



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

10 mars 2020

Rapport d'activité 2019



loire-atlantique-vendee.msa.fr



L'essentiel & plus encore

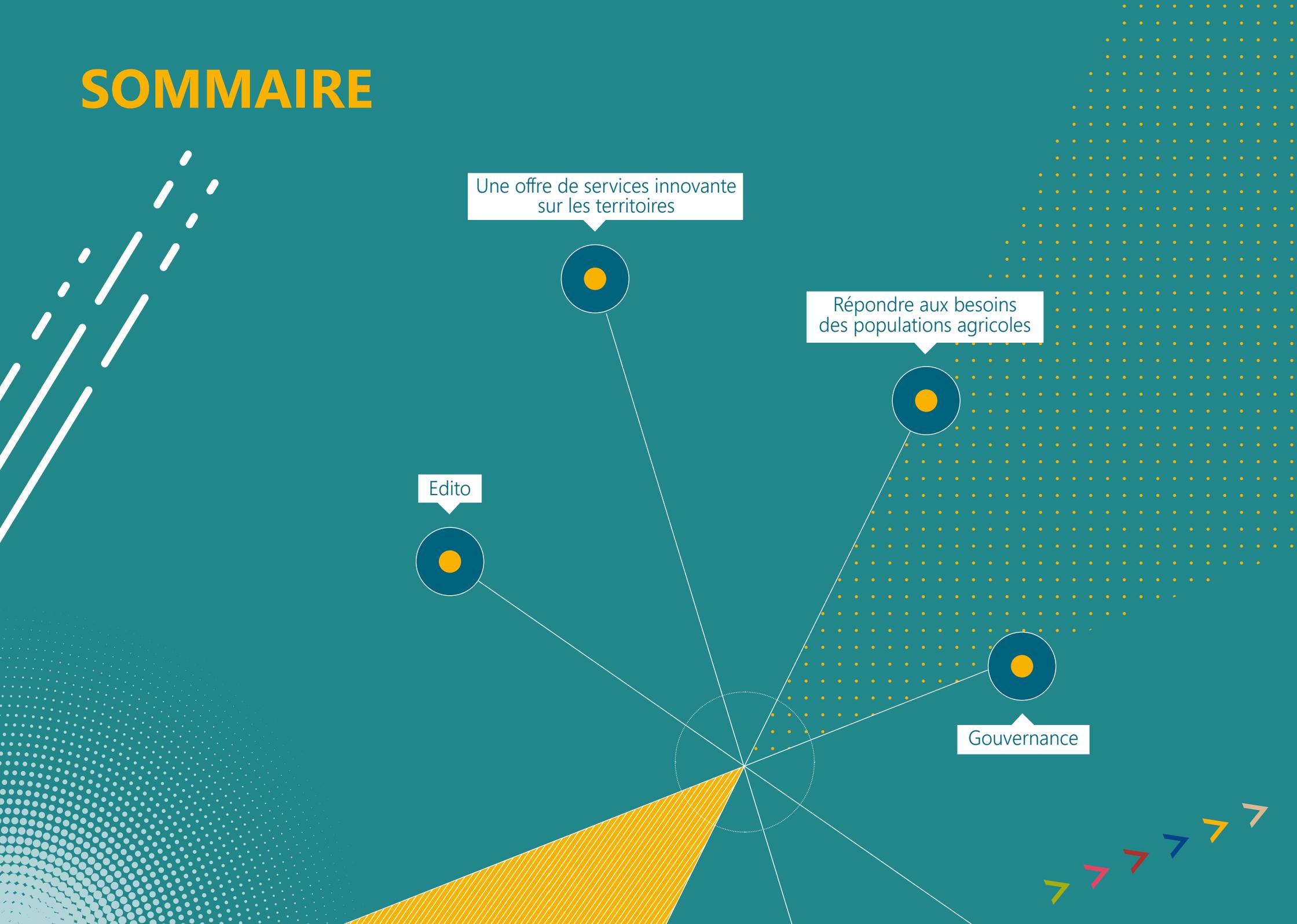
SOMMAIRE

Une offre de services innovante
sur les territoires

Répondre aux besoins
des populations agricoles

Edito

Gouvernance



Le mot du **Président**

Bernard LEVACHER

Président de la MSA Loire-Atlantique - Vendée



En 2019, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a été attentive à l'accompagnement des publics fragiles grâce à sa politique d'action sanitaire et sociale, tout en poursuivant sa mission de service public sur l'ensemble du champ de la protection sociale. L'action de mobilisation des délégués sur cette fin de mandat a été renforcée afin d'échanger sur les éléments de bilan de la feuille de route du Conseil et sur les perspectives à l'horizon 2025. Le Conseil d'administration est allé à la rencontre du personnel de la MSA afin de lui présenter les rôles, les actions des administrateurs et des élus.

La MSA a poursuivi le renforcement de sa présence sur le territoire avec l'installation des structures France Services au sein desquelles l'accueil est assuré par les agents de la MSA chargés de renseigner et d'accompagner les visiteurs quel que soit leur régime d'affiliation. Par cette action, la MSA affirme sa spécificité de guichet unique et sa volonté d'acteur de référence du monde rural.





DES HOMMES, DES FEMMES AU PLUS PRÈS DES ADHÉRENTS

264 sur le département 44
260 sur le département 85

116 de moins de 35 ans
300 entre 35 et 55 ans
108 de 56 ans et plus

44,2 âge moyen

524
salariés

30 embauches
25 départs (dont
15 en retraite)

420 femmes
104 hommes

49 postes
ouverts
en CDD

47 postes ouverts
en CDI

484 CDI
40 CDD
7,73 % d'emploi
de travailleurs
handicapés



UNE OFFRE DE SERVICES INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



L'essentiel & plus encore



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES

La RELATION CLIENTS au service des assurés

Dans un contexte résolument tourné vers la qualité de service, la Relation clients s'attache à **faciliter les démarches, se rendre disponible et s'adapter aux besoins des clients.**

Au quotidien, les conseillers informent, orientent et accompagnent les populations agricoles et rurales avec pour objectifs de :

- ▶ Systématiser la dématérialisation des contacts ;
- ▶ Garantir une offre de service affirmée et proactive ;
- ▶ Renforcer la politique d'accueil sur rendez-vous.

L'ACCUEIL PERSONNALISÉ EN 2019



18

PROFESSIONNELS
(3 CONSEILLERS
EN PROTECTION SOCIALE
ET 15 AGENTS D'ACCUEIL)

- assurent l'accueil sur rendez-vous
- interviennent dans le cadre d'animations extérieures
- conseillent les assurés dans leurs démarches administratives



30 724
ADHÉRENTS
REÇUS



6 191
RENDEZ-VOUS
ASSURÉS

Le « CALL BACK » pour améliorer la satisfaction de nos clients

Dans un objectif d'amélioration continue, les adhérents qui contactent la MSA Loire-Atlantique - Vendée ont la possibilité d'utiliser le service « call back ».

Ce système améliore la qualité et l'efficacité du service Clients. Ainsi l'assuré peut demander à être rappelé, dans les 48 heures maximum, quand sa demande n'a pu aboutir compte tenu de l'affluence des appels.

La solution du « call back » participe à la recherche d'amélioration de notre satisfaction visant à prendre en compte le maximum de contacts.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



30

TÉLÉCONSEILLERS

- assurent la prise des appels téléphoniques
- orientent les visiteurs
- répondent aux mails des adhérents



926
APPELS/JOUR



32 184
MAILS
REÇUS EN 2019
(+ 11 %)

8 467

Santé

10 824

Famille

2 612

Retraite

1 365

Accidents
du travail

1 560

Assurance
complémentaire

229 452

APPELS
PRIS EN CHARGE
EN 2019

90 %
TAUX
DE DÉCROCHÉ



La MSA, partenaire des structures France Services

Lancées par le gouvernement en avril 2019, les structures France Services permettent aux habitants des communes couvertes de **réaliser des démarches administratives du quotidien, liées à la santé, la famille, la retraite ou l'emploi**. Dans ce cadre, la MSA Loire-Atlantique - Vendée concrétise une nouvelle étape de son engagement sur les territoires en assurant la gestion de deux d'entre elles : **Chantonnay en Vendée**, labellisée le 1^{er} janvier 2020, et **Nozay en Loire-Atlantique** labellisée le 1^{er} février 2020.

Ces projets, répondent à un cahier des charges exigeant et représentent un atout précieux pour matérialiser l'ambition de

présence territoriale. Ils réaffirment la participation active du régime au déploiement d'une offre de services et d'accompagnement au plus près des besoins des territoires. Les structures France Service constituent en effet des points d'ancrage de la contribution de la MSA aux politiques publiques sur les territoires ruraux et/ou fragiles (accès aux services publics et aux droits sociaux, lien social...).

D'autres structures France Services seront labellisées en 2020 et 2021. Objectif affiché : une par canton, d'ici 2022 pour que **chaque citoyen puisse avoir accès aux services publics à moins de 30 minutes de son domicile**.



UNE STRUCTURE DE PROXIMITÉ ET DE QUALITÉ

- Des accueils physiques ou des solutions itinérantes
- Le regroupement en un même lieu des services de l'État, des opérateurs et des collectivités territoriales
- Une qualité de service renforcée grâce à un plan de formation adapté et à la définition d'un panier de services homogène dans l'ensemble du réseau France Services
- Un service public moderne qui conjugue toutes les potentialités du numérique, à l'heure où la fibre se déploie partout, tout en offrant un service public à visage humain. France Services, c'est d'abord la présence physique de deux agents d'accueil disponibles pour être à l'écoute, rassurer et aider les usagers dans leurs démarches.



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



FORUM des
SENIORS
ATLANTIQUE

Le Forum seniors Atlantique

Les services Relation clients et Développement social des territoires de la MSA Loire-Atlantique - Vendée étaient présents à la 6^{ème} édition du Forum des Seniors Atlantique, **le rendez-vous annuel des seniors** de plus de 50 ans qui s'est tenu les 21, 22 et 23 novembre 2019. Cette année encore, nombreux étaient les exposants et les visiteurs à s'être donnés rendez-vous au Parc des expositions de La Beaujoire. Le salon reste un rendez-vous essentiel pour tous les seniors qui souhaitent préparer leur nouvelle vie, et ce dans tous les domaines : retraite et patrimoine, santé et bien-être, culture, nouvelles technologies, travailler après 50 ans, maintien à domicile, loisirs et voyages, logement, associations, alimentation...

