

2018

RAPPORT D'ACTIVITÉ



MSA PROVENCE AZUR

provenceazur.msa.fr

SOMMAIRE

LA MSA PROVENCE AZUR
page 5

UNE OFFRE COMPLÈTE
DE PROTECTION SOCIALE
POUR NOS ADHÉRENTS
page 17

UN ACCOMPAGNEMENT
DE TOUS NOS PUBLICS
page 23

UNE VOLONTÉ
D'AMÉLIORER LA QUALITÉ
DU SERVICE RENDU À
NOS ADHÉRENTS
page 31

L'OFFRE DE SERVICE
COMPLÉMENTAIRE
page 35

Présentation.....	6
Le mutualisme.....	8
Le Conseil d'Administration.....	9
La Direction.....	10
Les salariés MSA PA.....	11
Les fonctions supports.....	12
Les faits marquants 2018.....	14

Santé.....	18
Famille.....	19
Retraite.....	20
Contrôle Médical et Dentaire.....	21

Action Sanitaire et Sociale.....	24
Santé Sécurité au Travail.....	25
Prévention et Promotion de la Santé.....	26
Cotisations.....	27
Recouvrement et Soutien.....	28
Contrôle et Affaires Juridiques.....	29

Relation Clients.....	32
MSA en ligne.....	33

Offre de Services sur les Territoires.....	36
---	-----------





LA MSA PROVENCE AZUR

LA MSA PROVENCE AZUR

Un guichet unique au service de la population agricole et rurale

La MSA Provence Azur est l'organisme de protection sociale qui gère l'ensemble des risques sociaux pour les salariés et non-salariés agricoles ainsi que leurs ayants droit au sein des départements des Alpes-Maritimes, des Bouches-du-Rhône et du Var.

La MSA est donc l'interlocuteur unique de ses ressortissants agricoles pour :

- Le versement des prestations sociales dans les domaines de la santé, de la famille, de la retraite
- La mise en place d'actions de prévention dans les domaines de la santé et des risques professionnels
- La mise en place d'actions à caractère sanitaire et social
- La médecine du travail
- Le contrôle médical et dentaire
- Le calcul, le recouvrement et le contrôle des cotisations sociales

Dans le prolongement de ses missions de service public d'organisme de Sécurité sociale, la MSA Provence Azur propose également une offre de services sur les territoires via des structures associatives d'aide, d'accompagnement et de maintien à domicile au profit des personnes âgées, isolées, fragiles, dépendantes, handicapées ou actives.

Elle gère, en outre, pour le compte d'organismes partenaires, le recouvrement de certaines cotisations et le versement de certaines prestations (retraite complémentaire, complémentaire santé, formation professionnelle, etc.).

La MSA est présente sur 3 départements

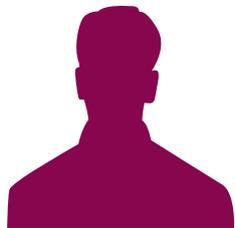


NOS ADHÉRENTS

234 500
ressortissants agricoles

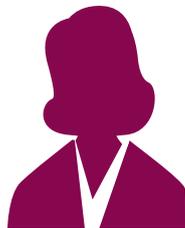
- 181 000 salariés
- 53 500 non-salariés

6% de la
population des
départements 06, 13, 83



Les actifs

20 250 non-salariés
26 800 salariés



Les retraités

107 300 non-salariés
33 000 salariés

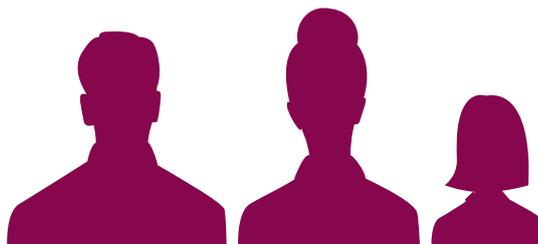


Les assurés

127 600 bénéficiaires
de l'assurance maladie

Détails des actifs non salariés

Chefs d'exploitation agricole	12 100
Collaborateurs d'exploitations	850
Aides familiaux	100
Établissements employeurs	7 200



Les familles

15 000 familles
bénéficiaires d'une
prestation famille
ou plus

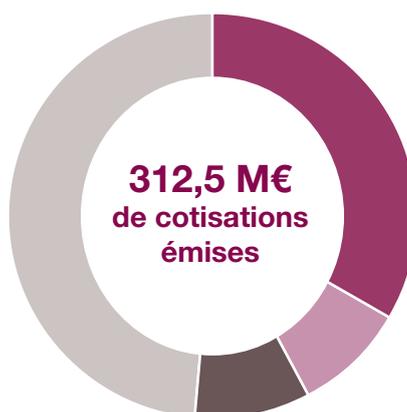
14 600 enfants à
charge des familles

LES PRESTATIONS VERSÉES



- Maladie
- Accident du travail
- Famille
- Vieillesse

LES COTISATIONS ÉMISES



LE MUTUALISME



La Vie Mutualiste de la MSA Provence Azur est incarnée par **754 délégués cantonaux**, élus tous les 5 ans. Sur le terrain, ces élus représentent les trois collèges que sont les exploitants, les salariés et les employeurs. Ils sont les relais entre la population agricole et la MSA et participent à l'animation des territoires.

CHIFFRES CLÉS 2018

22 actions initiées
par les élus

- Prévention des risques professionnels
- Informations sur des services MSA
- Prévention et promotion de la santé
- Informations sur les droits des adhérents
- ...

