiés. En œuvrant pour une plus grande maîtrise de l'activité, ils contribuent au maintien d'un service de qualité.

Ils sont l'Équipement de Protection Individuelle (EPI) de la MSA qui permet d'évaluer et d'anticiper les dangers pour sécuriser nos activités.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

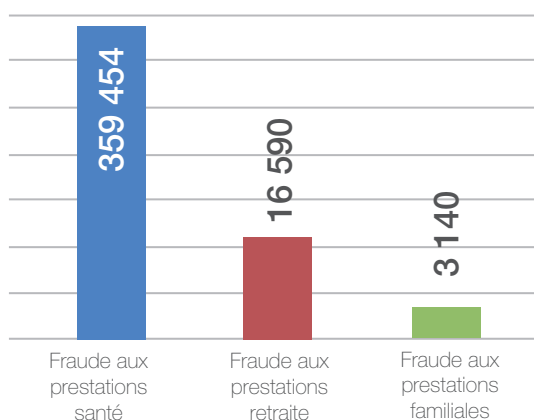
▶ **379 184** euros
montant de la fraude détectée aux prestations en 2019

VÉRIFICATION COMPTABLE

▶ **4 477** contrôles
105 anomalies
dont 59 avec incidence financière (soit 1,3 %) pour un montant de **12 764 €**

LES FRAUDES AUX PRESTATIONS

En euros



ACI - ACTIONS DE CONTRÔLE INTERNE

▶ **9 942** contrôles
555 anomalies
dont 229 avec incidence financière (soit 2,3 %) pour un montant de **111 145 €**

Action Sanitaire et Sociale

L'intervention sociale de la MSA est portée par le service Action Sanitaire et Sociale (ASS) qui comprend les problématiques spécifiques des adhérents, fortement impactés par leur milieu de vie (isolement, déficiences de services en milieu rural...), leur activité professionnelle et les nombreuses interactions entre la sphère privée et professionnelle. Afin d'enrichir l'accompagnement des adhérents, le service ASS privilégie une approche pluridisciplinaire et collabore avec l'ensemble des ressources internes : accueil, service prestations, cotisations, contrôle médical, santé-sécurité au travail, offre de service du groupe MSA et élus MSA. De plus, le service ASS agit en complémentarité avec les acteurs locaux concernés. Cette approche multimodale spécifique MSA apporte la souplesse d'adaptation nécessaire aux problématiques rencontrées sur les territoires et une capacité d'innovation sur les réponses proposées aux adhérents et à la population rurale.

En tant qu'acteur public, la MSA a un rôle de représentation et de participation à la vie des territoires. Ainsi, elle contribue à la mise en œuvre et à l'évolution des politiques sociales locales. Cette implication locale forte permet de servir et de renforcer l'accompagnement apporté par les équipes auprès des personnes et des territoires fragilisés.

Le service d'action sanitaire et sociale MSA assure un accompagnement sur les territoires les plus fragiles, en mettant en place des actions et des services qui répondent aux besoins locaux pour assurer, d'une part, une équité de traitement pour l'accès aux services et aux droits et d'autre part, un rééquilibrage des territoires.

Les engagements dans les politiques sociales, le développement social territorial et l'accompagnement social sont les trois composantes de l'intervention sociale de la MSA sur les territoires ruraux.

