

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

La MSA des Charentes, UNE ENTREPRISE HUMAINE & DE PROXIMITÉ



Patrick Couillaud
Président du Conseil
d'Administration



Edgard Cloërec
Directeur Général

LA PROXIMITÉ AU CŒUR DES CHARENTES

Notre activité d'organisme de protection sociale consiste à assurer le juste paiement des prestations et le recouvrement des cotisations, mais aussi de répondre aux attentes de nos adhérents sur l'ensemble de la protection sociale, et d'assurer notre présence sur les territoires des Charentes.

Dans un contexte agricole instable, de défiance envers les institutions qui s'installe, de précarité croissante, **la MSA est le modèle original et de référence de la protection sociale** où s'exercent, d'une part, la **démocratie**, la **responsabilité** et la **solidarité**, nos trois valeurs phares, et, d'autre part, un **ancrage professionnel et territorial**.

Notre priorité vise à accompagner nos adhérents et leurs familles dans leurs événements de vie, avec deux objectifs :

- **leur permettre de bénéficier de tous leurs droits sociaux ;**
- **faciliter leurs démarches administratives.**

En 2018, la MSA des Charentes a mis en oeuvre cet accompagnement avec :

- la création d'une cellule dédiée à la mise en place de la DSN ;
- l'organisation de réunions d'information à l'utilisation du TESA + ;
- le développement d'actions pro-actives avec des rencontres collectives ou individuelles, dont les objectifs sont de permettre d'accéder à la plénitude des droits, de sensibiliser à l'utilisation des services en ligne ;
- une écoute et un accompagnement social à destination des publics fragiles.

La mobilisation et l'implication des élus ont permis de déployer des actions de valorisation de l'emploi salarié en viticulture, de soutien aux agriculteurs en difficulté grâce au dispositif « agri'soutien », de promotion de la prévention santé pour que chacun prenne soin de sa santé...

Le Conseil d'Administration et la Direction de la MSA des Charentes travaillent ensemble pour **apporter des services de qualité** à leurs adhérents tout **en veillant à la qualité de vie au travail de leurs salariés**.

La MSA est et doit rester l'acteur incontournable de la protection sociale sur les territoires agricoles et ruraux. Alors, à l'aube des élections 2020, nous encourageons nos délégués MSA et nos adhérents à se mobiliser pour **défendre le régime agricole et ainsi lui donner les moyens de continuer à exercer ses missions en proximité**. N'oubliez pas, voter, c'est utile !



SOMMAIRE

- 4 /** les chiffres clés 2018
- 7 /** accompagner nos adhérents & leurs familles
- 10 /** accompagner les professionnels agricoles
- 13 /** la MSA des Charentes : 100 % de contacts utiles
- 16 /** une offre de services complémentaire

RETROUVEZ-NOUS SUR



LES CHIFFRES CLÉS 2018



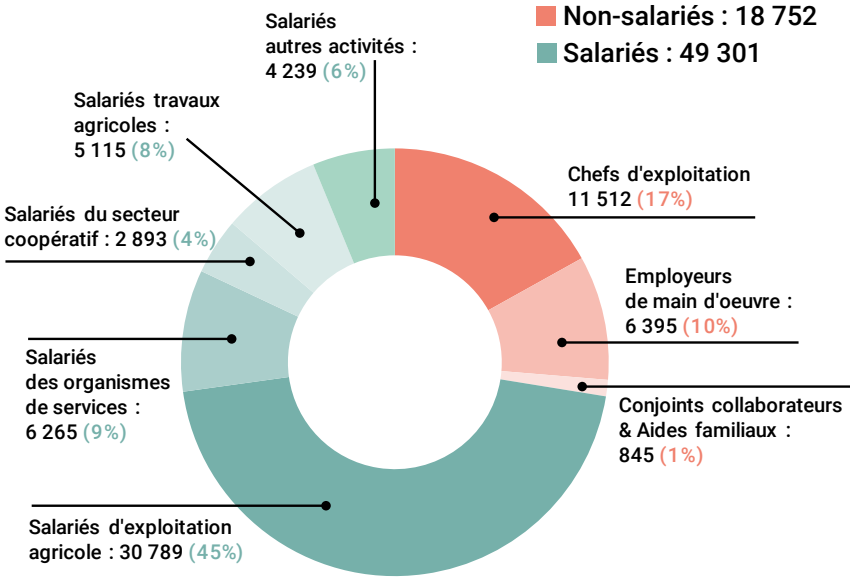
166 395

personnes bénéficiant d'au moins une prestation au régime agricole au 31 décembre 2018.

