



---

**Rapport d'activité** 2020  
*MSA Nord-Pas de Calais*

**Directeur de la publication**

Franck-Étienne Rétaux

**Responsable de la publication**

Charlotte Capliez

**Rédaction**

Charlotte Capliez

Amélie Dessart

Hugo Wisniewski

**Conception graphique**

Maxime Douhet

**Crédit photos**

Freepik

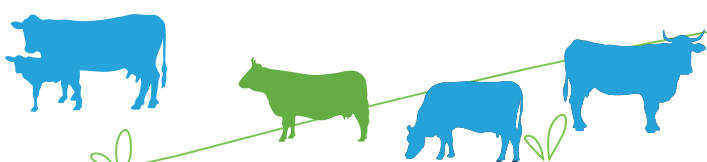
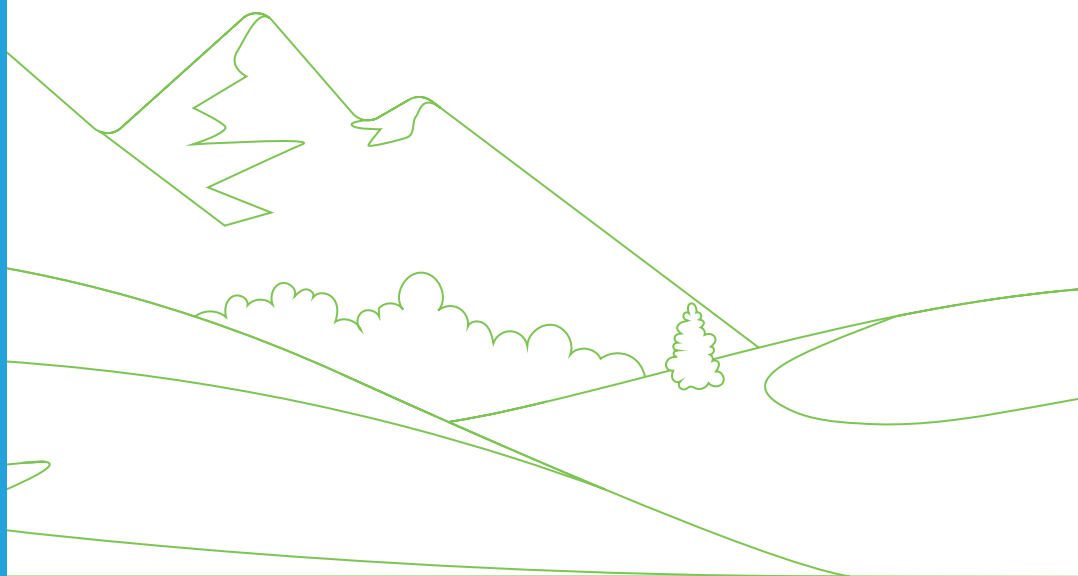
Adobe stock



msc



# SOMMAIRE



**L'essentiel**  
**et plus encore**





Un maintien de  
notre mission de  
service public

---

**p.10**

L'accompagnement  
des entreprises et  
des exploitants

---

**p.16**

La solidarité et les  
territoires au cœur  
de nos actions

---

**p.20**

Le développement  
du numérique

---

**p.26**

Notre réseau d'élus

---

**p.30**



## Comment pouvez-vous résumer l'année 2020 ?

### Franck-Étienne Rétaux *Directeur général*

La crise sanitaire a fortement impacté notre institution, nous avons dû faire preuve d'une très grande réactivité pour accompagner au mieux nos ressortissants.

En un temps record, nous avons déclenché notre plan de continuité d'activité, déployé très largement le télétravail ainsi que nos services en ligne afin d'assurer au mieux notre mission de service public.

Au travers de notre rapport d'activité, vous pourrez constater que la MSA a mis en place un ensemble de mesures destinées à garantir le versement des prestations en temps et en heure, appliquer les décisions des pouvoirs publics, être auprès de nos ressortissants, relayer l'information et délivrer des conseils de prévention pour limiter la propagation du virus etc.

### Dominique Vermeulen

Inédite, la crise sanitaire liée à la Covid-19 restera l'événement majeur de l'année 2020. C'est grâce à la solidarité et à l'engagement de chacun que nous y avons fait face.

2020 est aussi l'année du renouvellement des délégués et du conseil d'administration.

Premier relais avec les adhérents, ce réseau d'élus, qui fait la singularité du régime agricole, joue au cœur de la crise sanitaire son rôle de vigie, de détection de situations problématiques, et apporte conseils, informations, orientation et réconfort à la population agricole et rurale.



*De nouveaux besoins émergent, notamment avec la montée en charge du numérique.*

## Comment la MSA s'organise-t-elle pour y répondre ?

### Dominique Vermeulen

*Président du conseil d'administration*

Il est évident que le digital est au cœur de nos préoccupations face aux évolutions et attentes. Mais il ne faut pas limiter ce dossier à l'aspect technique, c'est surtout la dimension humaine qui est en jeu. Un accompagnement est nécessaire pour éviter ce qu'on appelle la fracture numérique qui, si on n'y prend pas garde, générera une exclusion massive.

Il est donc important pour la MSA Nord-Pas de Calais d'accompagner ce mouvement d'ensemble dans un objectif d'inclusion numérique, d'autant que les obligations à la dématérialisation se multiplient pour toute une série de démarches.

### Franck-Étienne Rétaux

Comme le souligne notre Président, la lutte contre la fracture numérique et l'accompagnement des adhérents à l'utilisation des services en ligne figurent parmi nos priorités. Durant la crise sanitaire, le recours aux services en ligne de la MSA et plus généralement aux outils numériques s'est intensifié.

Il y a eu une augmentation importante d'ouverture d'espaces privés.

Néanmoins, nous avons souhaité ne laisser personne sur le bord du chemin au travers de plusieurs actions : des campagnes d'appels téléphoniques pour accompagner les adhérents dans l'utilisation de leur espace privé, un plan de promotion des services en ligne ciblés dont vous pourrez découvrir les grandes lignes dans notre rapport d'activité.

Nous programmons également de poursuivre les formations au numérique sur les territoires. La MSA Nord-Pas de Calais est engagée dans une démarche numérique.

*« L'identité de la MSA s'est construite sur les territoires. »*

*Dominique Vermeulen*

# La MSA, un acteur de référence sur les territoires ruraux

## Franck-Étienne Rétaux

La MSA est un acteur clé du développement des territoires ruraux !

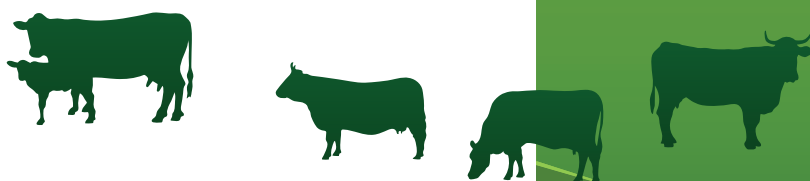
Nous sommes soucieux de répondre aux attentes des territoires locaux, la MSA a fait le choix de la proximité et cette implication sur les territoires, nous la renforçons notamment au travers de notre mission d'opérateur des Etablissements France Services.