Près de 20% de participants aux nouvelles Réunions Départementales (en remplacement des réunions d'échelons locaux).

Voir le rapport Mutualiste
2018

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est composé de **30 Administrateurs** : 27 élus parmi les délégués cantonaux et 3 représentants de l'UDAF, soit 10 Administrateurs issus de chaque département (06, 13 et 83) désignés pour 5 ans. Le conseil définit notamment la politique de la MSA en action sanitaire et sociale, prévention, offre de services, aide aux adhérents en difficultés... et contribue à la mise en œuvre des politiques sociales.

Antoine Pastorelli
Président



Guy Chiabrando
1^{er} Vice-Président



1^{er} collègue
Exploitants agricoles

- Renée Auda
- Antoine Bonfillon
- Cécile Caillieret
- Christine De Salvo
- Jean-Pierre Grosso
- Alain Guerittot
- Antoine Pastorelli
- Valérie Pourchier
- Vanna Raimondo

2^{ème} collègue
Salariés agricoles

- Jean-Louis Atoch
- Jean-Michel Busset
- Guy Chiabrando
- Jean-Yves Constantin
- Henri Curti
- Bruno Di Placido
- Éliane Guigo
- Georges Hérisson
- Jean-Phillipe Larose
- Claude Micheau
- Alain Quenet
- Ghislaine Sales

3^{ème} collègue
Employeurs agricoles

- Guy Degioanni
- Erwann Le Negrate
- Patrick Leveque
- Olivier Ottenwaelder
- Lionel Sasso
- Philippe Vaché

**Représentants
UDAF**

- Jean-Louis Brelle (*salarie*)
- Robert Coste (*non-salarie*)
- Laure Fil (*non-salarie*)

Afin de préparer ses décisions, le Conseil d'Administration se réunit en Comités ou Commissions spécialisés par domaine d'intervention de la MSA. Chaque Comité ou Commission est composé(e) d'Administrateurs préparant les travaux du Conseil d'Administration :

- Le Comité d'Action Sanitaire et Sociale
- Le Comité de Protection Sociale des Salariés et le Comité de Protection Sociale des Non Salariés
- La Commission des Rentes des Salariés et la Commission des Rentes des Non Salariés
- La Commission de la Vie Mutualiste
- La Commission de Recours Amiable
- La Commission Financière et Comptable
- La Commission des Marchés
- La Commission des Sanctions Financières

Il existe, par ailleurs, un Comité Départemental, composé des 10 Administrateurs et des 10 Co-Présidents des échelons locaux du département.

Le Comité Départemental se réunit sous 2 formes :

- **PLÉNIÈRE** (20 membres) - Il relaie les politiques du Conseil d'Administration au plan local, fait connaître les besoins locaux et met en œuvre des actions sur les territoires.
- **RESTREINTE** (10 membres) - Il donne son avis au CASS et à la CRA sur les demandes individuelles en matière d'action sanitaire et sociale et de cotisations.

LA DIRECTION

La MSA Provence Azur est pilotée par une équipe de direction, nommée par le Conseil d'Administration, et ayant pour objectifs la gestion et l'optimisation des activités de l'organisme, ainsi que la mise en oeuvre du projet de mandature et du projet d'entreprise.



Sylvain HUTIN
Directeur Général
Secrétariat de Direction
Communication et
Animation des territoires



Marie-France DELMAS
Directrice Adjointe
Offre de services sur
les territoires
ASEPT PACA
Action Sanitaire et
Sociale
Contrôle Médical
et Gestion du Risque



Axelle DORION-GARINO
Directrice Adjointe
Santé et Sécurité au
Travail



Céline ARGENTI-DUBOURGET
Directrice Comptable
et Financière
Comptabilité - Pilotage
de la performance
Maîtrise des risques



Morgane COINDE
Sous Directrice
Ressources Humaines
Ressources
techniques
Ressources
informatiques



Natalie LEPAGE
Sous Directrice
Cotisations
Recouvrement
Contrôle / Affaires
juridiques



Marion LAROUTIS
Sous Directrice
Prestations Familiales
Prestations Vieillesse
Relation clients
Gestion des flux entrants

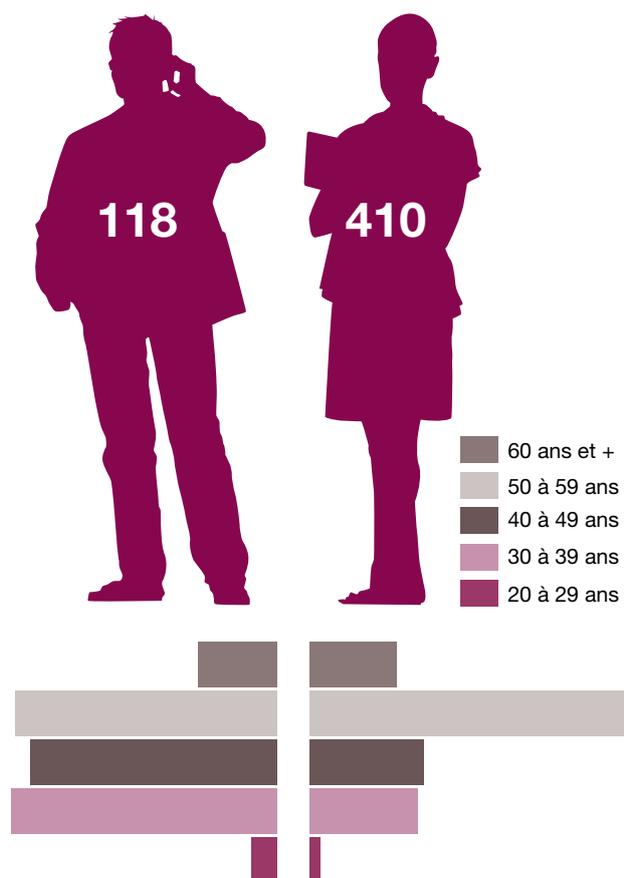


Hugues POUJADE
Sous Directeur
Santé

LES SALARIÉS MSA PA

La MSA Provence Azur, ce sont avant tout des femmes et des hommes au service du monde agricole et rural. Par ses actions en matière de ressources humaines et son plan de formation annuel, la MSA Provence Azur souhaite favoriser le développement professionnel au service de ses adhérents.