LA POPULATION ACTIVE AGRICOLE
68 053
actifs

au régime agricole dont 18 752 non salariés agricoles (chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole, collaborateurs d'exploitation & aides familiaux) et 49 301 salariés.

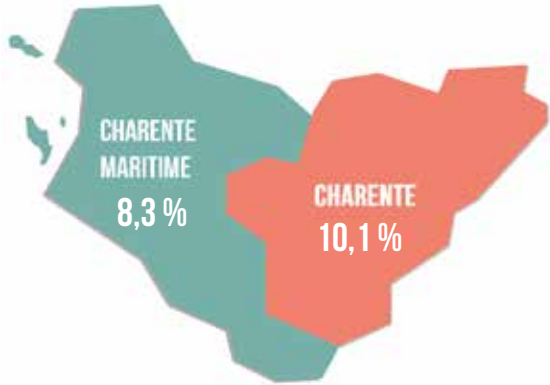
LA PROTECTION SOCIALE AGRICOLE EN CHIFFRES



LA COUVERTURE MALADIE
89 100
personnes

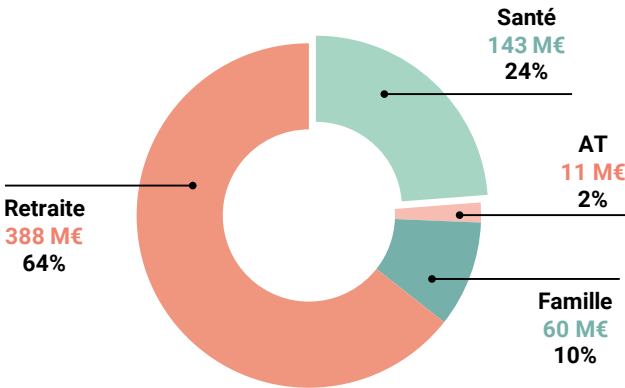
protégées en maladie au 1^{er} janvier 2018 (- 1,5 %).

8,9 % DE LA POPULATION PROTÉGÉE POUR LE RISQUE MALADIE AU RÉGIME AGRICOLE SUR LES CHARENTES



LES PRESTATIONS SOCIALES
602 M€

c'est le montant des prestations sociales versées en 2018 au bénéfice des populations agricoles charentaises.



Chiffres clés

LES BÉNÉFICIAIRES DE PENSIONS DE RETRAITE

114 077 (-3 %)dont **45 197 non salariés** & **68 880 salariés**

pour

388 M€de **prestations versées** (-0,7 %).

Le régime de retraite complémentaire obligatoire (RCO) des non-salariés agricoles compte **30 206 bénéficiaires** au 31 décembre 2018.

LES PRESTATIONS FAMILIALES, DE LOGEMENT, DE SOLIDARITÉ, ET/OU LIÉES AU HANDICAP

13 864 familles (-1,7 %)

bénéficiaires de prestations familiales, de logement, de solidarité et/ou liées au handicap en MSA à la fin 2018.

dont **3 969 non-salariés** (-3,4 %) & **9 895 salariés** (-1 %).

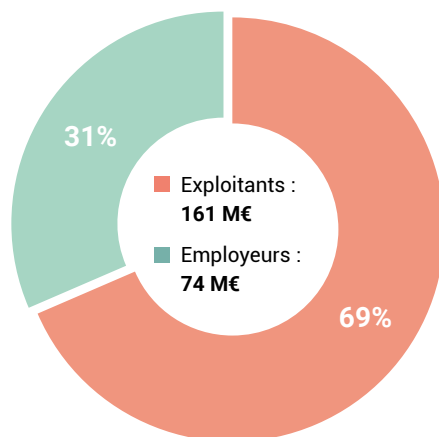


LE GROUPE MSA DES CHARENTES

452 collaborateurs

au 31 décembre 2018.