LES PRESTATIONS VERSÉES

▶ **58 833**

c'est le nombre de personnes couvertes par l'Action Sanitaire et Sociale

▶ **2,6** millions d'euros

alloués aux **prestations d'action sociale** en 2019

SÉJOUR ENSEMBLE POUR REPARTIR

13

familles
ont participé au séjour en 2019

▶ **23 829** euros

c'est le budget consacré au séjour à Cabourg effectué en 2019

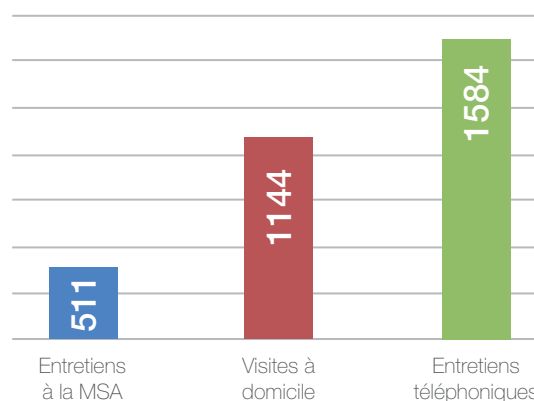
UN TEMPS POUR SOI

60

bénéficiaires
du dispositif en 2019

▶ **233,5** jours de remplacement financés

ENTRETIENS AVEC NOS TRAVAILLEURS SOCIAUX



NOS ÉLUS

▶ **1 135** délégués cantonaux

▶ **1 120** heures de formation

Relation clients

Près de 5200 rendez-vous physiques et téléphoniques. Plus de 140 000 appels téléphoniques traités...

Les principales activités du service de la Relation Client sont d'accueillir et de renseigner nos adhérents dans l'accomplissement de leurs formalités afin de bénéficier de leurs droits, de les aider à compléter les documents administratifs qui relèvent de notre organisme, sans oublier de promouvoir l'ensemble des services offerts par la MSA et les services en ligne accessibles sur notre site internet.

Au-delà des sollicitations exprimées par les assurés, la mission du service est aussi d'identifier leurs besoins. Des démarches pro actives sont ainsi déployées par les agents d'accueil, avec toujours, l'ambition d'assurer la plénitude de leurs droits dans le cadre du guichet unique avec notamment une priorité pour les nouveaux arrivés dans notre régime. Suite aux contacts des agents avec nos assurés, certains ont pu accéder à la prime d'activité, au revenu de solidarité active ou à la Complémentaire Santé Solidaire.

L'accueil sur nos 3 sites principaux et la réponse téléphonique (standard) sont assurés par les agents de pré-accueil, quotidiennement à l'écoute et disponibles pour renseigner et orienter les clients.

Un spectre de missions très large avec comme objectif commun d'assurer la meilleure qualité de service rendu et de maintenir une relation personnalisée et de proximité avec nos adhérents tant sur les centres d'activité de Vandœuvre-lès-Nancy, Metz et Epinal que dans les 10 lieux d'accueil décentralisés.

L'accueil sur rendez-vous a été généralisé en 2016, afin de mieux répondre aux attentes de plus en plus exigeantes de nos ressortissants MSA Lorraine : préparer en amont les pièces indispensables pour constituer leurs demandes d'aides sociales mais également offrir la possibilité de réaliser des rendez-vous prestations ; utiliser ce temps d'échange pour faire le tour de la situation personnelle de l'assuré. En effet, une simple demande de mise à jour de carte vitale peut, à la suite d'un rendez-vous préparé par l'agent d'accueil, aboutir à des prestations familiales. La MSA est partenaire des maisons de services au public et des France Services, ce qui renforce la proximité avec nos adhérents, au cœur des territoires.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- ▶ **140 180** appels reçus
- ▶ **2178** rendez-vous téléphoniques



94 %

c'est le pourcentage
d'appels décrochés par
le standard

ACCUEIL PHYSIQUE

- ▶ **3 022**
rendez-vous réalisés
dont **892** rendez-vous
dans les lieux de permanences
- ▶ **581**
rendez-vous prestations
- ▶ **250**
entretiens individuels
retraite

▶ **11 704** messages reçus
depuis le service en ligne « Mes messages »

▶ **9 046**
nombre de messages
répondus en moins de 48h
soit 77,5%

Mes messages



[Accéder à la messagerie](#)

Gestion des Activités Transverses

Le service Gestion des Activités Transverses (GAT) est composé de trois équipes en charge d'activités différentes mais qui ont pour point commun la gestion des données entrantes : Geide (Gestion Electronique des Informations et des documents de l'Entreprise), GIP (Gestion des Informations Personnelles) et Poste de travail. Ces services sont les points d'entrée pour l'assuré et le client interne.

L'équipe Geide traite les documents entrants dans l'organisme à travers le tri du courrier, la numérisation et l'indexation. La dématérialisation opérée déclenche des procédures de travail dans les corbeilles métiers permettant l'étude et le service du droit concerné, mais également l'archivage des pièces dans le dossier dématérialisé de l'assuré pour historique.