Durant trois jours, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a reçu près de **200 personnes** sur son stand dans l'espace Tremplin Retraite aux côtés de la CARSAT Pays de la Loire, de la Sécurité Sociale des Indépendants, l'AGIRC-ARRCO, l'IRCANTEC, la CNRACL... **38 rendez-vous retraite** ont pu être réalisés. Les visiteurs ont également pu bénéficier de **l'espace numérique** pour faire le point sur les services en ligne de la MSA et aussi pour créer leur Dossier médical partagé (**DMP**). Un casque de **réalité virtuelle** leur permettait de comprendre les nouvelles applications possibles en matière de prévention.



200

VISITEURS
SUR LE STAND MSA



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



2019, une année de changement en faveur des entreprises agricoles

En avril 2019, une offre de services revisitée adossée à une nouvelle organisation a pris corps au sein de la MSA Loire-Atlantique - Vendée, avec la **création du Service aux Entreprises** et ses nouveaux métiers. Celle-ci s'est appuyée sur l'ambition du Conseil d'administration d'**offrir aux entreprises agricoles un nouveau service réactif et de qualité sur tout le territoire.**

Moderniser l'offre de services en promouvant les téléservices, internet et la dématérialisation

- Réalisation de campagnes d'emailings et d'appels sortants pour accompagner les adhérents dans leurs démarches professionnelles.

Innover dans l'approche client par une démarche proactive

- Proposition d'un service dédié aux entreprises par la mise à disposition de chargés de clientèle en capacité d'accompagner les employeurs et les exploitants dans leurs démarches.

Pour sa première année, 171 actions ont été engagées vers les employeurs :

- 114 entreprises et 2 tiers déclarants rencontrés en rendez-vous personnalisés ;
- 32 entreprises accompagnées en rendez-vous téléphoniques ;
- 23 entreprises rencontrées lors de réunions collectives (2 réunions d'informations employeurs et une formation « nouveaux employeurs »).

Les premiers résultats font état d'un accueil favorable des entreprises et partenaires. Une meilleure qualité des déclarations reçues par les entreprises est également constatée.

Mieux orienter les contacts et ainsi assurer un service plus efficace adapté aux besoins, et mettre en œuvre un mode de contact privilégié pour les professionnels.

- Sept correspondantes d'entreprises, accompagnées par leur référente entreprises, s'occupent quant à elles de l'accueil téléphonique, gèrent les demandes de rendez-vous et suivent les sollicitations des entreprises et des tiers déclarants.

Ce sont des interlocutrices dédiées pour :

- répondre aux interrogations des entreprises, des exploitants, des tiers déclarants ;
- guider, orienter et faciliter la prise de rendez-vous avec les chargés de clientèle ;
- gérer les sollicitations par email et faire le lien avec les équipes de production du Back Office.

L'année 2020, doit voir encore de nouvelles améliorations avec la montée en charge de l'activité des chargés de clientèles, l'accompagnement à la qualité des déclarations des employeurs, et le suivi plus rapproché des situations difficiles, notamment pour les exploitants.



31 962

APPELS
REÇUS EN 2019

(dont 90 % ont pu être décrochés, et 85 % ont fait l'objet d'une réponse directe par téléphone)



5 480

MAILS
REÇUS EN 2019

(dont 99 % ont été traités dans un délai de 48 heures)

UN SEUL NUMÉRO pour
tous les contacts professionnels

02 40 41 39 79



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES

2019, une année de changement en faveur des entreprises agricoles (suite)

LE RÔLE DES CHARGÉS DE CLIENTÈLE

- **Représenter la MSA** auprès des entreprises, des exploitants, des partenaires, des élus... (rendez-vous personnalisé, réunion d'informations, fêtes de l'agriculture, salons professionnels...);
- **Promouvoir et diffuser l'offre de services** adaptée aux adhérents ;
- **Informier, accompagner et conseiller les entreprises et les exploitants** sur l'ensemble des domaines qui les concernent : installations, cotisations, recouvrement, indemnités journalières, assurance complémentaire, santé sécurité au travail.



7

CHARGÉS DE CLIENTÈLE
ENTREPRISE

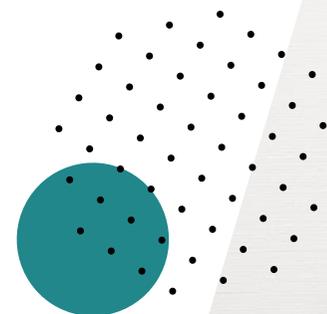


TÉMOIGNAGE

Didier Dixneuf, chargé de clientèle

« Le chargé de clientèle apporte un conseil complet et adapté à chaque situation. Il répond à l'ensemble des questions que peut se poser un chef d'exploitation, un directeur d'entreprise agricole ou un tiers déclarant : les modalités d'affiliation et d'installation, les déclarations, les modes de paiement des cotisations, les indemnités journalières, les services en ligne mais aussi la santé et sécurité au travail ou la prévoyance. Nous rencontrons les entreprises qui emploient plus de 20 salariés et celles qui adhèrent au Lucéa (implantées sur plusieurs départements). Des réunions collectives pour les entreprises de moins de 20 salariés et des réunions conjointes avec nos partenaires

comme la Chambre d'agriculture sont à prévoir en 2020. Epaulés par les équipes techniques, le chargé de clientèle dispose d'une connaissance complète des entreprises et peut développer une démarche proactive dans le but d'anticiper leurs besoins. Une meilleure information en aval entraîne une meilleure efficacité dans le traitement des dossiers et dans la relation avec nos entreprises d'une manière générale. Après quelques mois d'activité et de rencontres avec les employeurs et exploitants, je ressens vraiment le besoin d'accompagnement que nous proposons et la satisfaction exprimée par nos interlocuteurs pour ce service. »



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



AGENDA Fêtes de l'agriculture 2020

- 22 - 23 août
Saint-Martin-de-Fraigneau en Vendée
- 29 - 30 août
Moisdon-la-Rivière en Loire-Atlantique

Les Fêtes de l'agriculture

Comme chaque année, la MSA Loire-Atlantique - Vendée était au rendez-vous de la fête de l'Agriculture. Organisé à **La Gaubretière** en Vendée et à **Missillac** en Loire-Atlantique, cet événement incontournable maintient sa très bonne fréquentation ; les visiteurs ont profité des **multiples animations valorisant le monde agricole**.

Implanté sur une superficie de 1 500 m², le village MSA proposait

un programme diversifié et original où se mêlaient animations, découvertes et rencontres : **immersion dans la réalité virtuelle**, conseils pratiques pour la **gestion des déchets et la qualité de l'air dans la maison**. L'animation « **Juju's** » a fait sensation : ce système de **préparation de jus de fruits et « smoothies » à l'aide de vélos** a attiré bon

nombre de curieux qui ont pu être sensibilisés aux bienfaits d'une alimentation équilibrée. Et, bien sûr, **l'espace Enfance**, encadré par des professionnels, avec jeux en bois, structures gonflables, coloriages et déguisements, était ouvert aux familles.

Côté sensations fortes, un saut en hauteur à partir d'une nacelle élévatrice a suscité l'intérêt des plus courageux. À la clé, une **sensibili-**

sation aux risques de chutes de hauteur en milieu agricole dispensée par les experts Santé Sécurité au Travail de la MSA.

Cette année encore, les agriculteurs et le grand public ont apprécié les moments d'échange et de partage avec les élus et les équipes de la MSA.



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



Le Salon du Végétal

Pour la deuxième année consécutive, la MSA Loire-Atlantique - Vendée était présente au Salon du Végétal qui s'est déroulé les 10, 11 et 12 septembre 2019 au Parc des Expositions de La Beaujoire à Nantes.

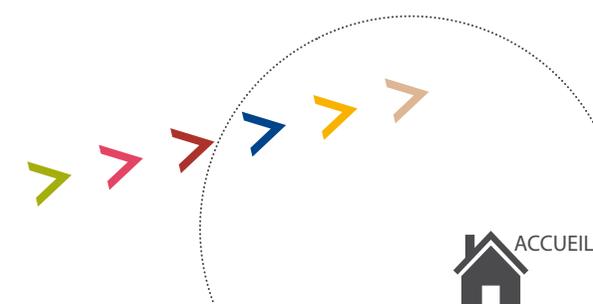
► La prévention des risques chimiques

L'exposition aux risques chimiques tels que l'utilisation de pesticides, de produits phytosanitaires, de produits cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques mais aussi l'exposition aux gaz d'échappement diesel, aux huiles minérales, aux poussières de bois sont autant de sources de risques immédiats ou différés. La réglementation prévoit des dispositions spécifiques pour les produits chimiques dangereux et les produits cancérigènes entre autres. Plus un produit chimique est dangereux, plus les règles de prévention à respecter pour protéger les utilisateurs sont strictes.

C'est autour d'une animation sur la connaissance du risque chimique que les visiteurs sur le stand de la MSA ont pu tester leurs connaissances. Des techniques alternatives étaient également présentées.

► La prévention de la maladie de Lyme

La maladie de Lyme, une maladie méconnue mais fréquente en milieu agricole, est provoquée par les morsures de tiques. Il est primordial de bien se protéger et de savoir reconnaître cette maladie.



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



Les formations « Chutes de hauteur »

La prévention des chutes de hauteur est l'un des axes du Plan Santé Sécurité au Travail 2016-2020. Ce thème a donné lieu en 2019 à **quatre formations organisées par la MSA**, conformément à l'un des objectifs du plan.

Une formation organisée avec la Fédération des Maraîchers Nantais portait sur la **sécurité des travaux en hauteur liés à l'exploitation des serres en verre et des grands tunnels en plastique**. Une deu-

xième formation a été aménagée au zoo des **Sables-d'Olonne**, co-animée par un conseiller en prévention de la MSA et un formateur extérieur. Deux autres formations visaient des entreprises du paysage, en lien avec la **sécurité des travaux d'élagage**.

Ces formations comportaient une présentation de la réglementation ainsi qu'une présentation des techniques et des équipements adaptés à la prévention des chutes.

Une place importante a également été accordée à des mises en situation basées sur les installations du site d'accueil et des équipements mis à disposition (échelles sécurisées, plateforme individuelles roulantes, échafaudages roulants, équipements de protection individuelle tels que harnais et accessoires).