LES COTISATIONS & CONTRIBUTIONS SOCIALES ÉMISES

235 M€

LES ARRÊTS DE TRAVAIL

Nombre d'arrêts de travail pour accidents du travail et maladies professionnelles des non salariés :

381
(-0,52 %)

Nombre d'arrêts maladie des non salariés (prescriptions initiales) :

705
(+0,9 %)

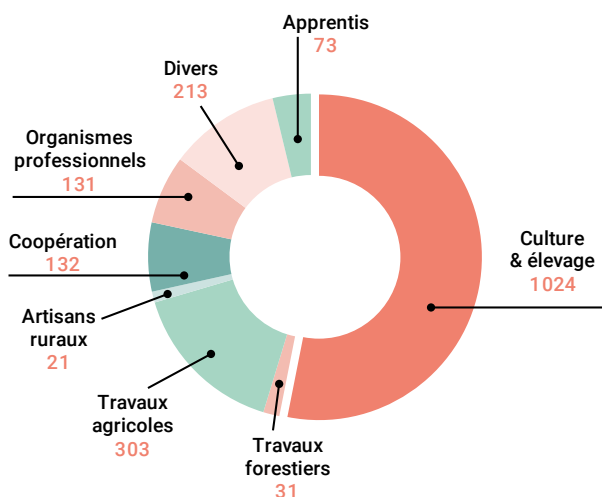
Nombre d'arrêts de travail pour accidents du travail et maladies professionnelles des salariés :

2 116
(+5,38 %)

Nombre d'arrêts maladie des salariés (prescriptions initiales) :

11 311
(+3,3 %)

NOMBRE D'ACCIDENTS AVEC OU SANS ARRÊT PAR SECTEUR EN 2018





ACCOMPAGNER NOS ADHÉRENTS & LEURS FAMILLES



ACCOMPAGNER NOS ADHÉRENTS & LEURS FAMILLES

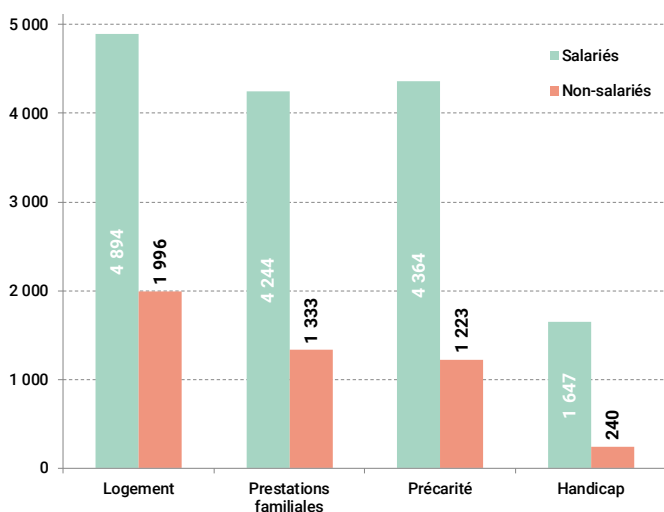
La MSA assure non seulement le règlement des prestations, mais apporte également des services visant à faciliter le mode de vie en milieu rural, à préserver le capital santé de ses adhérents, et à les accompagner dans leurs événements de vie importants.

LA FAMILLE

60 M€

de prestations versées (-1,13 %).

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES PAR PRESTATION



Aides aux vacances

> 161 797 €
répartis entre
1 570 familles



Prestation de Service Unique

> 456 153 €
ont été consacrés à la PSU
pour accompagner
217 établissements
d'accueil de jeunes enfants
(crèches, multi-accueils...).