En tant qu'opérateur et partenaire, la MSA a pour volonté de conforter les accueils physiques et développer l'accès aux services publics et à la protection sociale pour l'ensemble des populations (agricoles et non agricoles) dans les territoires ruraux.

## Dominique Vermeulen

L'identité de la MSA s'est construite sur les territoires. Aujourd'hui comme hier, la MSA connaît mieux que quiconque les personnes qui vivent sur les territoires ruraux.

Et par son ancrage la MSA intervient au quotidien, notamment par la mobilisation des administrateurs, des élus et des partenaires sur les territoires, du service Développement Sanitaire et Social sur les Territoires ainsi que l'ensemble des services de la MSA.







## Un mot pour résumer cette année si particulière

*Réactivité*

### Franck-Étienne Rétaux

Face à la crise, la MSA Nord-Pas de Calais a dû être très réactive.

En un temps record, nous avons déployé le télétravail afin de tenir nos obligations de mission de service public, accéléré l'utilisation des outils numériques et contribué à la lutte contre les conséquences de l'épidémie en apportant des réponses aux besoins de tous les ressortissants du régime agricole : les actions de solidarité, les mesures pour les cotisations, le déploiement des examens médicaux à distance, l'aide financière APCovid etc.

Ce que nous devons retenir de cette période difficile, c'est la capacité et la réactivité de la MSA à agir sur les territoires ruraux.

*Solidarité*

### Dominique Vermeulen

Dès le début de la pandémie, une chaîne de solidarité s'est créée.

Les délégués, salariés et partenaires se sont mobilisés afin de venir en aide aux populations rurales les plus fragilisées. Comme vient de le souligner Monsieur Rétaux, de nombreuses initiatives ont émergé durant la crise, les appels de convivialité auprès des personnes isolées ou en difficulté, les aides financières, la distribution de paniers solidaires, les appels aux dons de jouets et de denrées en partenariat avec le Secours populaire pour que les enfants et familles les plus fragilisés par la crise puissent eux aussi fêter Noël.

Ce bel élan de solidarité c'est avant tout grâce à la mobilisation et la proximité des équipes et des élus qui portent les valeurs de la MSA.

The background is a stylized landscape illustration. The top half features a blue sky with diagonal bands of varying shades of blue. Below the sky are green hills and a white rectangular box. The box contains the text 'Un maintien de notre mission de service public' in a bold, green, sans-serif font. The bottom half of the image shows more green hills and a dark green foreground with some foliage.

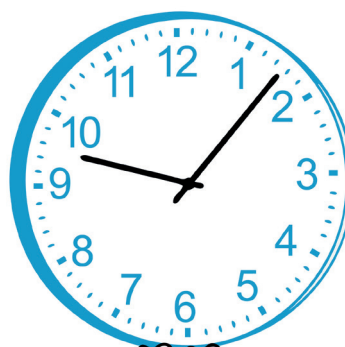
# **Un maintien de notre mission de service public**



**12 093 623 €**  
versés au titre de la  
prime d'activité en 2020



**19 162 686 €**  
versés au titre du  
RSA en 2020



**Rapide**

**Pratique**

**Personnalisé**



## Accueil : le 100% rendez-vous généralisé dans toutes les agences

En 2020, la MSA Nord-Pas de Calais a généralisé le 100% rendez-vous dans l'ensemble de ses agences, afin de limiter le temps d'attente.

Ce dispositif vise à simplifier l'accueil des adhérents en les prenant en charge immédiatement, au jour et à l'heure convenus.

De plus, l'accueil est personnalisé et spécifique : l'agent MSA reçoit l'adhérent en toute confidentialité, analyse sa situation et fait un point complet sur son dossier. Les adhérents peuvent prendre rendez-vous via leur espace privé ou par téléphone au 03.2000.2000

## Le versement des prestations

Durant la crise sanitaire, la MSA Nord-Pas de Calais s'est mobilisée pour garantir, sans délai supplémentaire, le versement de l'ensemble des prestations santé, famille, retraite, auprès de ses adhérents.

De mars à juin 2020, un dispositif a permis de verser directement la prime d'activité, le RSA et l'Allocation Adulte Handicapé, aux bénéficiaires sans déclaration trimestrielle reçue au préalable.

## La Geide en première ligne !

Parmi les nombreux services sur le pied de guerre, la Geide, le service qui gère l'activité courrier/la dématérialisation a maintenu son activité sur site.

Pour cela, une vingtaine de collaborateurs a répondu présent pour aider le service dans le tri, l'indexation et la numérisation des courriers reçus.

Le service Geide, premier maillon de la chaîne de traitement des prestations est une activité essentielle pour alimenter les services et ainsi maintenir les prestations indispensables aux assurés.



### Rudy Maret, Responsable du service Geide, retrace ce bel élan de solidarité :

« À la suite de l'annonce du confinement, le service Geide a poursuivi son activité pour prendre en charge les dossiers qui arrivaient et ainsi assurer la gestion des droits des assurés.

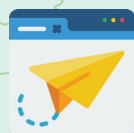
Nous avons fait un appel au volontariat auprès de l'ensemble des salariés. Vingt collaborateurs se sont proposés pour venir travailler à la Geide. Un geste généreux de personnes qui, dans ce contexte particulier, un peu anxiogène, marquent leur solidarité, leur désir d'être utiles et de continuer à participer à la marche globale de l'entreprise. Et puis, ils ont conscience que, derrière ces documents, il y a la situation des assurés. Ce n'est pas que du papier. »



**315 000**  
courriers papier reçus



**448 000**  
documents numérisés



**68 000**  
documents déposés  
dans l'espace privé

## Une communication boostée !

En 2020, et particulièrement durant la période de crise, la MSA Nord-Pas de Calais a su faire preuve de réactivité en informant régulièrement ses adhérents par l'envoi de campagnes d'emails et de sms.

**100 campagnes**  
d'emails envoyées  
vers **367 843 personnes**



**69 campagnes**  
sms envoyées vers  
**249 524 personnes**





## Le retour du service public sur les territoires



Malgré le contexte, la MSA a poursuivi les travaux engagés sur les territoires.

Sous l'égide de la MSA Nord-Pas de Calais, un Espace France Services (EFS) itinérant s'est déployé dans les communautés de communes du Haut-Pays du Montreuillois et des 7 Vallées. L'EFS se déplace en tenant des permanences dans 18 communes de ces territoires pour faciliter l'accès des services publics au plus près des citoyens.

### Un accueil personnalisé à chaque situation

Les animateurs, salariés de la MSA, accueillent spontanément le public lors de permanences administratives dans les communes partenaires, à raison de deux demi-journées par mois. La prise de rendez-vous est également possible.