Le service GIP gère, dans le système d'information utilisé par l'ensemble des métiers, toutes données liées à l'individu (adresses, modes de paiement, état civil, décès avec recherche d'héritiers, identification et immatriculation des assurés en lien avec l'INSEE, suivi du prélèvement à la source...).

Le binôme poste de travail assure la mise à disposition des outils aux collaborateurs de tous métiers. L'équipe gère le suivi des habilitations et donne les justes accès aux clients internes, selon leur profil métier. L'équipe accompagne tant les utilisateurs sur les outils, que l'encadrement dans la formalisation des demandes de droits. C'est également au sein de ce service que sont réalisés certains travaux préparatoires aux remontées pour la Convention d'Objectis et de Gestion (COG).

GEIDE*

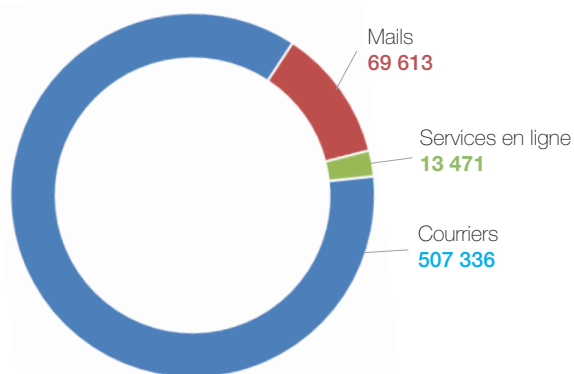
*Gestion Electronique des Informations et des documents de l'Entreprise

COURRIER

▶ **300 199**
courriers reçus

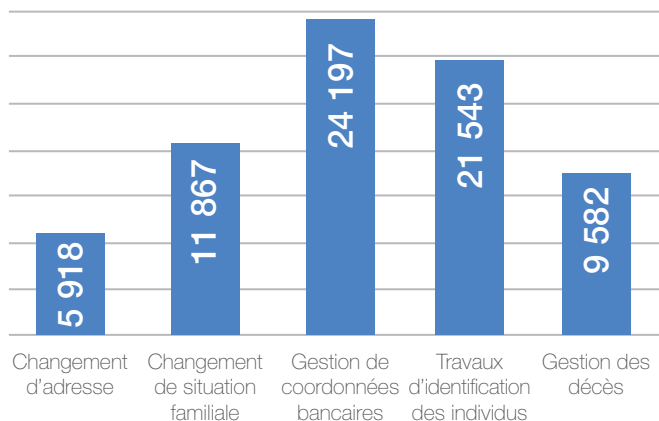
DÉMATÉRIALISATION

▶ **590 420**
documents affectés au dossier dématérialisé des assurés, arrivés par :



GESTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

Nombre de demandes traitées par catégories :



POSTE DE TRAVAIL

▶ **631**
gestion de droits des agents

Comptabilité

AGENCE COMPTABLE

Encaissements

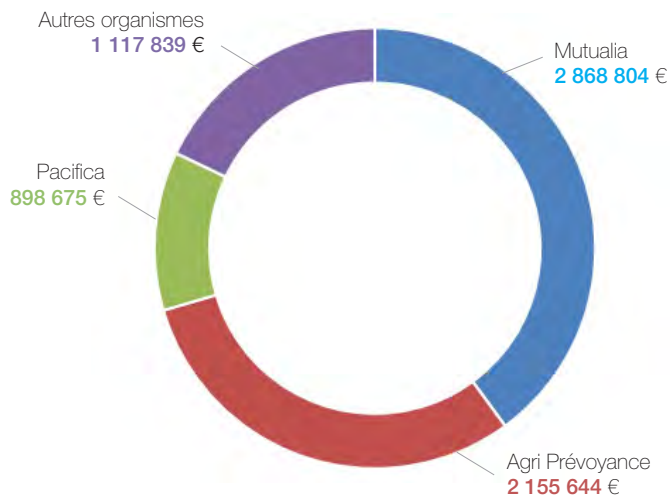
- ▶ 19 971 chèques encaissés
- ▶ 93 787 prélèvements effectués
- ▶ 6 030 virements encaissés