LA PRÉCARITÉ

Prestations de solidarité

FOCUS

1 060 allocataires du rSa,
soit - 0,3 % (67,45 % de salariés
et 32,55 % de non salariés)

3 066 bénéficiaires de la prime d'activité,
soit + 2 % (77,62 % de salariés et 22,38 % de non salariés)

1 887 allocataires de l'AAH
(Allocation Adulte Handicapé), soit + 3 %

4 752 bénéficiaires de la CMU-C,
soit + 7,22 %

1 304 attestations ACS
(Aide à la Complémentaire Santé) délivrées (+ 16,53 %)

Aides financières sous forme de secours

> 388 267 €
ont permis d'aider
705 adhérents



LA RETRAITE

> **705** personnes âgées ont bénéficié d'un plan d'aide de maintien à domicile pour un montant total de **755 393 €**.



NOUVEAUTÉ 2018

Depuis juin 2018, la MSA des Charentes a pris en charge la gestion de l'ensemble des activités retraite pour le compte de la MSA Poitou dans le cadre des mutualisations.

> **3 944** nouveaux retraités en 2018, dont **836** dans le cadre de la LURA.

LA SANTÉ

Les Instants Santé - nouveauté 2018

Les Instants Santé sont désormais ciblés vers les adhérents «sous-consomphants de soins» âgés de 25 à 74 ans et se déclinent en 2 temps :

- le 1^{er} rendez-vous santé (entretien personnalisé avec évaluation des besoins de santé)
- la consultation chez le médecin traitant

> **3 897** assurés ont été invités

- **14 %** ont participé au **1^{er} rendez-vous**
- **25 %** ont consulté directement leur **médecin traitant**

Gestion pour compte

La MSA des Charentes gère un portefeuille de **71 289** bénéficiaires d'un contrat d'assurance complémentaire (principalement Mutualia, mais aussi AGRICA).

Les Instants Santé «Jeunes»

Ils concernent les jeunes atteignant l'âge de 16 ans et les nouveaux «ouvrants droit MSA» âgés de 17 à 24 ans.

En 2018, sur **1 422** invités, **254** ont participé.



NOUVEAUTÉ 2018

> **7** collaborateurs assurent la gestion des feuilles de soins et des cartes vitale des adhérents affiliés à la Caisse des Français à l'Etranger (CFE).

ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS AGRICOLES



ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS AGRICOLES

Dans un contexte agricole incertain, la MSA des Charentes agit en tant qu'amortisseur social. Elle intervient pour soutenir les agriculteurs face à leurs difficultés économiques, mais aussi personnelles, sociales et familiales. Elle les accompagne également dans la mise en place des évolutions réglementaires et législatives.

UN ACCOMPAGNEMENT FINANCIER

> **620 000 €** (-22 %) est le **montant des prises en charge de cotisations** accordé.

378 exploitants ou entreprises agricoles en ont bénéficié.

> **1 477** plans de paiements acceptés pour un montant de **9 865 K€** (-3 %)

> **2 612** demandes de remises de majorations et pénalités ont été présentées en commission de recours amiable en 2018 pour un montant total de remises accordées de

1 085 441 €
(-5,66 %)



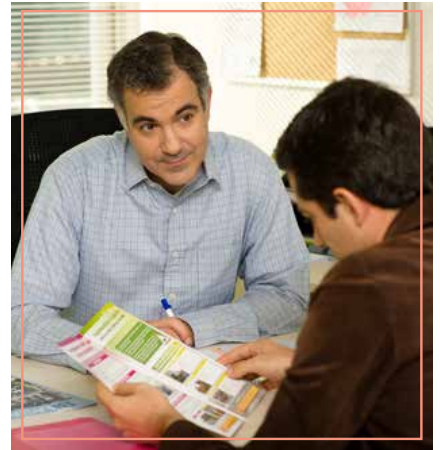
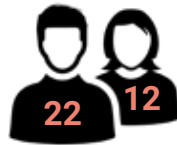
UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Soutien aux agriculteurs en situation d'épuisement professionnel

34 exploitants ont bénéficié de ce dispositif pour une durée moyenne de remplacement de 8 jours.

Une enveloppe de **50 445 €** a permis de financer ces remplacements.

76 % ont plus de 41 ans et 70,5 % sont des éleveurs.