Les effectifs

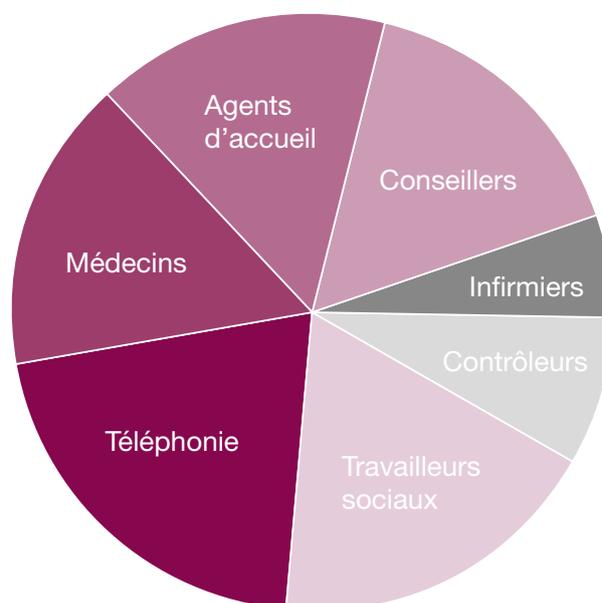


Près de 130 salariés en contact avec le public



La formation

150 formations organisées
420 salariés formés
Plus de 12 000 heures de formation
24 formations internes
126 formations externes



LES FONCTIONS SUPPORTS

Outre les services de production, propres au métier, la MSA Provence Azur se compose également de différentes fonctions supports. Ces services sont autant de maillons qui participent au bon fonctionnement de la caisse. Tour d'horizon de ces services et de leur rôle...

La maîtrise des risques

Le service regroupe, depuis avril 2018, les services Contrôle Interne, la Vérification Comptable et la Lutte contre la Fraude (LCF).

La création de ce nouveau service, sous l'autorité de la Directrice Comptable et Financière, répond aux engagements du projet d'entreprise de la MSA Provence

Azur et à la volonté d'assurer une mise œuvre globale des activités de mesure des risques, et d'amélioration de la qualité du traitement des dossiers.

Maîtriser l'activité et améliorer la qualité du traitement des dossiers.

Le pilotage de la performance

Il réalise, pour l'interne ou nos partenaires, des requêtes et études statistiques à partir de nos bases de données et d'outils propres au réseau MSA. Le service conçoit et assure le suivi des tableaux de bord dans le cadre du pilotage et du management de la performance de l'activité des services. Il gère les indicateurs COG-SCI et la mise en œuvre du CPG.

Produire des données chiffrées, concevoir et suivre les tableaux de bord. Gérer les indicateurs COG.

La comptabilité

La mission principale du service comptable est d'assurer la comptabilisation des flux financiers et de produire les documents comptables obligatoires : bilan, compte de résultat, annexe.

La saisie des opérations est assurée par les comptables, contrôlée par les coordonnateurs et validée par l'encadrement du service. Ce dernier s'assure

également de la réalisation de toutes les tâches dans les délais imposés.

Assurer la comptabilisation des flux financiers et produire les documents obligatoires.

Les ressources humaines

Ce service a pour mission principale d'accompagner le personnel de la MSA Provence Azur en assurant la gestion administrative du personnel ainsi que la formation pour adapter les compétences au regard de nouveaux métiers. Il organise les relations avec les partenaires sociaux au sein de l'entreprise.

Assurer la gestion administrative du personnel. Organiser les relations avec les partenaires sociaux.



Le secrétariat de direction

Il prend en charge les missions du secrétariat général, assure la gestion du Conseil d'Administration et de ses instances. Le service est ainsi en charge des réservations des ressources, de l'assistance des agents de direction et de la relation avec les Administrateurs.

Assister les agents de direction, assurer la relation avec les Administrateurs et gérer la réservation des ressources.

La communication et animation du territoire

Créé fin 2018, ce service comprend différentes entités. **La communication** conçoit, réalise et fait vivre les supports de communication papiers et numériques à destination des adhérents, des élus mais aussi des salariés. **La Vie Mutualiste Locale** est en charge de la relation avec les élus et de l'animation des territoires, en organisant des événements, formations et réunions avec les délégués cantonaux. **La promotion de la santé** met en œuvre le Plan de Prévention en Santé

Publique en organisant des actions de prévention et de sensibilisation. **La promotion de la MSA En Ligne** met en avant l'offre dématérialisée de la MSA, accompagne et informe les adhérents dans leur démarche en ligne.

Informers, sensibiliser, accompagner et entretenir les relations avec les différents publics de la MSA Provence Azur.

Les ressources informatiques

Le service est chargé de la mise en œuvre de la politique informatique institutionnelle à travers le Schéma Directeur Informatique (SDI).