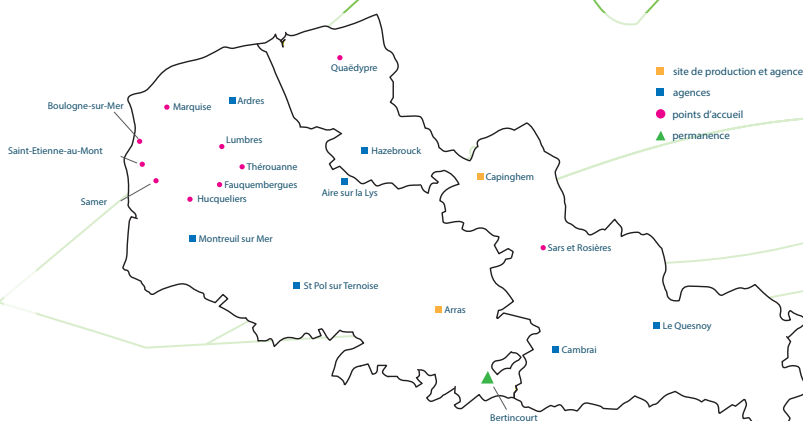
Ils répondent aux questions, aident à la complétude des dossiers, accompagnent

le public dans ses démarches. Les animateurs garantissent un service personnalisé et des réponses adaptées à chaque situation.

### Des outils informatiques en libre accès

Des tablettes, imprimantes et scanners sont mis à disposition afin d'effectuer les démarches administratives en ligne, et un accompagnement est possible sur l'utilisation des outils numériques.

Impulsés par le Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales et développés localement par les organismes publics, les EFS ont pour objectif le retour des services publics sur les territoires.



## Répondeur téléphonique : la MSA vous rappelle

Pour les adhérents ne disposant pas d'un accès à Internet, la MSA Nord-Pas de Calais a mis en place un répondeur téléphonique. Les adhérents sont invités à laisser un message sur ce répondeur, la MSA s'engage à rappeler l'adhérent dans les 48h. Au plus fort de la crise, la plateforme téléphonique recevait chaque jour jusqu'à 170 messages vocaux, tous traités à J+1.



*jusqu'à*  
**170 messages**  
par jour sur le répondeur  
téléphonique

## Un bilan positif pour la prévention santé malgré la crise



Malgré la crise sanitaire, 6 000 adhérents ont bénéficié d'actions de prévention et 7 nouvelles actions ont vu le jour !

### **Développer la prévention santé : des ateliers nutrition santé adolescents**

Dans le cadre du développement de la prévention santé, de nombreuses actions sont déployées. C'est le cas des ateliers nutrition santé adolescents (ANSA). Il s'agit d'ateliers sur l'hygiène alimentaire qui s'articulent autour de 5 ateliers destinés aux jeunes des lycées agricoles et des MFR, animés par deux diététiciens.

Les résultats sont plus que convaincants : après évaluation, 85% des jeunes interrogés se déclaraient satisfaits de ces ateliers.

Au total, sur la période 2020/2021, 14 structures ont bénéficié de ces ateliers pour 1 152 élèves sensibilisés, soit 69 séances réalisées !



**6 000 adhérents**  
ont bénéficié d'actions  
de prévention



**7 nouvelles actions**  
déployées en 2020



**82 objectifs atteints**

du plan local de contrôle interne  
en 2020 (sur 100 objectifs)



**7 794 contrôles en interne**

100 % de réalisation de nos Actions  
de Contrôle Interne (ACI)



**845 contrôles**

réalisés dans le cadre du  
plan de contrôle externe



**1 315 826 €**

de redressement de  
cotisations



**66 contrôles**

de travail illégal et dissimulé  
dont 7 redressements



**48 objectifs atteints**

du plan local de lutte contre la  
fraude 2020 (sur 60 objectifs)



**278 003 €**

de fraude détectée



**Interview de Julien SENS – Responsable  
adjoint du service maîtrise des risques**

### Qu'est-ce que le PSCA ?

Le PSCA a pour but d'anticiper un événement qui perturbe gravement l'organisation normale de l'entreprise et de mettre en place une ou des stratégies qui permettent d'en limiter les impacts.

### Quels ont été les impacts de la crise sanitaire sur notre PSCA ?

La crise sanitaire a permis de mettre à l'épreuve notre PSCA, de tester son efficacité et de le faire évoluer.

- La majorité des salariés, grâce à la mobilisation du service informatique, a été équipée pour travailler à distance ;
- L'émergence d'entraide entre les différents services ;
- La mise en place d'une charte de télétravail ;
- Un déploiement important et une adaptation rapide aux outils collaboratifs et à la dématérialisation ;
- La capacité pour les collaborateurs de la MSA à s'adapter et surtout une mobilisation sans faille durant cette crise (respect des règles de sécurité et sanitaires, communication régulière notamment au travers de la cellule de crise, etc.).



# L'accompagnement des entreprises et des exploitants

## Un dispositif exceptionnel pour le paiement des cotisations salariales et patronales



Compte tenu de la situation sanitaire et suite aux annonces gouvernementales, afin d'aider les entreprises à faire face à des difficultés de trésorerie, les employeurs de main-d'œuvre ont eu la possibilité de reporter tout ou partie du paiement de leurs cotisations.

Aucune pénalité ni majoration de retard n'a été appliquée.

Les employeurs pouvaient ajuster le paiement en fonction de leurs capacités financières.

Quelle qu'était la taille de l'entreprise et du secteur d'activité, l'employeur qui souhaitait bénéficier du report de ses cotisations sociales (patronales ou patronales et salariales), devait remplir le formulaire de demande disponible sur le site Internet de la MSA.

## L'aide prévention Covid (APCovid)

L'aide prévention Covid (APCovid) est un dispositif exceptionnel destiné à soutenir les structures fragilisées par la crise à investir dans la mise en place de mesures barrières collectives liées à la pandémie.

Elle a eu pour objectif d'aider les entreprises et exploitants fortement impactés, à financer les achats effectués dans le cadre des mesures de prévention et de protection. Ces équipements ont permis de limiter l'exposition des travailleurs (salariés, chefs d'entreprise ou d'exploitation) au risque biologique de l'épidémie et aux risques professionnels et ont contribué à l'amélioration des conditions de réalisation du travail.

**52 397 €**

d'aides SST pour les équipements Covid (APCovid en 2020)



**64 entreprises**  
accompagnées  
APCovid (en 2020)







## Risque électrique : un partenariat renouvelé

La MSA Nord-Pas de Calais, RTE et Enedis poursuivent leur coopération dans le cadre de la prévention des risques électriques en milieu agricole. Cet engagement s'est traduit par la signature de la 4ème convention en 2020.

### Une convention, trois piliers

Cette 4ème convention de partenariat s'articule autour de trois piliers qui sont :

- **La sensibilisation et la formation :**  
Chaque année, environ 15 interventions en milieu scolaire agricole sont réalisées auprès de 350 futurs agriculteurs.
- **L'analyse des situations :**  
Depuis 2010, 86% des signalements recensés ont été clôturés. 63% d'entre eux concernent une ligne jugée trop basse.
- **Etude, recherche et développement :**  
Les trois partenaires travaillent notamment au lancement d'une application qui prévient de la présence d'une ligne électrique à proximité.

Cette nouvelle convention apporte également des évolutions : « Nous voulons développer une offre de formation, notamment avec les arboristes grimpeurs et réaliser un document pédagogique pour les lycées agricoles. Nous souhaitons également impliquer davantage nos élus MSA et en faire des sentinelles » indique Thierry Petit, conseiller en prévention à la MSA Nord-Pas de Calais.