Paiements

- ▶ 1 640 408 c'est le nombre de virements effectués dans le cadre des paiements

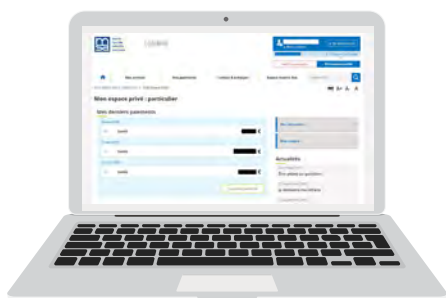
LES PRESTATIONS POUR COMPTE DE TIERS

- ▶ 7 040 964 millions d'euros dont :



Communication

LE SITE INTERNET lorraine.msa.fr



Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 :

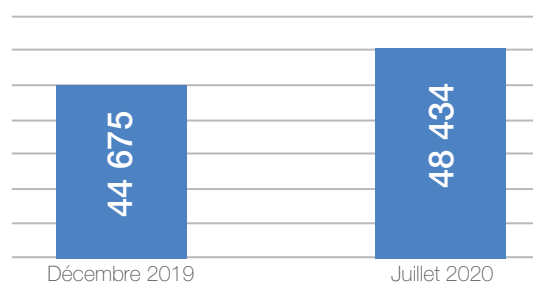
2 014 219
nombre de pages consultées

502 221
visites sur le site internet

▶ 48 434 personnes disposent de « Mon espace privé »

Chiffres : juillet 2020

NOMBRE DE COMPTES « MON ESPACE PRIVÉ »



Ressources humaines

▶ **281** salariés
dont **263 CDI** et **18 CDD**
répartis au sein
des trois départements
au 31 décembre 2019

▶ **42** embauches
dont **26 CDI** et **16 CDD**
effectuées en 2019

▶ **13** étudiants
accueillis dans le cadre
de leurs formations
dont **12 stagiaires** et **1 alternant**

81%
c'est l'index de l'égalité
homme-femme
en MSA Lorraine

RSSE (Responsabilité Sociale et Sociétale de l'Entreprise)

RESPONSABILITÉ SOCIALE

▶ **291**
actions de formations suivies
par **138 salariés MSA Lorraine**

▶ **12** salariés formés
à l'éco-conduite

7,67%
c'est le taux d'emploi de
travailleurs handicapés

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

12,07
tonnes de papier et
de carton recyclées
en 2019

le taux d'émission
de GES* de la MSA
Lorraine a diminué de
2,41%
en 2019

*Gaz à effet de serre

100%
du papier utilisé est
éco-responsable

- **16,01%**
de déchets produits
en 2019

Pôle assistance de Direction

▶ **1 950** appels entrants

▶ **1 472** appels sortants

▶ **325** invitations traitées



Offre de services

PRÉSENCE VERTE



Créée il y a plus de 30 ans, Présence Verte propose des solutions innovantes de téléassistance aux particuliers et professionnels.

Avec ses quatre agences locales à Vandœuvre-lès-Nancy (54), Metz (57), Epinal (88) et Sélestat (67), Présence Verte Lorraine-Alsace est en relation constante avec ses abonnés et leur entourage.

Elle garantit notamment :

- **une présence humaine** : avec la prise de nouvelles des abonnés pour s'assurer de leur sécurité et de leur bien-être
- **un suivi technique et administratif** : les conseillers Présence Verte s'occupent de tout : ils supervisent l'installation du matériel à domicile, conseillent sur son utilisation, veillent à sa maintenance et assurent un suivi du contrat
- **un conseil social** : Présence Verte Lorraine-Alsace est titulaire de la déclaration « Services à la personne » qui permet de bénéficier d'un avantage fiscal sous certaines conditions. Elle s'engage à informer sur les aides auxquelles les abonnés peuvent prétendre et assure la mise en place et le suivi des partenariats avec les services sociaux locaux.