Il veille au bon fonctionnement du réseau informatique interne et externe. Il installe, met en œuvre les évolutions de l'Architecture Technique Départementale ou encore

assure l'assistance auprès des utilisateurs internes. Il participe également au pool développement des AIL (Application Informatique).

Installer, mettre en œuvre et veiller au fonctionnement du réseau informatique.

Les ressources techniques

Le service assure la gestion de tous les biens mobiliers et immobiliers de la MSA Provence Azur. Cela comprend également le parc automobile et la commande de matériels ou fournitures et, de fait, les marchés publics. Les ressources techniques sont en charge de l'entretien des locaux mais aussi des relations avec les prestataires de travaux.

Entretenir, gérer le mobilier et l'immobilier. Assurer la commande et les marchés publics.

LES FAITS MARQUANTS 2018



PARTICIPATION AU 3^{ème} SALON DES AGRICULTURES DE PROVENCE

Le stand de la MSA PA, dédié à la présentation du guichet unique et de MSA Services, était situé dans l'espace institutionnel. Le simulateur de conduite de tracteur proposé pour la première fois par la MSA a rencontré un franc succès auprès des visiteurs.

COLLABORATION

La MSA Alpes-Vaucluse accueille désormais les adhérents de Provence Azur proches de ce département. L'agence de Manosque est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 en accès libre et de 13h15 à 16h15 sur rendez-vous.

LES FORUMS ENTREPRISES

Animés par les conseillers Retraite, ces forums ont permis d'informer les salariés de plus de 55 ans et ont rencontré un vif succès.

TRAVAUX ESSOC

Dans le cadre de la loi pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC) qui institue le droit à l'erreur et l'établissement d'une relation de confiance entre les usagers et les administrations, le département du Var a été choisi comme département test. Une information a été envoyée aux bénéficiaires ASPA sur la règle relative à la condition de Résidence (si les informations sont incomplètes, inexactes ou reçues tardivement, des aides peuvent être versées à tort et doivent donc être remboursées).

2 JOURNÉES SENTINELLES

Ces deux rencontres animées par des psychologues sont dédiées aux élus. Elles ont pour objectifs de renforcer leur savoir en matière de repérage du risque suicidaire et de les mettre en confiance dans la relation d'écoute.



FORUM RETRAITE À AGADIR (MAROC) - 18 au 22 juin

En partenariat avec la CARSAT Sud-Est, le service retraite a reçu pour le compte de 15 MSA, une cinquantaine de ressortissants marocains pour les informer sur leurs droits à la retraite et régulariser des situations.

EMPLOYEURS

Deuxième édition des journées d'information dédiées aux employeurs agricoles, à Mollégès (13) et à La Gaude (06) avec mise en place de mini-conférences sur les thèmes des Cotisations, de la Prévention des Risques Professionnels, de la Retraite et des Prestations Santé.



MUTUALISATION

- Mise en œuvre des mutualisations de proximité avec les MSA Alpes-Vaucluse et Corse : Gestion de l'ASPA et bientôt du SASPA par la Corse, Gestion de la GPCD et des appels entrants Prestation Familiales par la MSA Alpes-Vaucluse.
- La MSA PA prend elle en charge la téléphonie Retraite et Santé des 3 organismes, ainsi que la gestion des frais de santé (FSP/FSE) et de la CMUC - ACS.

PRÉVENTION DE LA DÉINSERTION PROFESSIONNELLE

Le service Action Sanitaire et Sociale a mis en place une action «Les assurés en arrêt de travail prolongé» à Lambesc pour prévenir la désinsertion professionnelle des salariés avec projection d'un film témoignage réalisé par le service Communication.

RÉUNIONS D'INFORMATION DSN ET TESA+

Trois réunions assurées dans le 06, deux dans le 13 et quatre dans le 83.

1^{ère} JOURNÉE DES BAILLEURS SOCIAUX (13)

En partenariat avec la CAF 13 et l'Association régionale HLM, cette journée organisée le 27 juin a permis au service Prestations Familiales de faire connaître les services en ligne de la MSA ainsi que son dispositif spécifique d'échanges EDI à destination des bailleurs sociaux.



**UNE OFFRE COMPLÈTE DE
PROTECTION SOCIALE
POUR NOS ADHÉRENTS**



La MSA Provence Azur

La protection sociale

L'accompagnement

La qualité du service

L'offre de service



MISSIONS

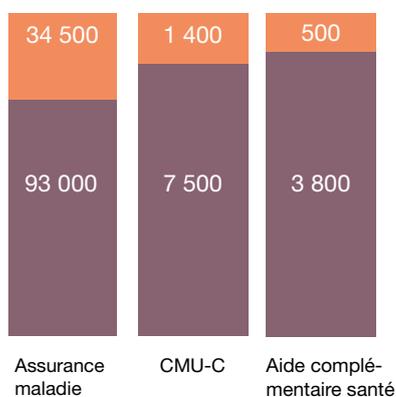
Le Service Santé gère l'Assurance Maladie, soit le versement des prestations en nature (remboursement des soins) et en espèces (indemnités journalières et rentes) en maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail et maladies professionnelles. Il prend également en charge, sur délégation de partenaires, la gestion de la complémentaire santé.