**15 interventions**

par an en milieu scolaire agricole



**350 futurs agriculteurs**

sensibilisés

## Interview de Christine Bresson



Christine Bresson, conseillère en prévention des risques professionnels

**Durant la crise de la Covid-19, la MSA n'a cessé d'accompagner les exploitants et entreprises agricoles. C'est dans ce contexte sanitaire, que le service « Santé sécurité au travail » a œuvré quotidiennement auprès des professionnels afin que les mesures de prévention et d'organisation du travail soient respectées et éviter ainsi toute propagation de la Covid-19.**

**Christine Bresson, revient sur cette période.**

### **Rassurer et accompagner les exploitants et entreprises agricoles**

Dans un premier temps, nous avons été fortement sollicités, par téléphone et e-mail, par les employeurs de main-d'œuvre qui souhaitaient mettre en place des mesures pour protéger leurs salariés ainsi qu'eux-mêmes d'une éventuelle propagation du virus. Ensemble, nous avons mené une réflexion, afin de mettre en place des mesures adaptées à leur entreprise mais aussi à leur organisation. Ce fut également l'occasion de parler des aides financières possibles notamment avec l'aide APCovid et des mesures de soutien mises en place (report des cotisations, aides financières, etc.).

Ces échanges, ont permis de lever de nombreuses craintes, d'apporter un soutien technique mais également un soutien émotionnel. Parfois au travers des échanges, certains nous ont fait part des difficultés qu'ils pouvaient rencontrer, de leur détresse émotionnelle, d'un problème de santé, etc.

Malgré le travail à distance, l'activité en santé sécurité a été intense et les conseillers fortement impliqués afin d'accompagner les entreprises dans la gestion de crise.

### **Des missions adaptées à la situation**

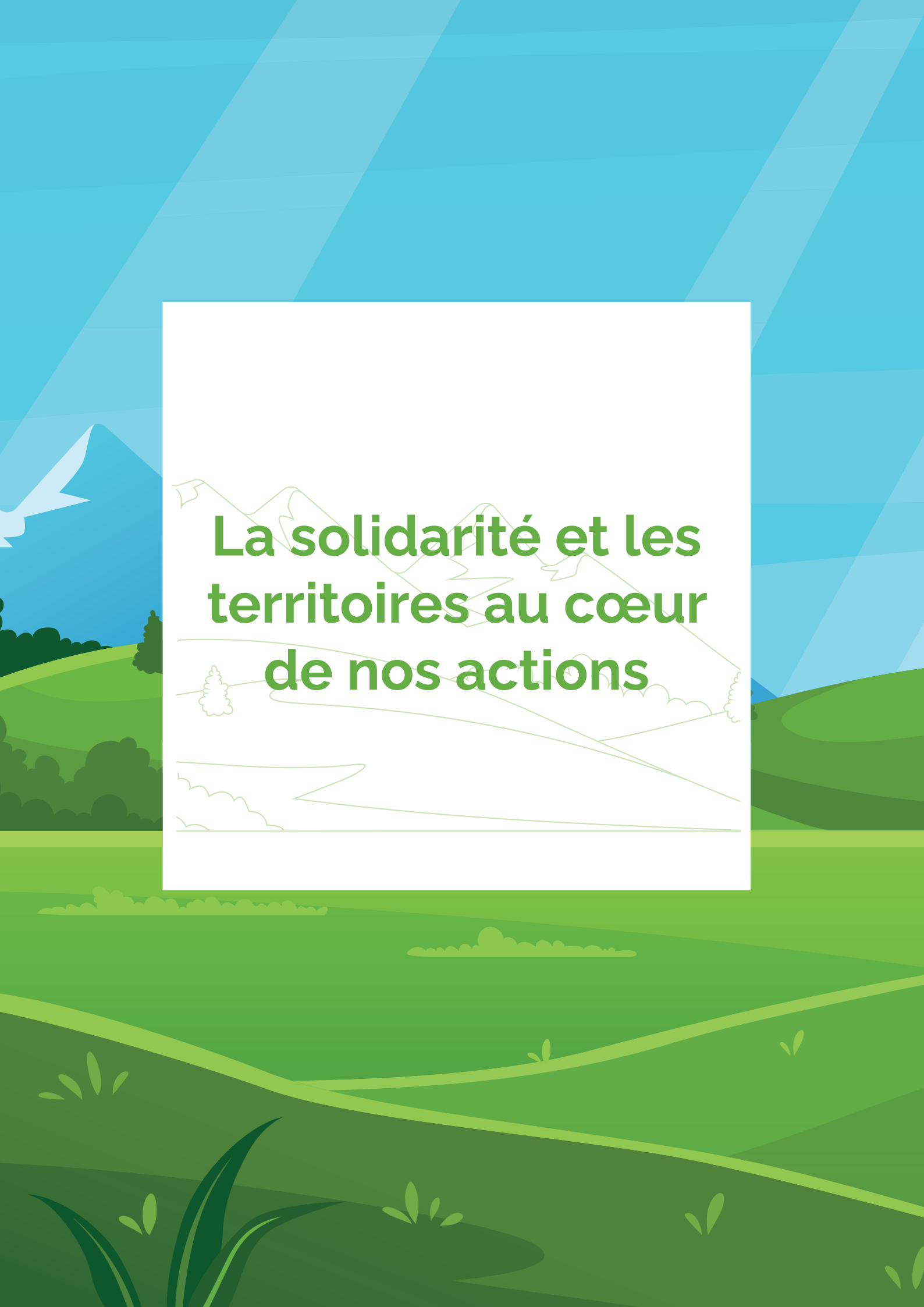
Conformément aux directives gouvernementales, pour faire face à la pandémie, les déplacements en entreprise ont dû être suspendus. Nous avons dû nous adapter et bouleverser nos méthodes de travail pour répondre aux sollicitations et assurer au mieux la gestion des dossiers des entreprises et exploitants agricoles. L'accompagnement s'est décliné de plusieurs manières :

- Une communication constante via notre site Internet : réglementation, fiches conseils, les aides, la newsletter pros, les campagnes d'emails ainsi que les sms etc.
- Les appels téléphoniques : nous étions continuellement en lien avec les entreprises agricoles que ce soit par email ou par téléphone. Nous avons également mené des campagnes d'appels téléphoniques vers les employeurs de main-d'œuvre.

Au travers de la satisfaction des entreprises, nous avons le sentiment d'avoir pleinement assuré notre mission de service public.

### **Un retour sur le terrain très attendu**

Dès que cela fut possible, nous avons repris, avec beaucoup d'enthousiasme, les routes du Nord-Pas de Calais. Inévitablement, toutes nos interventions ont été réalisées dans le strict respect des règles sanitaires. C'est masqués et équipés de gel hydroalcoolique, que nous sommes de nouveau intervenus sur les exploitations ou dans les entreprises.