La SAS Présence Verte Lorraine Services créée en 2014 propose également différentes solutions spécifiques pour les professionnels dans le cadre de la protection des travailleurs isolés (PTI).

▶ **3 975** abonnés
dont **2 167** en Meurthe-et-Moselle,
964 en Moselle
635 dans les Vosges
87 dans le Bas-Rhin
122 dans le Haut-Rhin

▶ **212** abonnés
professionnels via
SAS Présence Verte Lorraine-Alsace Services

ASEPT



Créée en 2007, l'Association de Santé, d'Éducation et de Prévention sur les Territoires de Lorraine est une association à but non lucratif qui agit pour la prévention et la promotion de la santé.

Elle travaille en collaboration avec des organismes de protection sociale, des acteurs du territoire et des partenaires soucieux de préserver la qualité de vie de tous, des plus jeunes aux plus âgés.

L'ASEPT Lorraine a pour mission de promouvoir et de réaliser des actions collectives dans les domaines de la prévention santé et de l'éducation santé, plus spécifiquement sur les territoires ruraux, en assurant notamment l'ingénierie de projet, le développement de partenariats transverses et la communication de ces programmes. Elle organise pour ce faire différentes actions axées seniors, adolescents, petite enfance ou encore grand public.

LES ATELIERS SENIORS, PATHOLOGIE, GRAND PUBLIC, ADOLESCENT, PETITE ENFANCE

▶ **93** ateliers
▶ **1 220** participants

APTITUDE



Le GIE* Aptitude a vu le jour début 2018 et réalise les évaluations des besoins des personnes âgées fragilisées, ressortissantes des caisses de retraites, en vue de l'attribution d'un plan d'aides individuelles, pour bien vieillir à domicile. Au delà de l'évaluation, Aptitude a également pour objectif de prévenir, adapter et orienter les bénéficiaires afin de favoriser leur maintien à domicile, en toute autonomie.

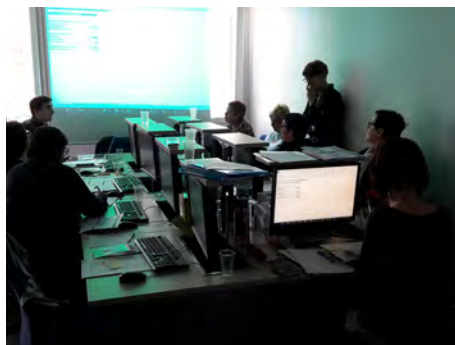
▶ **13 888** évaluations
dont **548** sur le département des Ardennes
2 263 sur le département de la Marne
3 330 sur le département des Vosges
812 sur le département de l'Aube
1 881 sur le département de la Haute Marne
3 651 sur le département de la Meurthe-et-Moselle
1 403 sur le département de la Meuse

* GIE : Groupement d'Intérêt Economique

Retour en images



Réunion Tesa+ - Metz
22 janvier 2019



Réunion Tesa+ - Vandoeuvre-lès-Nancy
31 janvier 2019



Remise des prix APJ - Longwy
- Association «Les choucas» - 25 janvier 2019



Journée des élus - Bulgnéville - 28 mars 2019



Finale de labour - Ceintrey
24 août 2019



Finale de labour - Zoufftgen (57)
24 août 2019



Stan Elevage
14 & 15 septembre 2019



Avant-première « Au nom de la terre » - Baccarat
17 septembre 2019



Répétition - Dépouillement Elections
15 octobre 2019



Remise des prix APJ - La Baffe
Association «La récré» - 26 janvier 2019



Forum «Stop ! Et si on parlait de votre travail et de votre santé » - Baudricourt - 8 février 2019



Remise des prix APJ - Manonville – Association
« Les Jeunes Manonvillois » - 9 février 2019



Marche de la santé - Jeuxy
1er septembre 2019



Séminaire des administrateurs
12 & 13 septembre 2019



Stan Elevage
14 & 15 septembre 2019



Opération de sensibilisation Mois sans tabac -
Epinal - 16 octobre 2019



Assemblée générale
7 novembre 2019



Dépouillement Elections 2020
6 février 2020







L'essentiel & plus encore