FAITS MARQUANTS 2018

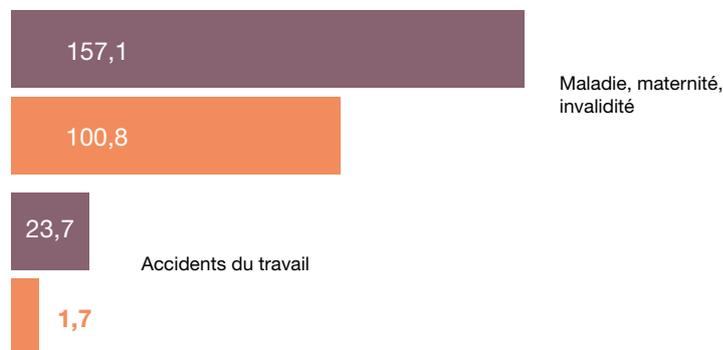
- Mutualisation entrante de la CMU-C/ACS (février-mars)
- Mise en œuvre des contrôles de résidence dans le cadre de la Protection Universelle Maladie (PUMa)
- Participation aux journées employeurs le 23 octobre à Mollégès (13) et le 25 octobre à La Gaude (06)
- Animation d'ateliers lors des réunions des délégués départementaux en novembre

CHIFFRES CLÉS 2018

Bénéficiaires



Prestations versées en M€



Plus de 1,9 M€ d'indemnités journalières

■ Salariés
■ Non-salariés

Près de 2 500 000 feuilles de soins électroniques reçues et traitées en moins de 2 jours en moyenne

Plus de 125 000 feuilles de soins papier reçues et traitées en 18 jours en moyenne

À VENIR EN 2019...

- Participation à l'expérimentation e-Carte Vitale
- Promotion du Dossier médical partagé (DMP)
- Mise en œuvre des contrôles d'activité dans le cadre de la Protection Universelle Maladie (PUMa)
- Expérimentation d'une nouvelle organisation de la téléphonie santé (spécialisation des réponses)
- Participation aux journées employeurs organisées dans les trois départements



FAMILLE

MISSIONS

Le Service Famille gère les prestations familiales et les aides au logement. Il propose des aides complémentaires dans les domaines de l'éducation, de l'habitat et de la garde des enfants. Il assure également le versement des minima sociaux ou de compléments de ressources tels que le Revenu de Solidarité Active (RSA), la Prime d'Activité (PPA), l'Allocation Adulte Handicapé (AAH). Ces prestations permettent aux foyers modestes de compléter leurs ressources afin de les porter au niveau d'une «garantie de revenu».

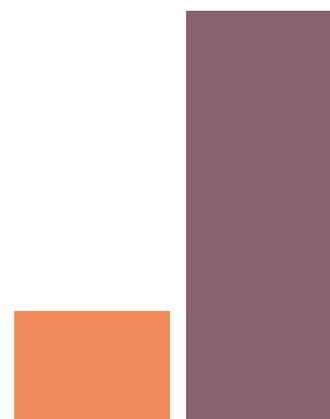
FAITS MARQUANTS 2018

- Mise en place de la RLS (Réduction du Loyer de Solidarité) en juillet avec effet rétroactif au 1^{er} janvier
- Mutualisation du traitement des appels téléphoniques par la MSA Alpes Vaucluse à compter de mars
- Centralisation du traitement des dossiers «ressortissants Union Européenne» pour le compte des caisses Alpes Vaucluse et Corse à compter de juillet
- Participation de la MSA Provence Azur à la journée des bailleurs, organisée par l'ARHLM et la Caf des Bouches-du-Rhône, le 27 juin

CHIFFRES CLÉS 2018

Prestations versées en M€

Près de 15 000 familles bénéficiaires
d'au moins une prestation
Plus de 14 500 enfants à charge
4 700 conjoints bénéficiaires



■ Salariés
■ Non-salariés

24 M€ pour les salariés

6,5 M€ pour les non-salariés

À VENIR EN 2019...

- Dès janvier, revalorisation de la prime d'activité suite aux mesures en faveur du pouvoir d'achat
- Mise en place de la base ressources mensuelles pour les prestations logement et à terme pour l'ensemble des prestations familiales

RETRAITE



MISSIONS

Le Service Retraite assure :

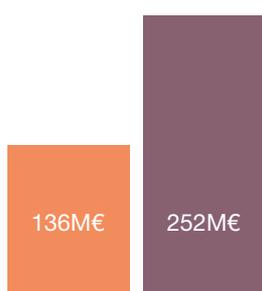
- La reconstitution des carrières
- L'information et le conseil des futurs retraités
- L'étude des droits et le versement des prestations liées à la vieillesse (retraite) et au veuvage
- L'étude et le versement de la retraite complémentaire obligatoire pour les non salariés
- La gestion des dossiers avec convention internationale pour les MSA Provence Azur, Alpes du Nord et Corse
- Le contrôle des prestations versées aux assurés
- L'accueil téléphonique des futurs retraités ou retraités des MSA Provence Azur, Alpes-Vaucluse et Corse

FAITS MARQUANTS 2018

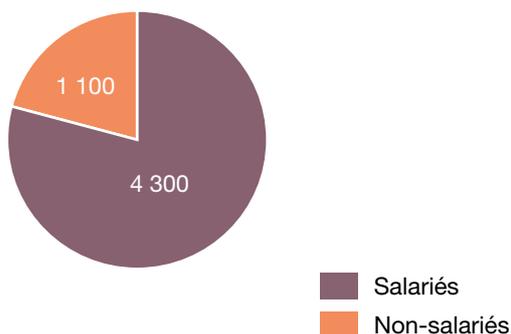
- Mise en œuvre des mutualisations de proximité avec les MSA Alpes-Vaucluse et Corse : accueil téléphonique des futurs retraités et retraités des trois caisses en mai
- En juillet : harmonisation du processus de contrôle de résidence pour les assurés bénéficiant de l'allocation supplémentaire pour personnes âgées (ASPA) au sein des MSA Provence Azur, Alpes-Vaucluse et Corse
- Participation au plan d'action national sur le traitement des dossiers avec convention internationale
- Participation à des réunions d'information sur la réversion NSA (organisée par la FDSEA 13 le 24 mai à Sénas), et sur la cessation d'activité (Chambre d'agriculture de Vidauban le 17 janvier et à Varages le 09 octobre)
- Participation aux journées internationales retraite au Maroc en juin
- Organisation de 4 réunions en entreprises pour l'accompagnement des départs en retraite