# La solidarité et les territoires au cœur de nos actions



## Un appel, un sourire

Durant le confinement, le service Contrôle externe a maintenu le lien avec nos adhérents les plus touchés: horticulteurs, éleveurs laitiers et entreprises de moins de 10 salariés. Une campagne d'appels sortants qui en a étonné et agréablement surpris plus d'un, d'être appelés par la MSA pour prendre de leurs nouvelles. **Virginie Delepierre, revient sur cette mission particulière alliant proximité et solidarité.**

### Comment cette initiative a-t-elle vu le jour ?

De par la nature de notre métier, notre activité s'est retrouvée à l'arrêt lors de la mise en place du confinement. Hormis le travail administratif à rattraper, il nous était impossible de nous déplacer à l'extérieur et ce n'était pas le meilleur moment pour contrôler nos adhérents.

Courant avril, à l'initiative de la direction, nous avons donc entamé une campagne d'appels sortants à destination des horticulteurs, fortement touchés par le confinement. Par la suite, nous avons également contacté les producteurs laitiers et les entreprises de moins de 10 salariés.

L'objectif était de maintenir le lien, éviter le sentiment d'abandon, recueillir les besoins de la personne et détecter d'éventuelles difficultés sociales et/ou économiques.

### Comment les adhérents contactés ont-ils réagi ?

Les situations différaient selon les activités concernées mais en règle générale les réactions étaient les mêmes : les adhérents étaient agréablement surpris d'être contactés par la MSA pour prendre de leurs nouvelles, l'accueil a été très positif. Ils avaient ce besoin de parler et étaient contents de n'être pas qu'un simple numéro à la MSA. Certains étaient méfiants au début puis la confiance s'installait au fur et à mesure de l'entretien.

Tous ont été différemment touchés: les horticulteurs ont dû stopper leur activité, les éleveurs laitiers ont appliqué des règles sanitaires strictes mais ils craignaient les impacts de la baisse du prix du lait. De plus, certains avaient davantage peur d'une éventuelle sécheresse que du Covid.

### Quelle expérience en tirez-vous ?

C'est une expérience enrichissante. Mes collègues et moi étions satisfaits de nous rendre utiles en orientant les adhérents vers les dispositifs d'aides. Ils avaient ce besoin de parler et nous étions à l'écoute.

Nous avons apporté notre pierre à l'édifice dans cet élan de solidarité et, j'espère, désamorcé des situations de fragilité même si nous n'avions pas toujours des solutions à proposer dans l'immédiat. Certains appels m'ont donné du baume au cœur comme cet employeur d'une entreprise de parcs et jardins qui a proposé à l'hôpital voisin de s'occuper des jardins des soignants.



**1 055 appels**

réalisés par les contrôleurs vers les éleveurs laitiers, les horticulteurs et les entreprises de moins de 10 salariés

## Campagne d'appels sortants : rester au contact des plus fragiles



Odile Urban, responsable du service Développement Sanitaire et Social sur les Territoires (DSST)

Face à la crise, le service DSST s'est mobilisé afin de ne pas rompre le lien avec les personnes les plus fragiles. Odile Urban a répondu à nos questions au sujet de cette campagne inédite lors du premier confinement.

### Dans quel cadre la campagne d'appels sortants a-t-elle été lancée ?

Face à cette crise sanitaire inédite, le service DSST a été mobilisé pour poursuivre et renforcer son action envers les ressortissants.

Pour cela, nous nous sommes engagés sur plusieurs actions dont celle d'être à l'écoute de nos ressortissants.

### Comment cette campagne s'est-elle organisée ?

Les appels sortants ont été effectués par les travailleurs sociaux et les chargés d'études. Un script a été réalisé pour donner une trame d'appel commune.

### Quels sont les résultats ?

#### Comment réagissent les adhérents ?

Les résultats sont très positifs. Ces appels ont été perçus comme une marque d'intérêt de la MSA vis-à-vis de ses ressortissants. Les échanges étaient orientés sur l'impact de la crise, sur la vie quotidienne et l'identification d'éventuels besoins. Parfois, les appels aboutissaient au déclenchement d'aides spécifiques (bons alimentaires, etc).

Un contact régulier et adapté, selon l'appréciation de l'appelant et en accord avec le bénéficiaire a parfois été mis en place.



1 400 appels

réalisés par le service DSST vers les personnes en situation de fragilité

## De la solidarité plein le panier

À la suite de la crise sanitaire de la Covid-19, la plupart des marchés locaux étaient fermés, les débouchés vers les restaurants et la restauration collective étaient faibles, pour autant les producteurs avaient toujours leurs produits à vendre.

C'est tout naturellement que la Caf du Nord et la MSA Nord-Pas de Calais se sont associées afin de proposer des solutions solidaires vers les allocataires et adhérents du régime général et du régime agricole et ainsi permettre d'aider les producteurs à écouler leurs stocks. L'objectif était de mettre en lien les familles en difficulté, avec les agriculteurs ayant moins de débouchés pour leur production.

À la suite de la première expérimentation, la Caf du Nord et la MSA Nord-Pas de Calais ont souhaité pérenniser ce projet sur l'ensemble du territoire.



7 distributions organisées



356 paniers distribués





# MSA solidaire

Nos valeurs en action

Pour aider les personnes fragilisées par la crise sanitaire, économique et sociale, et le confinement au printemps 2020, le régime agricole lance «MSA solidaire, nos valeurs en action», une chaîne de solidarité portée par les salariés et les élus.

L'opération est réactivée lors de la deuxième vague de l'épidémie en fin d'année. Les femmes et les hommes de la MSA déploient diverses initiatives de proximité :

- prise de contact avec les personnes isolées ou en difficulté,
- aides pour les démarches, les courses, les déplacements,
- distribution de paniers alimentaires, soutien aux producteurs locaux, etc.

Un appel aux dons de jouets et de denrées est en outre déclenché en partenariat avec le Secours populaire français pour que les enfants et familles les plus fragilisés par la crise puissent eux aussi fêter Noël.

Cet élan de solidarité a été possible grâce à la mobilisation et la proximité des équipes et des élus qui partagent les valeurs du régime agricole.

## Collecte de jouets

pour le Secours Populaire



## 13 000 dons de masques



## 1 128 appels

de convivialité réalisés par Défi Autonomie Seniors



## 8 642 foyers bénéficiaires

de l'aide exceptionnelle de solidarité d'État versée en mai et novembre 2020



## 2 023 892 €

d'aide exceptionnelle versés en mai et novembre 2020



## 480 bénéficiaires

de la prime jeunes précaires de moins de 25 ans



## 96 000 €

versés au titre de la prime jeunes en juin 2020



## La MSA participe au tracing Covid des cas contacts



Teddy Cognon, responsable du service Gestion Du Risque

Pour ralentir l'évolution de l'épidémie de Covid-19, un dispositif d'identification des personnes potentiellement malades et contagieuses a été mis en place : le tracing Covid.

D'un commun accord avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) et la Caisse Centrale MSA (CCMSA), le régime agricole a pris en charge une partie de ce dispositif.

Durant la crise, la MSA Nord-Pas de Calais a travaillé de concert avec la CPAM de l'Artois. Pour cela, une plateforme dédiée sur le site d'Arras a été mise en place avec 18 CDD, recrutés et formés en un temps record.