La sécurité des travaux en hauteur est un thème qui peut paraître difficile à traiter pour beaucoup

d'entreprises : la réglementation est complexe, les moyens de prévention sont nombreux, les solutions peuvent paraître coûteuses ou compliquées à mettre en oeuvre. Le rôle de la MSA est de démystifier cette thématique en sensibilisant et en formant les professionnels et en valorisant les bonnes pratiques.

Sensibilisation des nouveaux installés paludiers



La Turballe dispose d'un centre unique en France qui forme les paludiers (ou saulniers) qui exerceront leur activité sur tout le territoire. Assurée par des paludiers expérimentés, promus « maîtres de stage », la formation dure 11 mois et débouche sur l'obtention du BPREA (brevet professionnel de responsable d'exploitation agricole option saliculture).

Durant cette formation, **le service Santé Sécurité au Travail de la MSA intervient deux journées**.

L'objectif est de :

- ▶ faire connaître les missions du service Santé Sécurité au Travail de la MSA ;
- ▶ permettre aux stagiaires de prendre conscience des enjeux liés à la prévention des risques ;
- ▶ intégrer la démarche de prévention des risques professionnels dans le projet d'installation.

Les principaux thèmes abordés sont **la démarche de prévention, l'évaluation et les risques spécifiques au métier** (l'exposition au soleil, les troubles musculo-squelettiques...).





Le Salon Tech'élevage

La MSA était présente au Salon Tech'élevage les 19, 20 et 21 Novembre 2019 à **La Roche-sur-Yon**.

Cette année, le thème porté par la MSA concernait les chiens de troupeau. Accompagnés par l'Association Chiens de Troupeau 85, les conseillers en prévention ont sensibilisé les éleveurs et valorisé la présence du chien de troupeau sur une exploitation.

Le Salon a été l'occasion de valoriser la formation « **Comprendre son troupeau pour travailler en sécurité avec son chien** ».

Cette formation est destinée aux éleveurs qui désirent améliorer leurs pratiques. La participation à cette formation implique que le chien soit contrôlé et maîtrisé par son maître.

Lorsque le chien est dressé, cette formation donne les clés pour mettre en place sur l'exploitation



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES

une collaboration efficace et sécuritaire entre l'éleveur, son troupeau et son chien, basée sur une confiance et un respect réciproques.

La formation s'inscrit dans le prolongement d'un parcours de formation intitulé « Education et dressage du chien » proposé par la Chambre d'agriculture. Elle a pour objectif de donner aux éleveurs les clés d'analyse :

- ▶ de la perception sensorielle des bovins,

- ▶ de l'organisation sociale du troupeau en l'absence et en présence du chien permettant de comprendre la notion de hiérarchie,
- ▶ pour l'identification des animaux meneurs/suiveurs et adapter son comportement.

La formation est co-animée par un formateur agréé par l'Institut de l'Élevage et un conseiller prévention MSA.

La rencontre des préventeurs

Dans la continuité de la dynamique engagée depuis 2013, la 7^{ème} rencontre des préventeurs d'entreprises s'est tenue à **Saint-Hilaire-de-Loulay** le 19 décembre 2019.

Ce sont une quinzaine de préventeurs d'entreprise qui ont pu échanger sur leurs pratiques autour du thème des **risques psycho-sociaux**.

La journée était animée par les conseillers en prévention de la MSA ainsi qu'Elisabeth Tayar, Chargée de mission à l'Aract des Pays de la Loire

qui a alterné ateliers et apports de connaissances.

- ▶ **Les risques psycho-sociaux, de quoi parle-t-on ?**
- ▶ **L'analyse des risques psycho-sociaux, les outils.**
- ▶ **Comment agir pour prévenir les risques psycho-sociaux ?**
- ▶ **Comment intégrer les risques psycho-sociaux dans le document unique ?**

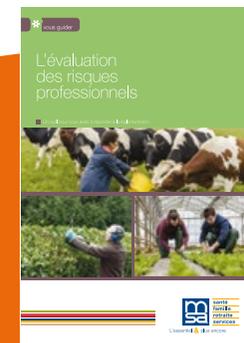
Cette rencontre sera reconduite en 2020.

L'évaluation et l'accompagnement des entreprises

Un **guide méthodologique** a été créé par le service Santé Sécurité au Travail de la MSA Loire-Atlantique - Vendée dans le but d'**aider les entreprises à remplir leur Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)**.

Cet outil doit permettre :

- ▶ de sensibiliser les entreprises agricoles des deux départements à la réalisation du Document Unique d'Évaluation des Risques ;
- ▶ de proposer aux entreprises un guide méthodologique adapté à leur filière d'activité.



RÉPONDRE AUX BESOINS DES POPULATIONS AGRICOLES

Depuis quelques années, la MSA met en œuvre une politique volontariste en direction des familles, des seniors et des personnes isolées.

Afin d'œuvrer pour la conciliation de la vie professionnelle et de la vie de famille, la MSA s'attache à développer une offre de services diversifiée et accessible.



L'essentiel & plus encore





La Charte « Ambitions familles » au Pays de Chantonnay

La communauté de communes du Pays de Chantonnay met en œuvre un projet social de territoire « Ambitions familles », en partenariat avec la CAF et la MSA.

Deux dispositifs cadrent cette démarche : **la charte territoriale avec les familles de la MSA**, signée en 2018, et **la convention territoriale globale (CTG)**, paraphée le 13 décembre 2019 **avec la CAF de Vendée et la MSA Loire-Atlantique - Vendée.**



AU PROGRAMME

- Améliorer l'accès aux droits et aux services et faciliter la mobilité des familles ;
- Répondre aux besoins des parents et des professionnels de la petite enfance ;
- Coordonner et structurer l'action enfance-jeunesse.

Parmi les actions prévues sur la période 2019-2023, certaines se sont déjà concrétisées :

- ▶ **l'organisation d'une semaine de l'enfance et de la parentalité.** La première édition a eu lieu en octobre 2019 à l'initiative de l'association Brin d'Eveil et des professionnels de l'enfance et de la petite-enfance du territoire. Un programme riche et varié a été proposé avec notamment une conférence sur la parentalité, des projections de films, des ateliers sur toute la semaine et un grand forum en clôture, temps fort de l'événement qui a rassemblé **plus de 150 participants** ;
- ▶ **l'ouverture d'une structure France Services par la MSA et la ville de Chantonnay.** Installée dans les locaux de la mairie et ouverte depuis le 30 septembre 2019, elle permet de simplifier la relation des usagers aux services publics. Deux professionnels de la MSA accueillent les habitants du territoire, les renseignent et les accompagnent dans leurs démarches en ligne ;

- ▶ **un programme d'actions numériques à destination des jeunes et des parents.** Il comprend différentes initiatives de sensibilisation aux usages : identité numérique, harcèlement, protection des données, rôle du parent... Des interventions sont prévues auprès de jeunes des établissements scolaires du territoire (collèges et maisons familiales rurales) et de la mission locale, ainsi qu'auprès de parents. Une formation à destination des professionnels de la jeunesse est également en préparation.

D'autres réalisations sont programmées pour 2020 : **un relais assistants maternels itinérant** (espace d'information, de rencontre et d'échange autour de la petite enfance) et **un appel à projet territorial à destination des jeunes de 11 à 25 ans**, qui permettra de financer des projets à hauteur de 1 000 € dans les domaines du développement durable, de la culture, du numérique, de la santé...





La Charte avec les familles à Nozay

Dans un objectif de **rapprochement géographique entre les services et le public et d'acquisition d'une autonomie numérique durable**, la charte des Familles engagée sur le territoire de Nozay est d'ores et déjà bien avancée.

- ▶ La **structure France Services à Nozay** est ouverte depuis le 30 septembre 2019 dans les locaux de la mairie.
- ▶ Les **ATELIERS NUMÉRIQUES** sont organisés à destination des seniors qui souhaitent se familiariser à l'utilisation de la tablette tactile, pour faciliter leurs accès aux droits et aux services, mais aussi pour communiquer davantage avec leurs proches. Deux cycles de 10 séances ont été mis en place en 2019.

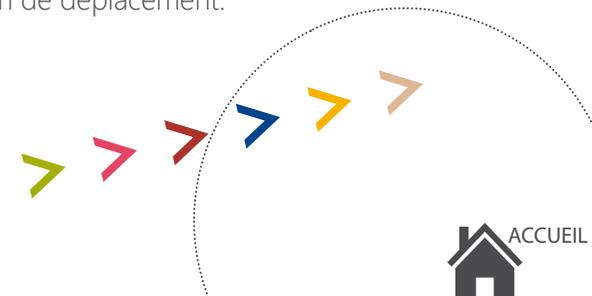
Parmi les enjeux visés par la charte des familles figurent également le **développement d'une politique éducative et de soutien à la parentalité**.

- ▶ Une **formation et un accompagnement des acteurs éducatifs** (parents, enseignants, animateurs jeunesse et petite enfance) a permis le renforcement des compétences psychosociales adaptées aux enfants et aux jeunes. Cette action vise à **fédérer les acteurs éducatifs du territoire autour d'une approche transversale**.



Pour lutter contre l'isolement de personnes et favoriser les déplacements et les liens entre les habitants, la commune de Nozay a mis à disposition :

- ▶ un **triporteur (à assistance électrique)** qui permet des promenades pour des personnes ne pouvant pas ou plus marcher sur des longues distances ;
- ▶ un système de **COURTVOITURAGE** afin d'optimiser les places libres dans les véhicules sur des trajets courts en mutualisant les trajets domicile-travail ou en direction des loisirs et des commerces ;
- ▶ un **service de mobilité solidaire** (en voiture, en transport en commun, à pied ou encore à vélo), via la création d'une association qui met en relation des bénévoles et des usagers dépourvus de moyen de déplacement.





Une formation pour assurer sa mission d'accompagnement aux mobilités solidaires

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement au développement des réseaux de mobilités solidaires, **la MSA finance des formations destinées aux accompagnateurs bénévoles**, animées par deux psychologues en partenariat avec le réseau de l'Udams 44 (Union départementale des associations de Loire-Atlantique).

Ces acteurs accompagnent bénévolement des personnes qui n'ont pas trouvé d'alternative pour se déplacer (se rendre chez le médecin, faire ses courses, aller chez le coiffeur ou à des cérémonies...).