CHIFFRES CLÉS 2018

Prestations versées en M€



Dossiers retraite attribués



Plus de 11 000 dossiers retraites reçus

Près de 13 300 bénéficiaires de la Retraite Complémentaire Obligatoire (RCO)

À VENIR EN 2019...

- Application du prélèvement à la Source sur les retraites
- Mise en place de la Demande Unique de Retraite en ligne
- Mise en place au niveau national d'une gestion spécialisée des dossiers avec convention internationale pour les assurés qui résident à l'étranger
- Préparation de la Mutualisation nationale SAS-PA (Service de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)
- Forum retraite à Menton organisé les 25 et 26 juin 2019 en partenariat avec la CARSAT et autres organismes de retraite

CONTRÔLE MÉDICAL ET DENTAIRE



MISSIONS

Le Contrôle Médical et Dentaire :

- Assure une activité de conseil et de contrôle sur l'attribution des prestations de santé perçues par les adhérents,
- Constate les abus en matière de soins, de prescription d'arrêt de travail et d'Affection de Longue Durée,
- Participe à la maîtrise médicalisée des dépenses de santé visant à assurer le meilleur emploi possible des fonds publics consacrés à l'Assurance Maladie (contrôle des professionnels de santé et structures hospitalières) à la coordination régionale et aux actions dans le cadre de l'inter régimes,
- Contribue également à des formations dispensées à la Faculté de Médecine et à des actions dans le domaine de la prévention.

- Ouverture du portail Essentiel CMCD en juin
- Parution en octobre du décret concernant la réforme du contentieux de la sécurité sociale : impact important sur la charge de travail du service
- Participation à des actions pluridisciplinaires et groupes de travail en inter régime : Aide aux aidants (ASS)
- Grand appareillage : contrôle de toutes les en-

FAITS MARQUANTS 2018

tentes préalables et de la convenance du matériel fourni*

- SSIAD, EHPAD, Soins infirmiers : contrôles mutualisés avec la MSA Alpes Vaucluse
- Dentaire : GDR - 5 actions menées : bridges, actes CCAM, actes itératifs, détartrages

CHIFFRES CLÉS 2018

Près de 43 000 avis individuels sur prestations dont plus de 1 700 avis dentaires

Plus de 13 000 avis rendus sur les arrêts de travail risque maladie

Plus de 200 avis favorable invalidité

*Près de 53 000 €

C'est le montant global net de l'économie réalisée suite au contrôle du Grand Appareillage

À VENIR EN 2019...

- Accompagnement des Maisons de Santé et CPTS en territoire rural
- Réalisation et mise en œuvre du plan d'action suite au diagnostic qualitatif sur le bassin de vie d'Aups
- Déploiement de l'outil annotation et signature. (Traitement entièrement dématérialisé des DAP, ALD, EP ODF ...)

UN ACCOMPAGNEMENT DE TOUS NOS PUBLICS





La MSA Provence Azur

La protection sociale

L'accompagnement

La qualité du service

L'offre de service

ACTION SANITAIRE ET SOCIALE



MISSIONS

Le Service Action Sanitaire et Sociale apporte un soutien aux adhérents agricoles, en complément des prestations légales de base (maladie, vieillesse, famille..) notamment pour les familles et les jeunes, les personnes en perte d'autonomie, les personnes en difficulté et les seniors.

FAITS MARQUANTS 2018

- Déploiement de la démarche de développement social local qui vise à l'accompagnement des territoires ruraux et au développement des services au profit des familles et seniors
- Actions collectives d'inclusion des actifs agricoles : 3 actions intitulées « Groupes salariés en arrêt de travail » et 2 actions intitulées « Je prends soin de ma santé » ont été organisées
- Réalisation de l'Appel à Projet Jeunes qui a primé localement 6 projets
- Poursuite du programme de prévention des ad-

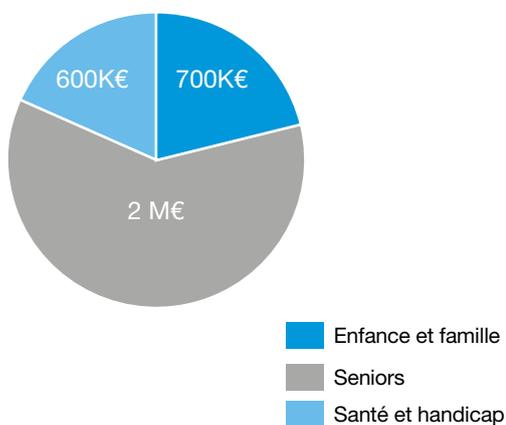
dictions chez les jeunes en milieu rural avec près de 1 300 jeunes sensibilisés

- Participation à plusieurs forums : Forum parentalité de Guillaumes (06), Fête de la petite enfance à Brignoles (83), Plusieurs forums seniors (06)
- Développement du projet d'inclusion par le numérique (avec l'OST) : 6 actions « Coup de pouce connexion » et 5 actions « Coup de main connexion » pour un total de plus de 100 personnes participantes