41 486 appels

réalisés par la cellule contact tracing



### Objectif : limiter la propagation du virus

« Nous appelons les cas contacts pour leur préciser les mesures d'isolement et les inciter à passer un test PCR. Nous leur donnions accès à des masques chirurgicaux disponibles en pharmacie et les renseignions également sur les démarches concernant l'arrêt de travail » précise Teddy Cognon, en charge de la plateforme.

Ces sollicitations vers les personnes ayant eu un contact avec un patient zéro visent à ralentir la propagation du virus. Les patients zéro sont quant à eux contactés par la CPAM.

Pendant la deuxième vague, la brigade tracing Covid réalisait en moyenne plus de 5 400 sollicitations par semaine vers les cas contacts.

## La MSA Nord-Pas de Calais déploie l'opération « Bouquets solidaires »



Du 15 au 23 décembre 2020, la MSA Nord-Pas de Calais a distribué plus de 300 compositions florales, issues des productions horticoles locales, aux résidents et personnels des MARPA (Maison d'accueil et de résidence pour l'autonomie) présentes dans le Nord et le Pas-de-Calais.

L'objectif est triple :

- Soutenir la filière horticole qui subit de plein fouet les conséquences de la crise de la Covid-19 ;
- Egayer le quotidien des résidents en cette période de fin d'année ;
- Remercier le personnel pour son investissement.



## Petits ou grands, bien manger ça s'apprend !



Les p'tits ateliers nutritifs, lancés en octobre 2020, à destination des futurs parents et de ceux d'enfants de 0 à 2 ans, prennent la forme d'ateliers virtuels et interactifs de dix personnes maximum, animés par une diététicienne. Ils favorisent les échanges et l'acquisition des connaissances sur l'alimentation du jeune enfant en lien avec son développement psychomoteur.

Réalisés en soirée ou le samedi, ils comprennent un atelier général obligatoire sur l'équilibre alimentaire, à l'issue duquel les participants peuvent suivre au choix une séance spécifique sur l'étape de la diversification alimentaire ou sur les bons achats pour la santé. Cette offre s'inscrit dans le cadre du PNAP (Plan nutrition et activité physique) déployé par la MSA et du programme de l'État des 1000 premiers jours de la vie.

## Les jeunes ont des idées, la MSA les aide à les réaliser



*Vanessa Dupuis, Chargée d'études au service Développement Sanitaire et Social sur les Territoires (DSST)*


La MSA a organisé la 20<sup>e</sup> édition de l'appel à projets jeunes (APJ). Il permet de récompenser des initiatives solidaires et locales portées par des jeunes de 13 à 22 ans en milieu rural.

En cette année particulière, la MSA Nord-Pas de Calais a su s'adapter pour permettre aux jeunes de présenter leurs projets devant le jury. Cette présentation s'est déroulée le 2 décembre 2020, en comité restreint, sur le site d'Arras.

Deux représentants par projet sont intervenus devant le jury composé de : Mmes Patricia Coëtsier et Martine Potdevin, administratrices MSA, Odile Urban, responsable DSST et Vanessa Dupuis.

Parmi ces 10 projets, le jury de la MSA Nord-Pas de Calais en a sélectionné 4 qui poursuivent le concours au niveau national. («Battements d'ailes», «Forum santé des jeunes», «Exposition et galerie itinérantes en milieu rural» et «Appli Anti Gaspi»).

Vanessa Dupuis précise « En raison du contexte sanitaire, la traditionnelle cérémonie de remise des prix rassemblant tous les jeunes a dû être annulée. Pour certains projets, comme ceux portés par le lycée agricole de Radinghem («Battements d'ailes» et «Exposition et galerie itinérantes en milieu rural»), une remise de chèques devrait être organisée au sein des établissements au cours du second semestre 2021. »



**Le  
développement  
du numérique**

## Cap vers la dématérialisation

Interview de Sandra Szymanek,  
Chargée de missions Service  
Transverse

### Quels avantages offrent les services en ligne ?

Les services en ligne offrent un double avantage.

D'une part, l'adhérent gagne du temps en effectuant ses démarches en toute sécurité. Il peut nous transmettre des documents, consulter sa situation, nous poser des questions et demander un rendez-vous avec un conseiller MSA.

D'autre part, les services en ligne suppriment le risque de perte de documents et permettent une réduction des délais de traitement.

De plus, en cas de difficultés, une assistance internet est à l'écoute des adhérents au 03.20.900.500 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h30.



### Quelles actions ont été menées pour promouvoir ces services ?

En 2020, nous avons mené une vaste campagne de promotion des services en ligne pour inciter les adhérents à créer leur espace privé et à réaliser leurs démarches sur ce dernier.

Pour ce faire, nous avons utilisé trois canaux de communication :

- Les SMS d'incitation à l'inscription : 89 666 en 2020
- Les appels d'accompagnement : 6 317 en 2020
- Les mails de communication sur des services en ligne précis : 104 183 en 2020

### Un service en ligne a-t-il été ciblé en particulier ?

A partir d'avril 2020, nous avons mis en place une campagne de sms ciblée sur l'utilisation du service en ligne « Envoyer un document ». Chaque mois, nous sensibilisons les adhérents qui nous transmettent leurs documents en format papier. Un message leur conseille d'utiliser leur espace privé pour nous communiquer leurs justificatifs pour plus de confort et d'efficacité.

Cette campagne représente 34 986 SMS envoyés, d'avril à décembre 2020.

À la suite de ces envois, nous avons constaté l'augmentation de l'utilisation de ce service en ligne. Preuve en est que les adhérents sont sensibles à notre communication. De plus, face à la crise sanitaire, ce service en ligne a permis aux adhérents de continuer à nous transmettre leurs documents.

### Quel est le premier bilan de cette promotion ?

Le nombre d'espaces privés et l'utilisation des services en ligne, et en particulier le dépôt de pièces en ligne, sont en constante augmentation.

Ces actions nous montrent qu'il est bénéfique de communiquer vers nos adhérents sur la dématérialisation.



**89 666 sms**  
pour inciter les adhérents à  
créer un espace privé



**6 317 appels d'accompagnement**  
pour accompagner les adhérents  
à ouvrir un espace privé



**104 183 e-mailings**  
envoyés pour promouvoir les  
services en ligne

## Mémo Santé Enfant, l'aide-mémoire des parents pour suivre la santé de leurs enfants

RDV médicaux, vaccins, courbe de croissance... il est parfois difficile pour les parents de s'y retrouver. Lancé fin 2020 et déjà adopté par plus de 12 000 familles, Mémo Santé Enfant est le premier service en ligne de la MSA destiné aux parents d'enfants de moins de 16 ans. Gratuit et sécurisé, ce véritable aide-mémoire permet de suivre la santé des enfants.

Complémentaire du carnet de santé, Mémo Santé Enfant rassemble les informations santé des enfants et facilite la vie quotidienne des parents : dates des RDV médicaux, visites médicales obligatoires, vaccins et rappels, courbe de croissance, offres santé MSA telles que les bilans bucco-dentaires, tout est là.