Les bénévoles utilisent majoritairement leur voiture personnelle pour aller chercher à leur domicile les personnes qui en font la demande. Dans le cadre de cet accompagnement, ils sont amenés à partager, échanger et parfois même entrer dans l'intimité des personnes accompagnées. Bien souvent, plus que « chauffeurs bénévoles », ils assurent le rôle d'accompagnateur dans une situation de relation d'aide.

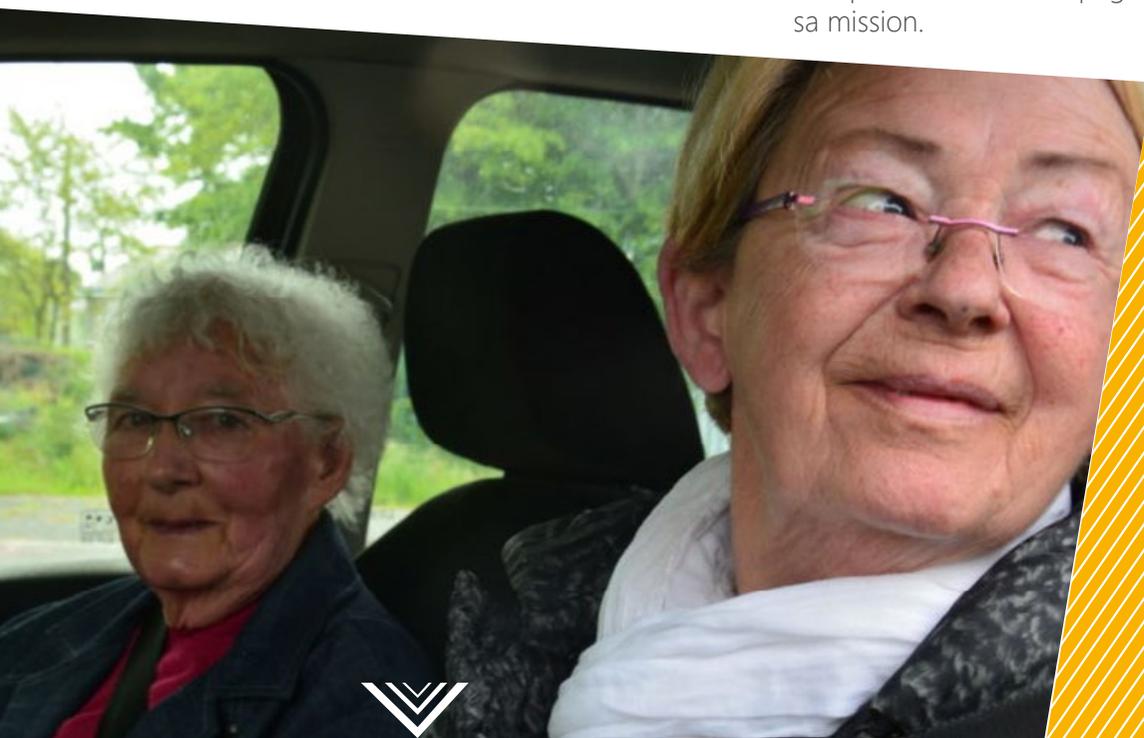
Ce service requiert une prise de conscience de l'accompagnant de la nécessité de prendre du recul. C'est pourquoi, la MSA propose une formation pour aider l'accompagnant dans l'exercice de sa mission.

EN 2019



4 FORMATIONS
EN LOIRE-ATLANTIQUE

(ayant regroupé 63 participants
de 21 associations différentes)



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Réfléchir à la posture d'accompagnateur bénévole.
- Comprendre les enjeux de la relation d'aide à une personne en situation de fragilité, quel que soit son âge.
- Appréhender au mieux les demandes et les besoins de l'utilisateur du service.
- Savoir repérer les situations d'isolement et donner le relais.





Le GRAIN veille à l'inclusion numérique de ses usagers

Avec la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, les services publics doivent aujourd'hui répondre à un enjeu fort : **accompagner les usagers exclus du numérique pour leur garantir le même accès aux droits.**

C'est dans ce contexte que la MSA Loire-Atlantique - Vendée a impulsé la **création d'un collectif, réunissant les organismes de services publics** : CAF, CPAM, Etat, Conseil départemental, Pôle emploi, CARSAT, Mutualité française, Finances Publiques, Familles Rurales, UDCCAS, Fédération des centres sociaux, Ligne de l'enseignement, MSA.

Ce collectif nommé « GRAIN » (Groupement Recherche Action Inclusion Numérique) vise plusieurs objectifs :

- ▶ améliorer l'utilisation et l'accès à internet des usagers ;
- ▶ accompagner à l'appropriation du numérique dans les pratiques professionnelles ;
- ▶ renforcer le partenariat entre les organismes pour mieux coordonner les actions d'inclusion numérique sur le territoire.

Les travaux du collectif prévoient l'émergence de solutions nouvelles : **diagnostic pour identifier les exclus numériques, cartographie des lieux proposant une formation ou une aide au numérique.**

44

85



Groupe Recherche
Action Inclusion Numérique



RÉPONDRE AUX BESOINS DES POPULATIONS AGRICOLES



11
SENIORS



ont séjourné ensemble pendant 5 jours

16
JEUNES
EN FORMATION



Séjour intergénérationnel Part'âge : une initiative qui contribue au bien-vieillir

Portée par la volonté de lutter contre l'isolement des personnes âgées, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a impulsé l'organisation d'un séjour intergénérationnel, en collaboration avec ses partenaires AVMA, MFR et MARPA.

En 2019, **onze seniors de la Marpa du Poiroux et de la résidence de Saint-Michel-en-L'Herm et, seize jeunes en formation d'aide à la personne ont séjourné ensemble**

au Croisic pendant 5 jours, du 23 au 27 septembre.

Accueillis dans le village club AVMA, nos aînés ont vécu un moment de détente et de bien-être grâce à la bienveillance des jeunes. Tous ont partagé des moments uniques en appréciant la diversité des activités proposées : visites guidées du Croisic et de Guérande, croisière en bateau, atelier massage, aqua détente...

De nombreuses études et statistiques le montrent, les tranches d'âge qui partent le moins en vacances sont les moins de 24 ans et les plus de 70 ans. Isolement, manque de moyens, santé, mobilité, organisation... Les raisons sont multiples.

Dans ce contexte, les **séjours « Part'âge »** proposent une réponse solidaire : d'une part, **permettre aux aînés de sortir de leur quotidien, de préserver leur autonomie et de**

lutter contre les risques de fragilité et d'autre part, **offrir aux jeunes en formation qui les accompagnent la possibilité d'être en immersion professionnelle.** Tout ceci, avec la volonté de développer la cohésion entre les générations.

En 2020, un nouveau projet de séjour est d'ores et déjà programmé avec les seniors de la Marpa de Longèves.





Une Vie devant Nous

Il n'est jamais trop tard pour réinventer ses relations familiales

Le passage à la retraite est une période charnière propice à la prise de recul et à la remise en question de son histoire de vie. En collaboration avec une thérapeute familiale formée à la transmission transgénérationnelle, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a élaboré le **programme « Une Vie devant Nous » destiné aux nouveaux et futurs retraités.**

« Une Vie devant nous » a été expérimenté par le Centre Socio-Culturel de **Talmont Saint Hilaire** de novembre 2018 à décembre 2019. Durant huit séances, un groupe de six personnes s'est réuni pour explorer l'histoire familiale des participants et

comprendre comment elle influe sur leur comportement. Les séances ont été centrées sur :

- ▶ l'histoire familiale de chacun ;
- ▶ les apports de la transmission entre générations ;
- ▶ la construction de son génogramme ;
- ▶ des échanges et partages d'expériences ;
- ▶ des mises en pratique à réaliser entre les séances.

Les apports de ce programme dans la vie quotidienne sont nombreuses :

- ▶ clarifier son histoire familiale ;
- ▶ renouveler ses relations ;
- ▶ envisager sereinement le futur.

Un autre cycle a démarré en novembre 2019 et se terminera en mars 2020 à l'Hermenault en partenariat avec la Maison des Services ADMR.



8

SÉANCES ORGANISÉES EN 2019
POUR UN GROUPE DE

6 PERSONNES





Bulle d'air pour aider les aidants

Créé à l'initiative de la MSA, le service Bulle d'air propose un **service de répit à domicile pour les aidants**.

Le service Bulle d'air s'adresse aux **aidants et leurs proches fragilisés par l'âge, la maladie ou le handicap**.

Parmi l'ensemble des mesures que propose la MSA pour répondre aux besoins des aidants, l'intervention d'un « relayeur » dans le champ du « prendre soin » d'une

personne aidée (présence attentive, compagnie, aide à la préparation des repas, partage d'activités...) permet à son aidant de mieux concilier vie personnelle et fonction d'aide.

En 2018, Bulle d'air a été lancé en Vendée, sur le **territoire du Pays Yon et Vie**, et sera ensuite étendu aux autres bassins de concentration de la population puis à l'ensemble du département.



Service de répit à domicile

LES AIDANTS, DES HÉROS AU QUOTIDIEN

Aujourd'hui, la France compte 10 millions de personnes qui aident, à titre non professionnel, une personne âgée de leur entourage, dépendante ou handicapée, dans les activités de la vie quotidienne.

La majorité d'entre elles sont des membres de la famille et 4 millions consacrent entre 4 et 5 heures de leur journée à dispenser des soins d'hygiène et de confort, accompagner à la vie sociale, effectuer des démarches de gestion financière et administrative, soutenir moralement ou psychologiquement, voire accompagner la fin de vie. Cette aide apportée au quotidien par l'aidant, une majorité de femmes, exige un engagement conséquent qui peut générer stress, fatigue, tensions psychologiques, problèmes d'organisation et engendrer un isolement et/ou une rupture sociale.

Le temps de répit offert par Bulle d'air lui permet ainsi de prendre du recul, de recevoir du soutien et de bénéficier de renfort ponctuel en cas d'urgence. Généralement, ce temps de répit est mis à profit pour prendre du temps pour soi, remplir des obligations personnelles et renouer des relations sociales.