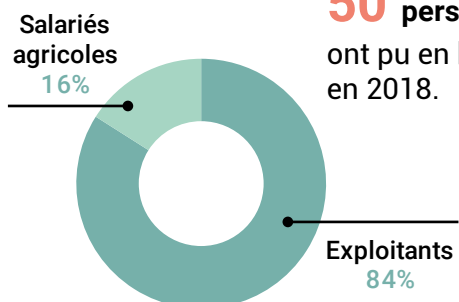


Suivi par les travailleurs sociaux

1 474 professionnels agricoles ont bénéficié d'un suivi.

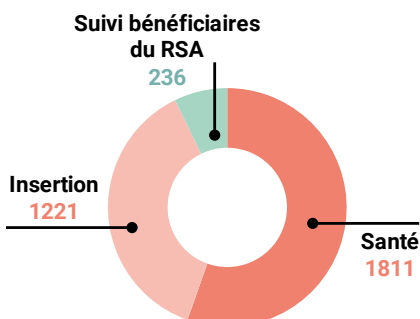
Prise en charge psychologique

50 personnes ont pu en bénéficier en 2018.



38 % sont issus de la filière laitière et 76 % ont plus de 40 ans.

NOMBRE D'INTERVENTIONS EN :



UN ACCOMPAGNEMENT POUR PRÉSERVER SA SANTÉ AU TRAVAIL

Plus d'actions en milieu du travail

Les médecins et infirmiers du travail ainsi que les conseillers en prévention ont réalisé :

> **772** actions en milieu du travail en faveur des salariés agricoles, ce qui représente **938 jours** (contre 364 jours en 2017).

> **246** actions en milieu du travail au bénéfice des non-salariés agricoles, ce qui représente **277 jours** (contre 146 jours en 2017).



Formation «Sauveteur Secouriste du Travail en Agriculture»

Examens surveillance médicale

> **5 737** visites médicales réalisées

> **3 642** entretiens infirmiers ont été effectués en 2018. Ce bilan est stable par rapport à 2017.

> **315** secouristes formés (+ 17 %).

> **69** jours de formation au sauvetage secourisme du travail.

UN ACCOMPAGNEMENT AUX ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

La DSN a profondément modifié les habitudes des employeurs avec le passage d'un système chiffré, où la MSA calculait les cotisations, à partir des données transmises par l'employeur, et envoyait les factures, à un système déclaratif où les entreprises calculent, déclarent et paient leurs cotisations. Cette mise en place nécessite des ajustements entre les opérateurs.

> **4 400** entreprises ont basculé à la DSN

> **370** entreprises sont utilisatrices du TESA +

DÉCLARATION
DSN
SOCIALE
NOMINATIVE



LA MSA DES CHARENTES : 100 % DE CONTACTS UTILES



LA MSA DES CHARENTES : 100 % DE CONTACTS UTILES

En matière de relation de service, l'ambition de la MSA des Charentes est double :

- tout d'abord, proposer aux adhérents **plusieurs voies d'entrée en contact** afin qu'ils puissent choisir **celle qui leur convient le mieux** : Plate-forme de services pour obtenir une information par téléphone, contacts personnalisés au sein des 10 agences, accès par le site Internet pour à la fois obtenir de l'information et effectuer de nombreuses démarches administratives en ligne ;
- parallèlement, développer, vis-à-vis des adhérents, **des contacts à l'initiative de la caisse** afin de leur proposer une offre de services globale lors de certains moments clé de leur vie professionnelle ou familiale : affiliation des professionnels agricoles, bilan personnalisé d'accès aux droits sociaux, bilans et conseils retraite, rendez-vous maternité...