### Des conseils adaptés à l'âge de l'enfant

En plus du suivi de la santé des enfants, Mémo Santé Enfant propose des fiches-conseils personnalisées en fonction de leur âge et certifiées par des professionnels de santé. Elles répondent à des questions du quotidien telles que : Que faire si mon enfant a de la fièvre ? S'il a reçu un choc à la tête ? Quels sont



les dispositifs pour les bonnes habitudes dentaires ?

### Partout, tout le temps, sûr et gratuit !

Accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, Mémo Santé Enfant est un service en ligne gratuit et sécurisé : il garantit la sécurité des données et protège la confidentialité des informations santé.

Mémo Santé Enfant est disponible depuis Mon espace privé sur le site de la MSA (rubrique Mes services > Santé, invalidité > Suivi et prévention).

## Le challenge interrégime - "TousAntiCovid"

La MSA Nord-Pas de Calais, la Caf du Pas-de-Calais et les CPAM de l'Artois et Côte d'Opale ont lancé un défi aux habitants du Pas-de-Calais : devenir le département avec le plus grand nombre d'applications mobiles "TousAntiCovid" téléchargées et activées !

Pour promouvoir l'application, tous les moyens étaient bons : relations presse, mobilisation des salariés, des élus, des panneaux 4 par 3 dans le département du Pas-de-Calais ainsi que la création d'une application mobile, créée

sous forme de borne d'arcade. L'objectif était d'inviter à démêler le vrai du faux, à combattre les idées reçues et à découvrir le fonctionnement réel de l'application TousAntiCovid.

12 millions de téléchargements de l'application





## Faire confiance : le droit à l'erreur

Déclaration erronée ou incomplète, oubli d'un justificatif ou d'un signalement de changement de situation... la MSA devient plus souple et plus tolérante envers l'adhérent qui se trompe. Désormais, elle n'applique plus de sanction au premier manquement.

### Qu'est-ce que le droit à l'erreur ?

Afin de faciliter les relations des usagers avec leur administration, la loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC), offre la possibilité de rectifier une erreur si elle est commise de bonne foi et pour la première fois.

C'est la possibilité de se tromper dans une déclaration sans risquer une sanction dès le premier manquement.



### Quelles sont les exceptions ?

Ce principe ne s'applique toutefois pas aux fraudeurs, ni aux récidivistes !

Les retards ou omissions de déclaration dans les délais prescrits n'entrent pas dans le champ d'application du droit à l'erreur. L'erreur ne sera pas non plus tolérée si elle porte atteinte à la santé publique,

à la sécurité des personnes ou des biens ou enfreint les engagements européens et internationaux.

## ARIPA : le nouveau service public des pensions alimentaires



Le service public des pensions alimentaires vise à mieux aider les familles monoparentales. Il regroupe la demande d'allocation de soutien familial (ASF), l'intermédiation financière et le recouvrement des pensions alimentaires.

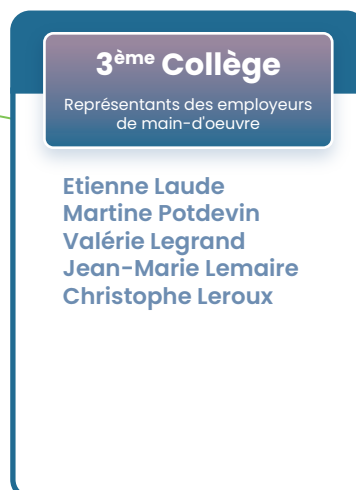
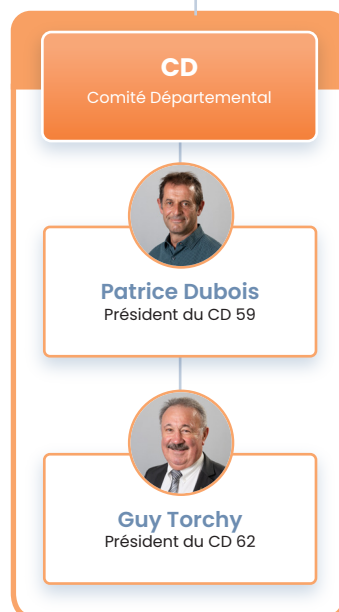
Depuis novembre 2020 il est possible de faire ses démarches en ligne grâce au nouveau service de pensions alimentaires.

La demande d'allocation de soutien familial, d'intermédiation et d'aide au recouvrement est un service unique qui permet de réaliser une ou plusieurs demandes selon chaque situation.