RÉPONDRE AUX BESOINS DES POPULATIONS AGRICOLES



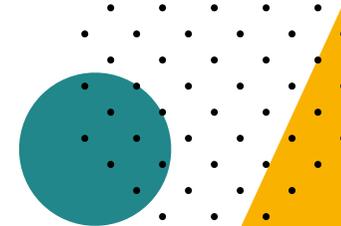
Le répit, un droit pour se préserver

Pour prévenir l'épuisement professionnel des actifs du monde agricole, un dispositif d'accompagnement vers le répit est porté par le service d'accompagnement social de la MSA. Ciblant les exploitants comme les salariés en état d'épuisement professionnel, ce dispositif s'articule autour de deux leviers d'action :

- ▶ Des **aides au remplacement sur l'exploitation pour les exploitants** (permettant un temps de pause par rapport à leur activité) ;
- ▶ L'**accompagnement d'un projet** dans l'objectif de favoriser le ressourcement

personnel ou familial. Le projet élaboré avec l'accompagnement du travailleur social (loisirs en famille, actions de prévention, de bien-être, etc.) peut également faire l'objet d'une demande de financement en fonction du besoin.

Initié en 2017 grâce à une aide exceptionnelle du ministère de l'Agriculture, **les élus de la MSA Loire-Atlantique - Vendée ont souhaité fortement s'impliquer dans ce dispositif, en y consacrant une part importante des fonds d'action sociale.**



CHIFFRES 2019

87 exploitants ont bénéficié d'un accord pour le financement d'heures de remplacement, allant jusqu'à 70 heures pour les primo demandeurs.

48 exploitants et salariés ont bénéficié d'un accord pour le financement d'un projet répit (départs en vacances, accès aux loisirs avec leur proches, actions d'accompagnement de prévention, actions d'aide et d'accompagnement au répit) grâce à un accompagnement social individualisé.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILISÉES OU EN SOUFFRANCE

Un nouveau partenariat, initié en 2018, avec des psychologues en secteur libéral, a connu un développement important en 2019.

L'objectif est de permettre aux salariés et exploitants agricoles qui en ont besoin, orientés par les travailleurs sociaux de la MSA, de bénéficier d'un suivi par les psychologues sans délai. Le financement des premières séances est assuré par la MSA.

Ce nouveau partenariat permet une prise en charge au moment où les personnes ont besoin du soutien psychologique. Les usagers qui bénéficient de cet accompagnement mettent en avant une image positive de la MSA, dans sa prise en considération du mal-être.

Les bénéfices du répit

- ▶ Passer du bon temps avec les autres
- ▶ Prendre soin de soi
- ▶ Consolider la cellule familiale
- ▶ Reprendre confiance en soi
- ▶ Faire des projets
- ▶ Voir des paysages différents
- ▶ Consolider des amitiés
- ▶ Echanger avec d'autres personnes, jouer
- ▶ Se rendre compte que l'on n'est pas seul avec ses difficultés



33

19 EN LOIRE-ATLANTIQUE

14 EN VENDÉE

PSYCHOLOGUES ONT SIGNÉ UNE CONVENTION AVEC LA MSA



156

71 RÉSIDANT EN LOIRE-ATLANTIQUE

85 RÉSIDANT EN VENDÉE

USAGERS ONT ÉTÉ ORIENTÉS VERS LES PSYCHOLOGUES





Les démarches facilitées pour l'accès aux droits

La réforme des APL en temps réel

À partir du 1^{er} avril 2020, les Aides personnalisées au logement (APL), Allocations de logement familiale (ALF) ou encore Allocations de logement sociale (ALS) seront calculées sur la base des ressources des 12 derniers mois et non plus sur les revenus perçus deux ans plus tôt.

Les informations sur les ressources des ménages seront actualisées automatiquement tous les trimestres de façon à recalculer tous les 3 mois les droits des allocataires.

Ainsi, le montant de l'aide au logement correspondra à la situation financière des allocataires.

Le complément de mode garde simplifié

Depuis le 1^{er} mai 2019, le complément de libre choix du mode de garde est versé par le centre Pajemploi, qui devient ainsi l'interlocuteur central des parents qui emploient un(e) assistant(e) maternel(le) ou un(e) garde d'enfant à domicile. Cette aide sociale qui permet de compenser le coût du mode de garde, fait partie de la Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), qui comprend aussi la prime à la naissance ou à l'adoption, l'allocation de base et la prestation partagée d'éducation de l'enfant PreParE. Le service proposé par Pajemploi facilite les démarches des parents employeurs en leur communiquant directement le montant de l'aide auquel ils ont droit pour avoir une vue immédiate du coût réel des frais de garde.

Autre nouveauté, depuis le 1^{er} janvier 2020, le complément de libre choix du mode de garde est versé à taux plein pour les enfants de 3 ans jusqu'à leur première rentrée scolaire alors qu'auparavant il était réduit de moitié.



Aide aux vacances et aux loisirs

La MSA est engagée dans l'accès aux vacances et aux loisirs pour ses adhérents. Le droit aux vacances est porté par la MSA au travers de ses orientations **en faveur du départ des personnes à revenus modestes.**

Des chèques vacances sont attribués aux familles du régime agricole à faible revenu.

Les familles utilisent les chèques vacances comme moyen de paiement tout au long de l'année pour les loisirs, y compris de proximité, et les vacances partout en France. Ils sont acceptés dans tous les organismes agréés par l'Agence nationale pour les chèques vacances (l'ANCV).



3 083 FAMILLES

6 436 ENFANTS

ONT BÉNÉFICIÉ
DE L'AIDE AUX VACANCES
ET AUX LOISIRS





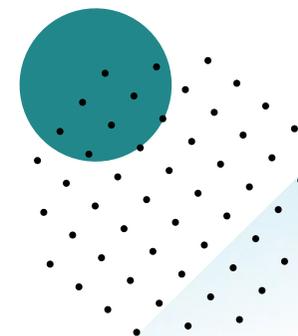
L'accompagnement au changement des actifs

En lien direct avec les difficultés socioprofessionnelles et les problématiques agricoles, le réseau des travailleurs sociaux de la MSA propose un accompagnement social individuel ou collectif.

Les actions collectives favorisent l'émergence des solidarités, l'aide entre pairs et permettent de lever certains freins psychologiques ou cognitifs qui ne peuvent pas être dépassés dans la relation durable lors de l'accompagnement individuel. Ces actions sont tout particulièrement pertinentes pour l'accompagnement dans et vers

l'emploi des actifs en situation de fragilité, exposés à un risque de désinsertion professionnelle : personnes en âge de travailler, fragilisées par un évènement (maladie, accident, séparation, crise économique, etc...), susceptibles de perdre leur emploi ou d'être empêchées dans leur accès à l'emploi.

Pour ces actifs les plus fragiles, les actions collectives proposées par la MSA permettent de leur éviter toute rupture dans leur parcours professionnel et facilitent leur insertion.



Ces démarches de remobilisation et d'accompagnement au changement pour une meilleure employabilité des personnes en âge d'être actives se sont concrétisées en 2019 par l'organisation des ateliers :

- ▶ **Avenir en soi : 11 participants**
- ▶ **Continuer ou se reconvertir : 49 participants**
- ▶ **Réunions d'information auprès des salariés en arrêt de travail de plus de trois mois : 70 participants**
et **Ateliers de suite : 5 participants**
- ▶ **Réunions d'information auprès des exploitants en arrêt de travail de plus de trois mois : 26 participants**
et **Ateliers de suite : 6 participants**



Le développement des compétences psychosociales des jeunes

Les établissements scolaires sont des lieux privilégiés pour la mise en place de programme de développement des compétences psychosociales des élèves. En effet, de par sa mission éducative, l'école participe à la construction des individus ; y ajouter un programme de promotion de la santé et de prévention du mal-être est en adéquation avec la mission de l'établissement, chacun des programmes (scolaire et promotion de la santé) nourrissant l'autre.

L'action menée en MFR de Riaillé (44)

La MFR de Riaillé est située sur un territoire à fort caractère rural de Loire-Atlantique ; en 2015, le nombre de ressortissants MSA sur la commune

représentait 16 % de la population totale.

La MFR de Riaillé est également un partenaire de la MSA depuis plusieurs années ; plusieurs modules « Nutrition Santé Adolescents » y ont été dispensés entre 2015 et 2017.

Pour ces raisons, une action de prévention pilote a été engagée en septembre 2018 avec cette MFR, dans le cadre d'un suivi des élèves sur une période de deux ans. Celle-ci s'adresse à la fois aux jeunes en formation agricole (classes de 4^{ème}-3^{ème} et de CAP) et aux moniteurs de la MFR, en sensibilisant également les parents et les maîtres de stage.

Ateliers de développement des compétences psychosociales

Selon les recommandations de l'OMS, pour prévenir le mal-être et les conduites à risque, il s'agit d'intervenir en amont des difficultés et de travailler sur

les facteurs de protection prévenant les individus des risques de mal-être et de suicide, en particulier un état d'esprit axé sur les stratégies d'adaptation positives et le bien-être. C'est-à-dire, le développement des compétences psychosociales, dans l'objectif de donner aux futurs professionnels (dont des agriculteurs) les moyens d'agir sur leur santé.

Ces interventions, basées sur le programme canadien de prévention de la violence « Différents mais pas indifférents », ont combiné deux approches formant un tout cohérent :

- ▶ Des ateliers de développement des compétences psychosociales (ateliers CPS) construits autour d'activités dynamiques et interactives
- ▶ Des groupes de paroles ouvrant sur un temps de parole semi-dirigé permettant aux jeunes de parler de leur vécu et de le questionner.

Les thématiques abordées ont été les suivantes :

- ▶ Représentations de la MFR avant d'y arriver, vécu et ressenti après quelques semaines ;
- ▶ Estime de soi : mes compétences personnelles ;
- ▶ La gestion des conflits, la violence ;
- ▶ La place de chacun dans un groupe ;
- ▶ Les perceptions et la communication ;
- ▶ La communication en « Je » : 9 possibilités de ne pas s'entendre.

Un temps fort est prévu pour clôturer l'expérimentation dans le but d'impliquer les jeunes dans l'action, de sensibiliser parents et maîtres de stage, d'aider les élèves à avoir un rapport plus simple à la parole vis-à-vis des adultes qu'ils côtoient et de renforcer le travail sur l'estime de soi et la communication. Ce temps d'expression scénique, venant renforcer l'approche utilisée dans les ateliers, intègre l'art-thérapie et des techniques théâtrales.