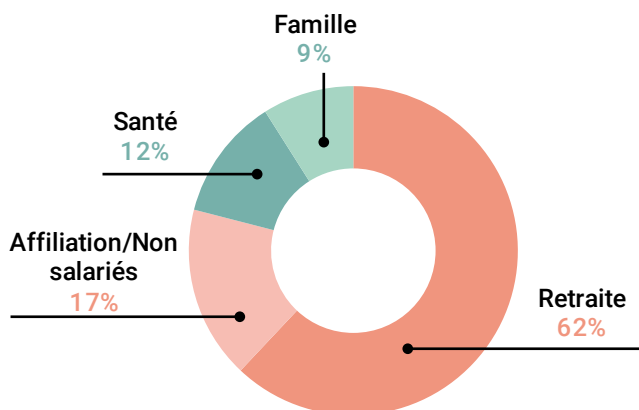
ACCUEIL EN AGENCES

> **33 319** adhérents
reçus en agences

dont
4 193 sur rendez-vous



MOTIFS DES RENDEZ-VOUS EN 2018

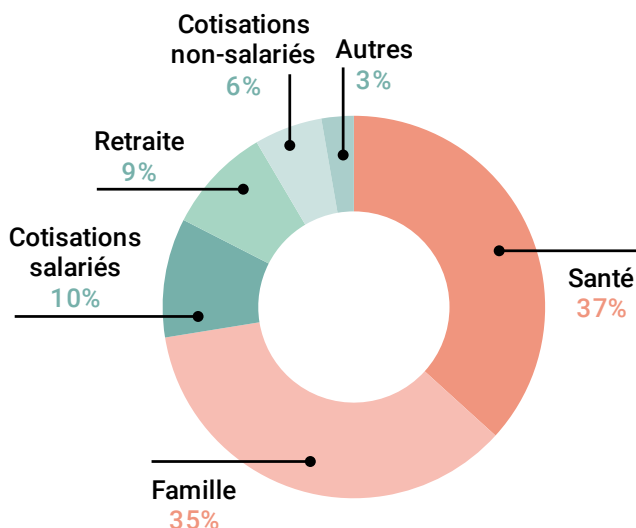


FOCUS

60 328 inscrits

à « Mon Espace Privé »,
+ 12% par rapport à 2017.

MOTIFS DES SOLLICITATIONS PAR MMMR EN 2018 (+ 30%)



« MMMR » ou « Mes Messages Mes Réponses » est le service en ligne qui permet de solliciter la MSA pour toute demande de renseignements. Ce canal de communication est en pleine expansion. En 2018, ce sont

12 104 messages
qui ont été adressés par les assurés.

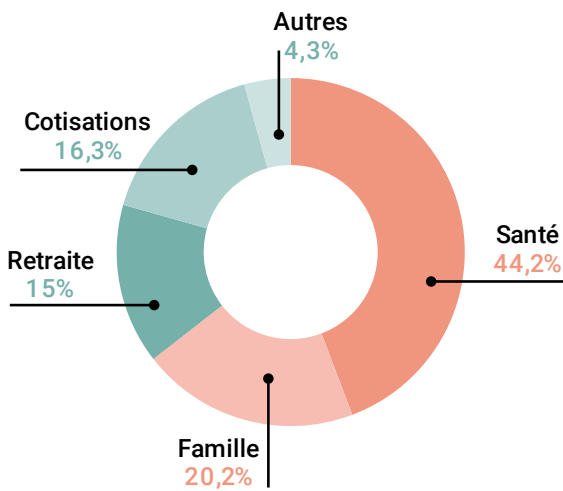
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Nous téléphoner : 05 46 97 50 50

Une équipe de 20 téléconseillers est à l'écoute des adhérents de la MSA des Charentes pour leur apporter, par leur professionnalisme et leurs connaissances des différentes législations (famille, santé, retraite, cotisations...) conseils et réponses à leurs dossiers.

> **225 260**
appels reçus en 2018
dont 85,1 % d'appels traités.

RÉPARTITION DES APPELS REÇUS EN 2018



Une assistance téléphonique est accessible au
09 69 39 97 17
en cas de difficultés de connexion ou pour utiliser un des services en ligne.



Nous retrouver au sein des MSAP (Maisons de Services Au Public)

Les MSAP sont des espaces publics et gratuits, mutualisés. Elles sont portées par La Poste ou par une collectivité.

La MSA des Charentes a conclu une convention pour être présente dans 23 MSAP des territoires des Charentes.

Les agents de ces structures donnent un premier niveau d'information, orientent vers les partenaires, aident à l'inscription et à l'utilisation sur le site internet MSA. Sont également présents la CAF, Pôle Emploi, la Carsat, la CPAM...