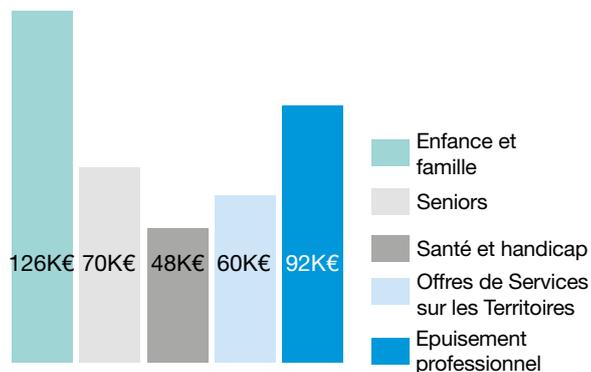
CHIFFRES CLÉS 2018

Près de 2,3M€ de prestations extra légales dédiées aux missions publiques

Près de 3,3M€ de prestations extra légales individuelles



Près de 400K€ de prestations extra légales pour des actions collectives et des subventions



À VENIR EN 2019...

- Renforcement du volet prévention de la politique ASS : l'axe du maintien en emploi devient l'axe stratégique majeur d'intervention des travailleurs sociaux par le développement d'une approche pro-active.
- Formation de l'ensemble des travailleurs sociaux à la détection des risques suicidaires et du mal-être.
- Lancement du Concours Pré Vert : destiné aux jeunes scolarisés en collèges/lycées.
- Déploiement d'un plan d'action destiné à renforcer la communication envers les précaires.



SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL

MISSIONS

La Santé Sécurité au Travail et ses équipes de médecins, d'infirmières et de conseillers en prévention accompagnent les entreprises, les exploitations et les salariés agricoles afin d'améliorer leurs conditions de travail, de prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles, d'assurer leur surveillance médicale et de mener des actions en entreprise.

- Organisation des Rencontres Prévention Jeunes (RPJ) à Gréoux-les-Bains le 17 avril,
- Mise en place de formations « Cultiver son bien être au travail »
- Organisation de réunions « Et si on parlait du travail » pour l'exploitant afin d'agir sur la prévention des RPS en échangeant sur les liens entre le travail et les Risques Psychosociaux
- Organisation de journées de sensibilisation aux risques professionnels dans les lycées agricoles
- Mise en œuvre des nouvelles modalités de suivi des travailleurs prévues par la réforme de modernisation de la santé au travail (Suivi Individuel Simple, Suivi Individuel Adapté, Suivi Individuel Renforcé)

FAITS MARQUANTS 2018

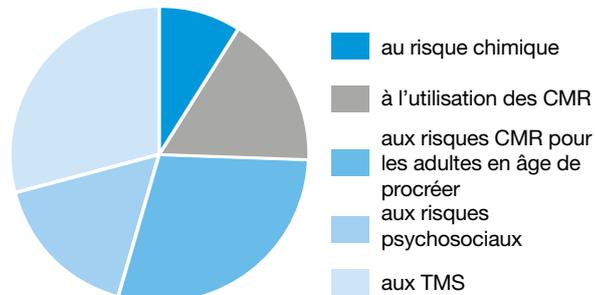
- Publication de l'arrêté ministériel fixant les nouvelles modalités de calcul d'effectif des équipes pluridisciplinaires de santé au travail en agriculture
- Participation des équipes au 35^{ème} Congrès National de Médecine du Travail organisé à Marseille
- Participation de conseillers en prévention au SIMA 2018
- Groupe projet pour la création du site : « *Bien dans mon travail, bien dans ma vie* »

CHIFFRES CLÉS 2018

Près de **15 500** convocations adressées et **plus de 11 600** personnes reçues par les médecins et infirmiers

Plus de **300** études de poste et **près de 290** visites et diagnostics d'entreprises

Entreprises sensibilisées



Plus de **140** formations SST et recyclages et **plus de 1 200** personnes formées

- **Près de 30** personnes formées à la prévention des risques liés à l'activité physique et cibles
- **Plus de 140** personnes formées ou sensibilisées au risque « chute de hauteur »

31 aides financières simplifiées agricoles

18 aides financières simplifiées exploitants

3 contrats de prévention

À VENIR EN 2019...

- Participation au Salon des Agricultures le 7 juin
- Poursuite des Matinales Risques Psychosociaux pour des employeurs, avec témoignages d'entreprises, interventions d'un organisme institutionnel et d'un conférencier.
- Organisation de formations « Evaluer les risques psychosociaux au sein de l'entreprise et les intégrer dans le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) »
- Participation aux travaux d'évaluation des actions du Plan Pluriannuel SST 2016-2020 et de construction du prochain plan quinquennal
- Contribution à l'organisation et participation au salon PREVENTICA du 8 au 10 octobre à Marseille

PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ



MISSIONS

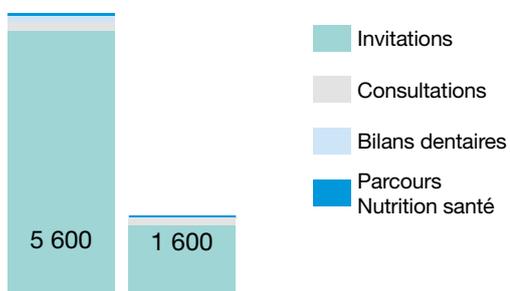
Le Service Prévention et Promotion de la Santé est chargé de la mise en œuvre du Plan de Prévention en Santé Publique. Il réalise des actions de sensibilisation sur différentes thématiques : les vaccinations, les maladies chroniques, le dépistage des cancers... Il organise des bilans de santé gratuits et coordonne le parcours de prévention précarité dans les structures d'insertion agricoles.