UNE OFFRE DE SERVICE INNOVANTE SUR LES TERRITOIRES



L'Appel à projets jeunes

Comme chaque année, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a lancé son « Appel à projets jeunes » destiné à valoriser les initiatives menées par des jeunes de 13 à 22 ans résidant en milieu rural. Dix projets ont été récompensés en 2019 et ont reçu une bourse allant de 600 € à 1 000 €. Quatre d'entre eux ont été sélectionnés pour le concours national.

Premier prix des 13-17 ans : Un pas, un sourire, un avenir... « Lirons d'elles » Château-Thébaud Les jeunes vont participer à un défi sportif solidaire au Sénégal dans le but d'aller à la rencontre des enfants des villages et de leur apporter des fournitures scolaires.

Premier prix des 18-22 ans : Court-métrage Near buy - Montaigu Les jeunes veulent attirer l'attention des populations et des élus de leur commune en réalisant un court métrage sur la problématique des grandes surfaces face aux

commerces de proximité et aux agriculteurs, le but étant de valoriser les filières courtes.

Deuxième prix des 13-17 ans : Le Champi'trail - La Réorthe Les jeunes organisent un évènement sportif dont les bénéfices iront aux enfants gravement malades.

Deuxième prix des 18-22 ans : Rando découverte des produits locaux - Blain Les jeunes organisent une randonnée gourmande ainsi qu'un marché et un repas en collaboration avec les agriculteurs de leur territoire.

Les autres projets récompensés :

- ▶ Happy birthday - Blain ;
- ▶ la boum solidaire - Blain ;
- ▶ le salon du jeu - Plessé ;
- ▶ les enfants d'Atacam 2020 - Pérégrinations de 17 jeunes en Argentine - Mouzillon ;
- ▶ création d'une Web radio pour prévenir des dangers de la discrimination - Luçon.



De 600 €
à 1 000 €

POUR CHAQUE GROUPE

AIDE AUX ÉTUDES JEUNES

La MSA soutient les familles dont le jeune suit des études supérieures ou une formation professionnelle. Sous conditions de ressources, l'aide aux études est versée aux familles dont les jeunes sont âgés de 19 à 22 ans.



325

JEUNES
ONT BÉNÉFICIÉ
DE L'AIDE AUX ÉTUDES





Le Trophée prévention jeunes La MSA encourage et récompense les jeunes

Le jeudi 16 mai 2019, la MSA Loire-Atlantique - Vendée organisait le Trophée prévention jeunes (TPJ) au Grand Défi de **Saint-Julien-des-Landes**. **Six équipes de jeunes d'établissements agricoles se sont engagées à présenter un projet de prévention au travail.** En amont, les jeunes ont préparé leur sujet avec leurs enseignants.

Au cours d'un exposé de dix minutes sous forme de saynètes ou à l'aide de vidéos ou affiches, les étudiants ont présenté leur sujet devant un **jury composé de professionnels de la prévention des risques professionnels et d'élus de la MSA.**

Étaient représentés :

En Loire-Atlantique,

- ▶ le lycée de Kerguennec de Saint-Molf,
- ▶ le CFA de Nozay,
- ▶ le CFA de Saint-Herblain,
- ▶ le lycée de Briacé au Landreau.

En Vendée,

- ▶ la MFR de Saint-Gilles Croix-de-Vie,
- ▶ le lycée Belair de Fontenay-le-Comte.



Le premier prix a été attribué à l'équipe du lycée de Briacé pour sa vidéo « Le CO2, le tabou des vigneron ».

Le deuxième prix à l'équipe du CFA Jules Rieffel de Saint-Herblain pour sa vidéo « Sans échauffement, rien n'est marrant ! »

Le troisième prix à l'équipe du lycée Belair de Fontenay-le-Comte pour sa présentation « Pas de dangers, on est formé ».

Le prix Bonus qui récompense les meilleures réponses à l'atelier Orientation et prévention a été attribué aux jeunes de l'équipe de la MFR de Saint Gilles-Croix-de-Vie pour leur projet « Connecté branché mais informé ».



LES PRIX ALLAIENT DE
400 € à 1 000 €



GOVERNANCE



L'essentiel & plus encore





De gauche à droite :
Laurent MÉREAU, Samira LEGSIR,
Frédéric VIVIER, Agnès VEILLON,
Hervé DOMAS, Anne TOULHOAT.

Hervé DOMAS **Directeur Général**

Samira LEGSIR **Directrice Adjointe**
Directrice des Partenariats politiques
et du Développement social

Frédéric VIVIER **Directeur Adjoint**
Directeur du Développement
des Ressources humaines
et de la Performance

Laurent MÉREAU **Directeur comptable et financier**
Anne TOULHOAT **Directrice du Service aux Entreprises,**
Communication - Marketing

Agnès VEILLON **Directrice de la Solidarité**
et des Services supports

Le Comité de Direction



Les membres du Conseil d'administration



Mandat 2015-2020



PRÉSIDENT

Bernard LEVACHER
1^{er} COLLÈGE
PORNIC



1^{er} VICE-PRÉSIDENT

Jean-Noël MATHÉ
2^e COLLÈGE
MAREUIL SUR LAY DISSAIS

1^{er} collège • 9 membres

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

2^e collège • 12 membres

REPRÉSENTANTS
DES SALARIÉS

3^e collège • 6 membres

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS
DE MAIN-D'ŒUVRE

UDAF • 2 membres

REPRÉSENTANTS
DES ASSOCIATIONS
FAMILIALES

Le bureau



Isabelle DAUDIN
VICE-PRÉSIDENTE
ABBARETZ



Francis PERCOT
PRÉSIDENT DU CPSS*
ANGLÉS



Bernadette SELIN
PRÉSIDENTE DU CPASS*
VENANSAULT



**Stéphane DU MESNIL
DU BUISSON**
PRÉSIDENT DU CPASS*
NANTES



Eric VAN DAELE
PRÉSIDENT DU CPSS*
LA CHAPELLE HEULIN



François CHATELLIER
VICE-PRÉSIDENT
SAINT HILAIRE DE LOULAY



Pascal BELLEIL
VICE-PRÉSIDENT UDAF
JOUÉ SUR ELDRE
(SALARIÉ)



Béatrice BARBEAU
AZENAY



Benoît BIGEARD
SAINT NAZAIRE



Edwige GERBAUD
BAZOGES EN PAREDS



Marie-Renée ANEX
GUÉMENÉ PENFAO



Bruno BARBIER
SAINT PIERRE LE VIEUX



Michel BATY
SAINT HILAIRE DE VOUST



Stéphane BURBAN
LA BAULLE ESCOUBLAC



Gérard CAVÉ
FERGÉ



Gilles GIGAUD
SAINT FLAIVE DES LOUPS
(NON SALARIÉ)



Chantal METAYER
ROUGE



Nelly PRUNIER
DAMVIX



Odile CLAUTOUR
SAINT PAUL MONT PENIT



Bruno LERAY
SAINT AUBIN DES CHATEAUX



Jean-Marc LOIZEAU
LA CHAZE LE VICOMTE



Antoine DURET
CHAVAGNES-EN-PALLERS



Pascal LECOQ
MOISDON LA RIVIÈRE



Corinne MERCIER
NANTES



Jean-Pierre NAULEAU
SAUTRON



Michel RABILLER
SAINT JULIEN DES LANDES



René MENANTEAU
SAINTE CÉCILE

Siègent également au conseil d'administration, avec voix consultatives,
3 représentants du personnel désignés par le comité d'entreprise
de la MSA Loire-Atlantique - Vendée.

* CPSSNS : Comité de protection sociale des non-salariés agricoles
CPSS : Comité de protection sociale des salariés agricoles
CPASS : Comité paritaire d'action sanitaire et sociale
("La présidence du comité paritaire d'action sanitaire et sociale
fonctionne en alternance annuelle.")



Conseil d'Administration

CA



Tous les Administrateurs

Présidence
B. Levacher

6 réunions

Quelques exemples de sujets abordés

- budget de la Caisse et arrêtés de comptes
- calendrier d'appel des cotisations et du retour des déclarations de revenus professionnels
- MSA 2025
- Maisons France Services

Comité Paritaire d'Action Sanitaire et Sociale

CPASS



Administrateurs

8 salariés
8 non-salariés

Présidence
B. Selin

4 réunions

Champ d'intervention

- propose les moyens de la politique d'Action Sanitaire et Sociale
- statue sur l'attribution d'aides, de prêts, de subventions à caractère individuel



Comité de Protection Sociale des Non-Salariés

CPSNS



Administrateurs

15 non-salariés
1 représentant UDAF non-salarié

Présidence
Francis Percot

6 réunions

Champ d'intervention

- définit les mesures à prendre pour l'application de la réglementation relative aux non-salariés
- fixe les objectifs de recouvrement de cotisations, de versement des prestations
- statue sur les demandes de remise de pénalités de retard des exploitants
- définit la répartition d'enveloppe d'aide exceptionnelle

Comité de Protection Sociale des Salariés

CPSS



Administrateurs

12 salariés, 6 employeurs
1 représentant UDAF salarié

Présidence
Eric Van Daele

4 réunions

Champ d'intervention

- définit les mesures à prendre pour l'application de la réglementation relative aux employeurs et salariés
- fixe les objectifs de recouvrement de cotisations, de versement de prestations
- fixe les dépenses de prévention des risques professionnels et de santé au travail
- statue sur les demandes de remise de pénalités de retard des employeurs

En 2019, les membres des comités et commissions ont exercé leur activité dans



Commission Vie Mutualiste

CVM



Administrateurs

6 salariés
6 non-salariés

Présidence
Nelly Prunier

6 réunions

Champ d'intervention

- propose au Conseil les actions dirigées vers les échelons locaux et l'information extérieure de la Caisse
- a eu la délégation du Conseil pour gérer les opérations électorales 2020

Commission Sociale

CS



Administrateurs

2 non-salariés
2 représentants UDAF

/

11 réunions

Champ d'intervention

- examine les demandes individuelles de prêts, de prestations extra-légales, de secours exceptionnels

Commission de Recours Amiable

CRA



Administrateurs

2 salariés
2 non-salariés

/

11 réunions

Champ d'intervention

- examine les litiges entre les adhérents et la Caisse sur l'application de la législation, les demandes de remise de majorations de retard
- constitue un préalable à toute action contentieuse et saisine du Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale

Commission des rentes, accidents du travail des salariés (SA) et des non-salariés (NS)



Administrateurs

SA : 2 salariés, 2 non-salariés
NS : 2 non-salariés

Président(e) nommé(e)
à chaque séance

12 réunions SA
8 réunions NS

Champ d'intervention

- fixe sur avis du contrôle médical un taux d'incapacité à proposer aux salariés et non-salariés victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles



L'échelon local en action

La pluralité des initiatives menées en 2019 par le réseau des 586 délégués de la MSA Loire-Atlantique - Vendée témoigne de la vitalité du système mutualiste.