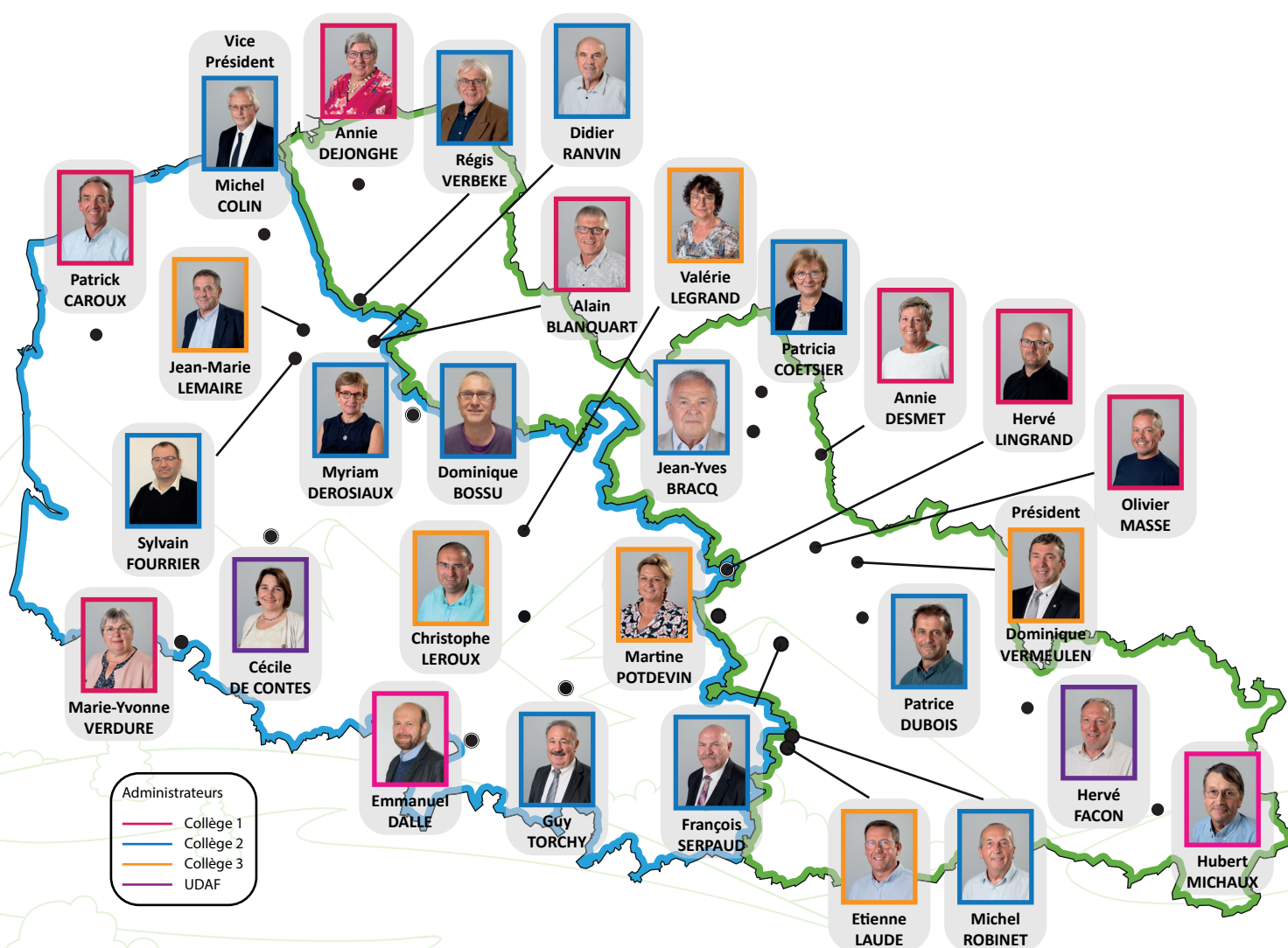


# Notre réseau d'élus

## Le conseil d'administration : conduire et fédérer l'institution MSA



## Les administrateurs de la MSA Nord-Pas de Calais



### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est composé de 29 membres (27 administrateurs élus par les délégués cantonaux et 2 désignés par l'Union Départementale des Associations Familiales) pour 5 ans.

### QUELLES SONT SES MISSIONS ?

Les administrateurs mettent à profit leur connaissance du monde rural et des spécificités de chaque territoire pour orienter la politique de la MSA, notamment en matière de Développement Sanitaire et Social sur les Territoires, de prévention de la santé et des risques professionnels, d'offre de services sur le territoire, d'aide aux agriculteurs et aux salariés en difficulté.

Leur rôle est avant tout d'accompagner les élus dans leurs missions et de répondre aux questions des adhérents.

Ils définissent la stratégie de la vie mutualiste de la MSA et prennent part activement aux comités d'échelons locaux.

## Élections MSA 2020

Du 20 au 31 janvier 2020, plus de 650 000 adhérents du régime agricole ont désigné pour cinq ans leurs nouveaux délégués MSA. Ceux-ci ont pour mission d'élire les administrateurs de chaque caisse.

En raison de la crise sanitaire, l'assemblée générale élective de la MSA Nord-Pas de Calais, n'a pas pu se tenir.

Il a été décidé d'organiser les élections des membres du conseil d'administration par correspondance.

Ainsi, à partir du 22 août 2020, chaque délégué a reçu à son domicile le matériel de vote nécessaire.

Le dépouillement a été organisé le 10 septembre 2020 et l'installation du conseil d'administration a quant à elle eu lieu le 17 septembre 2020.

### Nouveauté : les ateliers de l'élu

La crise sanitaire a différé l'installation des échelons locaux. Pour les aider dans leur prise de fonction, des documents ont été diffusés : guides pour les formations à destination des administrateurs et des délégués, brochure sur les sigles utilisés.

Par ailleurs, en septembre a été déployée en direction de tous les délégués la plateforme de formation à distance « Les ateliers de l'élu ».

Une offre qui permet de les sensibiliser tous. Chacun peut suivre à son rythme les modules de formation qui sont traités de façon participative et ludique, avec des quiz, des séquences vidéo, des explications audios etc. Tout au long du mandat, différents modules permettront d'accompagner les élus dans l'exercice de la mission : sujets de protection sociale, connaissance de la MSA et de son actualité, savoir-faire et développement personnel.

Les ateliers de l'élu apportent également une base de connaissances primordiale.

27 048 votants

lors des élections de la  
MSA Nord-Pas de Calais



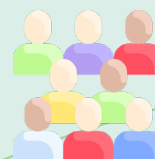
29,52 % de participation



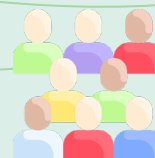
560 élus



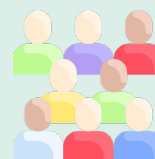
228 élus dans  
le 1<sup>er</sup> collège



240 élus dans  
le 2<sup>ème</sup> collège



92 élus dans  
le 3<sup>ème</sup> collège



## Prestations versées

(prestations familiales, retraite et maladie)



400.8 millions € - non-salariés

401.9 millions € - salariés

un total de 802.7 millions €

## Cotisation émises

(hors CSG et forfait social)



98.5 millions € - non-salariés

172.9 millions € - salariés

un total de 271.4 millions €

## Fonctionnement de l'entreprise



416 000 € - activité auto-financée

4 300 000 € - prévention des risques professionnels

5 083 000 € - action sanitaire et sociale

27 957 000 € - gestion administrative

dépenses 37 756 000 €



416 000 € - activité auto-financée

4 354 000 € - prévention des risques professionnels

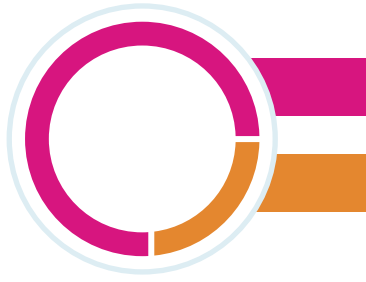
5 083 000 € - action sanitaire et sociale

27 957 000 € - gestion administrative

recettes 37 810 000 €

**Gestion excédentaire : 54 000€**





155 209 salariés  
dont 29 291 actifs

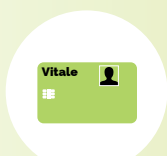
65 636 non-salariés  
dont 15 783 actifs

**220 845**  
ressortissants du  
régime agricole

## Santé



**117 609**  
personnes  
protégées  
en maladie



**232.5 millions €**  
de prestations  
santé versées



**9 982**  
bénéficiaires  
de la CMU-C



**17.4 millions €**  
d'indemnités  
accidents du  
travail

## Famille



**18 115**  
familles  
allocataires



**19 976**  
enfants à charge  
des familles



**7 348**  
bénéficiaires  
de la prime  
d'activité



**46 millions €**  
de prestations  
famille

## Action sanitaire et sociale



**122 212**  
personnes couvertes  
en action sanitaire et sociale



**577**  
bénéficiaires  
d'une aide  
aux vacances



**3 668 637€**  
d'aides financières  
individuelles et  
collectives

## Retraite



41 828 non-salariés

89 271 salariés



**131 099**  
retraités



**482 millions €**  
versés pour la  
retraite de base

## RCO

**24.7 millions €**  
versés pour la retraite  
complémentaire obligatoire

## Les entreprises



**14 529**  
chefs d'exploitation



**6 739**  
employeurs



**1 172**  
conjoints  
collaborateurs



**29 291**  
salariés



**407 millions €**  
de cotisations appelées



L'essentiel & plus encore

MSA Nord-Pas de Calais  
CS 36 500 - 59716 Lille cedex 9  
03 2000 2000  
[nord-pasdecalais.msa.fr](http://nord-pasdecalais.msa.fr)

---