UNE OFFRE DE SERVICES COMPLÉMENTAIRE



UNE OFFRE DE SERVICES COMPLÉMENTAIRE

Dans le prolongement de son action sanitaire et sociale, la MSA des Charentes s'attache à développer et à promouvoir, à travers les associations du Groupe MSA des Charentes, une offre de services ayant pour objectif de répondre, au quotidien, aux besoins de la population agricole et rurale en termes de services à la personne, services aux professionnels agricoles, prévention santé et prévoyance, accompagnement social et insertion, développement et d'animation des territoires.

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ & PRÉVOYANCE

Mutualia

> Partenaire de la MSA, Mutualia compte près de **60 000 bénéficiaires** sur les territoires des Charentes.

www.mutualia.fr

PRÉVENTION SANTÉ POUR TOUS LES ÂGES DE LA VIE

ASEPT Poitou-Charentes

L'Association Santé Education et Prévention sur les Territoires du Poitou-Charentes met en oeuvre, chaque année, des programmes de promotion de la santé ciblés selon les populations auxquelles ils s'adressent : petite enfance, enfants et adolescents, seniors vivant à domicile, seniors vivant en institution et grand public.

> **7 847 personnes** ont participé aux 348 ateliers

> **5 834 personnes** ont participé aux 207 ateliers seniors

> **10 salariés** administratifs

 05 46 97 53 02 - www.asept-poitoucharentes.fr

SERVICES À LA PERSONNE

Des prestations qui améliorent la vie quotidienne des actifs, des familles et des personnes âgées, proposées par Aider17, Présence Verte Charente et Aider 17 services à domicile.

AIDER 17 & Présence Verte Charente

> **275 206 repas** livrés en 2018

> **6 192 heures** de jardinage/bricolage



 05 46 97 51 31 - www.aider17.fr

 05 45 97 81 30
www.presencevertecharente.fr

AIDER 17 services à domicile

> **188 salariés**
13 administratifs & 175 intervenants



> **179 523 heures** d'aide à domicile

 05 46 97 50 88 - www.aider17-saad.fr

SERVICE AUX PROFESSIONNELS AGRICOLES

AGEM 16 & Aider 17 Emploi Agricole

2 groupements d'employeurs sur les territoires des Charentes qui mettent du personnel à disposition des exploitants adhérents dans le cadre d'un emploi saisonnier, d'un emploi pour surcroît d'activité, ou de contrat d'insertion professionnelle.

> 134 615 heures (+ 22,38 %)
de mise à disposition en 2018

☎ 05 45 95 08 21 - www.agem16.fr

☎ 05 46 97 53 38
www.aider17emploiagricole.fr

Service de Remplacement Charente & Service de Remplacement Charente-Maritime

Ces associations mettent à disposition des exploitants agricoles ou de leurs conjoints, des salariés agricoles formés pour assurer leur remplacement sur l'exploitation quel que soit le motif : congés maternité ou paternité, maladie, accident, formation, mandat professionnel, vacances...

> 64 658 heures (+ 3,5%)
de remplacement en 2018

www.servicederemplacement.fr
☎ 05 45 95 08 21 - 05 46 97 53 38

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL & INSERTION

MSA FORMATIONS

Dans le prolongement de l'action sanitaire et sociale de la Mutualité Sociale Agricole des Charentes, MSA Formations réalise plusieurs prestations dans le domaine de l'insertion socioprofessionnelle et agit également dans le domaine de la formation.

> 8 salariés
administratifs

> 509 stagiaires
en 2018

> 548 bénéficiaires
du rSa accompagnés en 2018

☎ 05 46 97 51 42 - www.msaformations.fr

MSAIS

L'association propose la mise en place de mesures spécifiques de soutien et d'accompagnement à des publics en difficulté et assure également l'évaluation des besoins d'aide à domicile des personnes âgées pour le compte de la Sécurité Sociale des Indépendants et de la MSA.

> 28 salariés

> 650 mesures (+ 10 %)
de protection tutélaire gérées

☎ 05 46 97 53 53 - www.msais.fr

> 38 mesures
d'accompagnement social
personnalisées réalisées

> 73 familles suivies
dans le cadre
de l'accompagnement
à l'éducation budgétaire

> 659 personnes âgées
ont bénéficié d'une évaluation
de leurs besoins à domicile

.....

.....

• • • • •

• • • • •

•

•