Deux réunions départementales à destination des délégués se sont tenues les 16 septembre à

La Roche-sur-Yon et le 20 septembre à Saint-Herblain sur le thème « Un délégué, un invité ». Chaque invité avait la possibilité de se faire accompagner par une personne susceptible de devenir délégué.

Au programme :

- ▶ Présentation générale de la MSA,
- ▶ Le service aux adhérents,
- ▶ Et le délégué dans tout ça ?



L'Assemblée générale

173 délégués ont participé à l'Assemblée générale le **2 avril 2019 à Mouilleron-le-Captif**.

À l'issue des travaux statutaires, le Docteur Thierry Guicheteau, auteur de la pièce de théâtre « Tous gros demain » a animé la conférence « Muscliez votre nutrition ».

Les délégués ont ensuite effectué un parcours de découverte avec « L'Atelier de chefs » et « Sport pour tous ».

Au programme : ateliers culinaires et activités sportives.

 **173**
DÉLÉGUÉS
PRÉSENTS



Les élus à la rencontre du personnel de la MSA

Fin 2019, dans le cadre des « Elections MSA 2020 », **quatre rencontres ont été animées par les administrateurs afin de sensibiliser le personnel de la MSA aux**

enjeux des élections ainsi qu'au rôle de l'élu. 95 salariés de la MSA y ont participé.

 **95**
SALARIÉS
PARTICIPANTS





Contrôle médical et dentaire

Ingénierie médico-sociale

Le Médecin-conseil de la MSA s'assure du caractère médicalement approprié des soins présentés au remboursement. Il peut être amené à accompagner, sur le volet médical, des projets d'ingénierie médico-sociale, notamment les projets d'exercice coordonné au sein des territoires ruraux.

Depuis 2017, la Direction du contrôle médical et de l'organisation des soins de la Caisse centrale (DCMOS) a mis en place un Plan national de contrôle médical (PNCM) reprenant des activités pérennes des services médicaux, identifiant des actions à optimiser et comportant un double volet harmonisation/rationalisation des pratiques et du contrôle interne.

Ce plan est décliné de façon opérationnelle au sein des services médicaux des 35 Caisses.

En 2019, trois Médecins-conseil et un cadre administratif du service du Contrôle médical et Contrôle dentaire de la MSA Loire-Atlantique - Vendée se sont engagés dans le groupe de travail national « Indemnités journalière et pathologies psychiatriques » destiné à améliorer la prise en charge globale et l'accompagnement des assurés.

Dans ce même objectif, des réunions de supervisons mensuelles ciblées concernant les indemnités journalières versées pour cause de lombalgies et de maladies de plus d'un an ont été mises en place en 2019 afin d'harmoniser les pratiques.

ACCOMPAGNEMENT D'ACTIONS D'EXPÉRIMENTATION SUR LES TERRITOIRES

En 2019, les praticiens conseils de la MSA Loire-Atlantique - Vendée ont contribué au déploiement d'actions d'expérimentation innovantes sur les territoires.

→ L'action « Accompagnement des Malades Complexes » a été menée en lien avec les médecins traitants.

→ La MSA s'est engagée à accompagner des professionnels de santé à la création d'une Communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) autour d'une population d'un territoire (Pouzauges). L'objectif pour chaque Caisse de MSA est d'accompagner la création d'une CPTS dans l'année et sur le plan national 1 000 CPTS pour 2022.

→ Évolution de l'Education thérapeutique du patient (ETP) avec la poursuite de l'ETP cardiovasculaire et le développement de l'ETP poly-pathologies (cardiovasculaires, diabète et bronchopneumopathie obstructive).

→ Intervention du Dentiste-conseil au sein de huit MARPA (Maison d'accueil et de résidence pour les personnes âgées) dans le cadre de l'éducation de la santé bucco-dentaire.



646

DOSSIERS INSTRUITS
CONCERNANT LE GROS APPAREILLAGE
POUR UN MONTANT D'ÉCONOMIE
RÉALISÉ DE

33 314 €



82

MALADIES PROFESSIONNELLES
CONTRÔLÉES POUR

77 ASSURÉS



162

DOSSIERS ÉTUDIÉES
EN RECOURS CONTRE TIERS

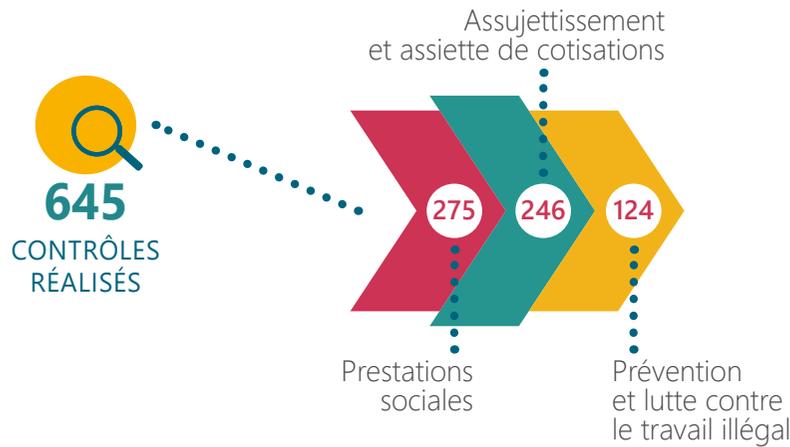


La lutte contre la fraude, pour garantir les droits et veiller aux devoirs de chacun

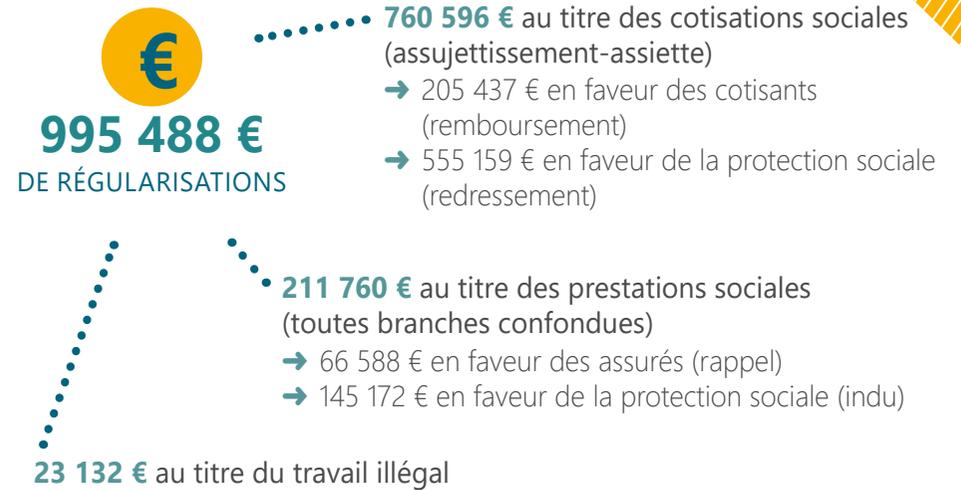
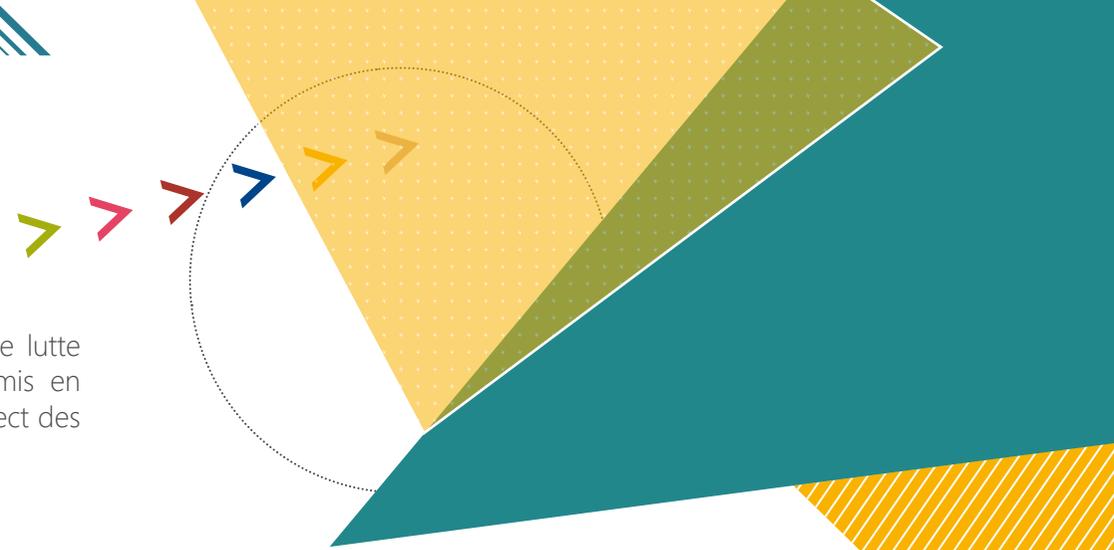
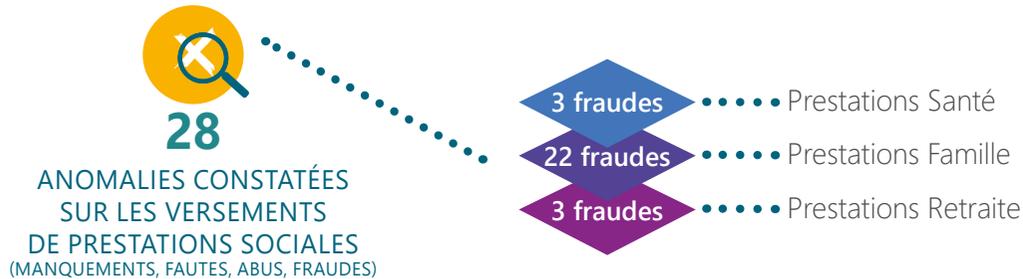
Les actions menées dans le cadre du contrôle externe et de la lutte contre la fraude garantissent aux assurés de la MSA l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre et veille au respect des devoirs de chacun.

Un plan de contrôle et un plan de lutte contre la fraude sont définis et mis en oeuvre chaque année dans le respect des orientations de l'Institution.

► Les contrôles en 2019



► La lutte contre la fraude en 2019



CONTRÔLE INTERNE

- En 2019, l'activité de la Caisse a été sécurisée par la mise en oeuvre de 29 Processus métier socle (PMS) et plus de 190 Actions de contrôle interne (ACI), représentant 15 195 contrôles.
- En 2019, 8 099 dossiers ont été contrôlés dans le cadre de la vérification comptable.



Contentieux général de la Sécurité sociale

La Commission de recours amiable (CRA) a pour objet de régler de façon amiable les différends d'ordre administratif qui opposent un usager à la MSA en matière de Sécurité sociale agricole. En cas de désaccord persistant, les décisions prises dans le cadre d'une demande auprès de la CRA peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS) ou du Tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI).

Les assurés du régime agricole peuvent saisir le médiateur de la MSA qui a pour rôle de faciliter la recherche de solutions amiables si les litiges n'ont pas pu être réglés par un recours au niveau local. En 2018, la charte de médiation nationale a été renouvelée, dans l'objectif de simplifier et d'accélérer le traitement des litiges entre la MSA et les ressortissants agricoles.



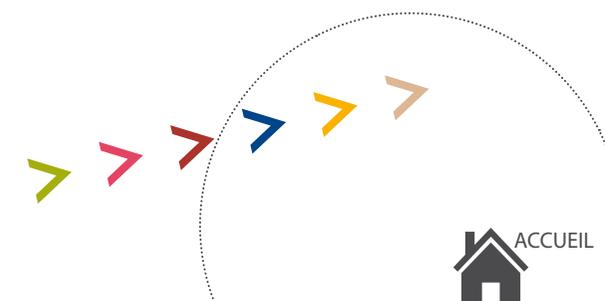
Victime d'un accident causé par un tiers. Signalez-le !



Recours contre tiers

Lorsque qu'un assuré est victime d'un dommage corporel causé par un tiers, la MSA engage un recours contre le responsable ou son assureur afin de récupérer les prestations santé versées en relation avec l'événement dommageable.

La MSA Loire-Atlantique - Vendée exerce cette activité pour le compte de cinq autres Caisses dans le cadre d'une convention de gestion.



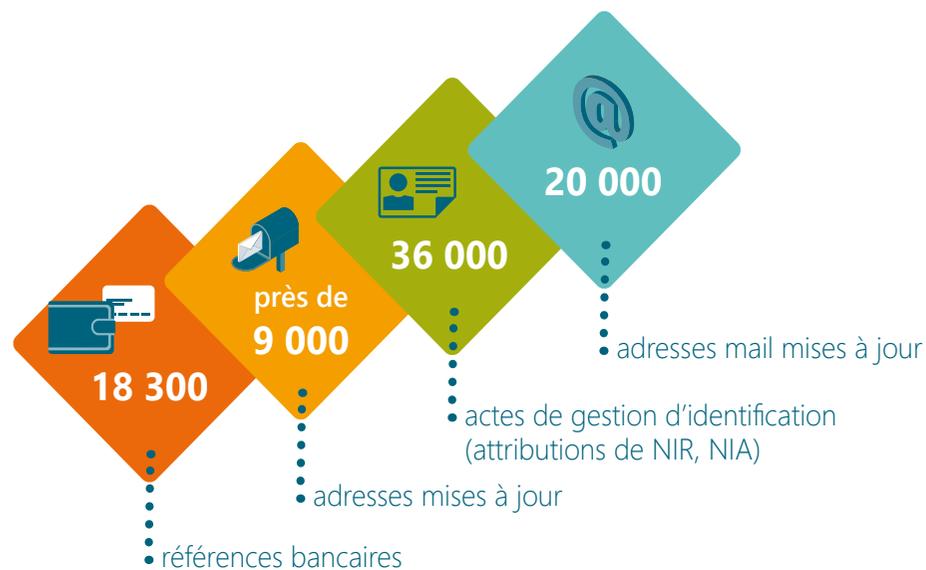


La gestion des individus, une priorité pour la maîtrise des risques

La bonne identification des assurés constitue depuis toujours une priorité pour la MSA. Elle s'inscrit dans une démarche de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude aux assurances sociales. Il s'agit également de tenir compte des réalités professionnelles d'aujourd'hui avec, pour certaines populations d'actifs agricoles, des carrières fragmentées. L'enjeu d'une bonne immatriculation (numéro de Sécurité sociale) est double : limiter les

fraudes et sécuriser les parcours individuels pour garantir aux assurés la plénitude de leurs droits sociaux (santé, famille, retraite).

Dans un contexte de dématérialisation des échanges, la préoccupation de la MSA porte également sur les références bancaires, les coordonnées médiatiques et la gestion des adresses mail de correspondance de ses assurés.





Plan de continuité d'activité (PCA)

Depuis 2017, la MSA Loire-Atlantique - Vendée a mis en place un Plan de continuité d'activité (PCA) qui propose des dispositions pour garantir la continuité de l'activité à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement ses activités essentielles.

Dans ce document, trois catégories de risques majeurs ont été identifiées :

- ▶ le risque pesant sur la disponibilité des ressources humaines, dont l'origine peut être liée

à une pandémie ou tout autre risque sanitaire, à des événements extérieurs à l'entreprise par exemple dus à des intempéries ou à l'indisponibilité des transports,

- ▶ le risque pesant sur la disponibilité des locaux de travail notamment du fait d'un incendie, d'une panne électrique ou d'un dégât des eaux,
- ▶ le risque informatique.

Pour chacun de ces risques, des dispositifs sont déclinés pour permettre une reprise d'activité



en mode dégradé dans un premier temps. Et pour garantir l'efficacité globale du plan dans une démarche d'amélioration continue, la réalisation d'exercice PCA permet un entraînement, sur un scénario proche de la réalité, pour s'assurer que toute la chaîne du dispositif est en place. Un exercice a été réalisé en fin d'année 2019. Il simulait les conséquences d'une panne électrique sur le site de Saint-Herblain et a permis de tester la procédure d'alerte jusqu'au fonctionnement de la cellule de crise (dispositif de gestion de crise).

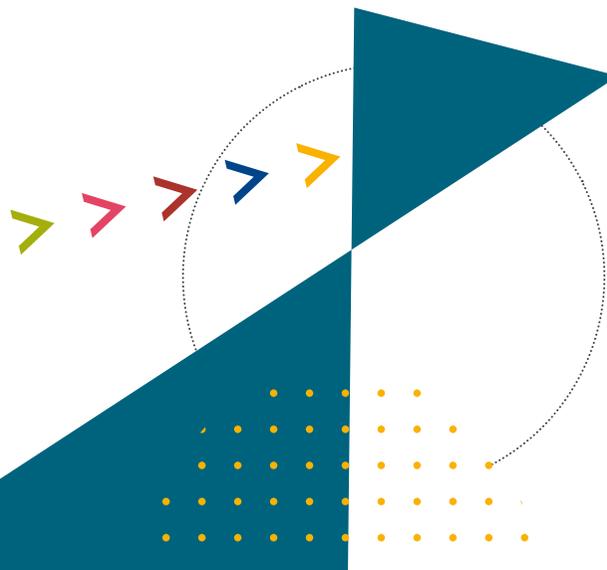
Audit organisationnel et Pilotage

L'audit organisationnel et le pilotage stratégique des activités sont devenus au fil des ans des incontournables de l'entreprise. Adaptabilité, agilité et réactivité sont essentiels à la MSA pour lui permettre de mener à bien la mission de service public qui lui a été confiée et répondre aux exigences de la Convention d'Objectifs et de Gestion passée avec l'Etat. Dans un contexte de recherche de performance, l'audit et le pilotage contribuent au quotidien à l'accompagnement des différentes directions de l'entreprise :

- ▶ élaboration de tableaux de bord pour faciliter les projections, les anticipations, les plans d'actions,
- ▶ audit des processus, sécurisation des référentiels, appui des directions métiers,
- ▶ analyse et prospective, benchmark.

Réduite les coûts de gestion

Les actions engagées pour réduire les coûts en matière d'impressions des documents et surtout d'affranchissements se poursuivent. Une meilleure gestion des déplacements en favorisant notamment l'utilisation d'un logiciel de réservation de véhicules a permis également d'économiser sur les frais de fonctionnement. En 2019, deux véhicules électriques ont été mis en circulation, permettant d'amorcer un renouvellement du parc automobile dans le cadre d'une dynamique écoresponsable. Les surfaces occupées par les bureaux des sites 44 et 85 sont optimisées pour respecter l'objectif de 12 m² par salarié fixé par la Convention d'objectifs et de gestion.





La Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) au coeur du projet MSA 2016-2020

Depuis 2016 et dans le cadre de son « Projet d'entreprise », la MSA Loire-Atlantique - Vendée engage un certain nombre de réflexions et de travaux visant à fédérer l'ensemble de ses collaborateurs autour des principes du bien vivre et du bien fonctionner dans l'entreprise.

L'année 2019 a vu la mise en œuvre concrète de plusieurs de ces projets et les travaux vont se poursuivre sur 2020.

L'organisation de collectes de bouchons, piles et fournitures de bureau en lien avec des associations locales.

L'organisation, sur chaque site de Collectes de sang en partenariat avec les entreprises avoisinantes (CAVAC, Chambre d'Agriculture, TOTAL...)

L'organisation de sessions de formation aux gestes de premiers secours dispensées au personnel de la Caisse.

La participation des personnels de l'entreprise aux courses à pied pour la promotion des dépistages des cancers (la Joséphine en Vendée et Odyssea en Loire-Atlantique)

La mise en oeuvre d'une démarche écoresponsable en lien avec le prestataire restauration du site de Loire-Atlantique : respect de la fraîcheur des produits et approvisionnement auprès des producteurs locaux

La dé-carbonisation du parc automobile avec l'acquisition de 2 véhicules électriques pour réaliser les déplacements inter-sites des personnels

L'encouragement du covoiturage domicile-travail, en facilitant la mise en place d'un forum d'échanges sur l'intranet de l'entreprise



Un projet pour une entreprise où il fait bon vivre, citoyenne et écoresponsable, actuelle et dynamique, riche de multiples activités et métiers au service de la protection sociale agricole et des territoires ruraux.