FAITS MARQUANTS 2018

- Un nouveau mode opératoire pour la journée de dépistage du cancer de la peau : les dermatologues reçoivent à présent bénévolement en cabinet durant la journée. L'action est organisée et coordonnée par le Syndicat National des Dermatologues et Vénérologues
- Fin 2018, le service a été intégré dans le nouveau service « Communication et Animation sur les Territoires »
- Participation à la Journée de sensibilisation aux risques - Lutte contre les addictions au Lycée agricole d'Antibes (06). Proposition d'atelier « addictions alcool – tabac – drogues » et parcours lunettes (alcool et drogues)

CHIFFRES CLÉS 2018

Les Instants Santé



Dépistage des cancers

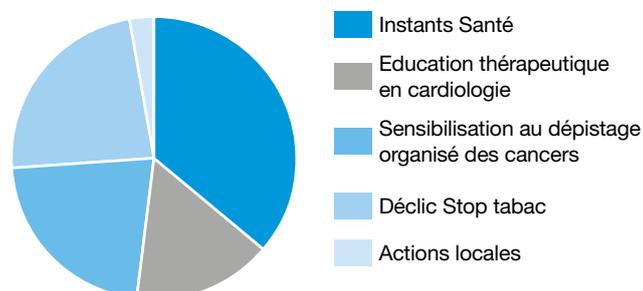
Mars bleu (colorectal) : des actions dans **8 villes du territoire** pour plus de **210 participants**

Octobre rose (sein) : des actions dans **9 villes du territoire** pour plus de **200 participantes**

Sensibilisation à la vaccination

- **GRIPPE** près de **41 000** prises en charge envoyées et **5 100** rappels envoyés aux 65-69 ans
- **ROR** plus de **90** invitations adressées aux enfants de 20 mois
- **HPV 95** propositions de vaccination envoyées aux filles de 11 ans (départ. 06)

Près de 80 actions réalisées



Dispositif «M'tes dents»

Plus de **5 500** propositions d'examen bucco-dentaires et **près de 2 800 relances** pour les enfants de 6, 9, 12, 15 et 18 ans

Près de 2 200 propositions d'examen bucco-dentaires pour les jeunes de 21 et 24 ans

Près de 700 invitations destinées aux femmes enceintes

À VENIR EN 2019...

- Participation au Salon des Agricultures de Provence en juin sur le thème de la nutrition
- Reprise de «l'Education thérapeutique du Patient»
- Poursuite de l'action Déclic Stop Tabac

COTISATIONS

MISSIONS

Le Service Cotisations gère l'assujettissement et l'appel des cotisations des travailleurs non-salariés (exploitants agricoles) et des entreprises (employeurs de main d'œuvre).

De plus, grâce à ses conseillers spécialisés (en cotisations non salariés et cotisations salariés), il rencontre, accompagne et conseille les exploitants, les employeurs et les nouveaux installés afin de

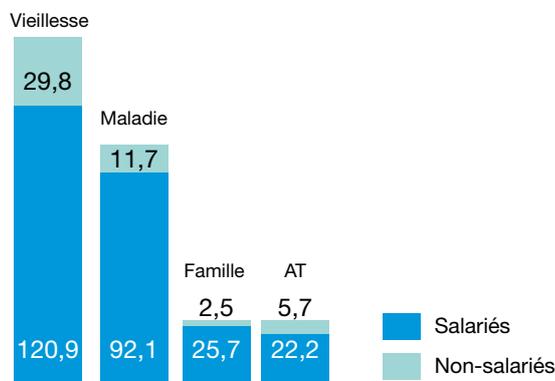
faire le point sur leurs droits et obligations en matière de cotisations mais aussi de les informer sur les services en ligne professionnels de la MSA. Il intervient également dans le cadre de formations auprès de divers partenaires : Chambres d'Agricultures, Lycées professionnels, Cabinets Comptables, Syndicats, Coopératives.

FAITS MARQUANTS 2018

- L'année 2018 a été consacrée en majorité à la DSN et au TESA+ (nouveau TESA). Aussi, de nombreuses réunions d'informations ont été organisées sur ces sujets.

CHIFFRES CLÉS 2018

Cotisations émises en M€



Près de 2 M€ pour les Indemnités Journalières (non-salariés)

Plus de 930 rendez-vous pour les nouveaux installés

9 rendez-vous «conseil en entreprises»

Près de 250 participants aux réunions d'information

Les réunions d'information

THÈMES	PUBLIC & LIEU	DATE
TESA+	Elus - Brignoles	31 janvier
DSN & TESA	AG des JA 13 Salon de Provence	7 février
DSN & TESA	AG des JA 83 - Gonfaron	15 février
DSN & TESA	AG du syndicat horticole Hyères	14 février
DSN & TESA	AG des vignerons indé- pendants 83 - Besse	23 mars
TESA	Vignerons - La Cadière d'Azur	6 mars
TESA	FDSEA 06 - Nice	23 mars
Prélèvement à la source	Adhérents - Salon de Provence	25 mars
Prélèvement à la source	Adhérents - Brignoles	26 juin
DSN & TESA	Journée employeurs - Mollèges	23 octobre
DSN & TESA	Journée employeurs - La Gaude	25 octobre

RECOUVREMENT ET SOUTIEN



MISSIONS

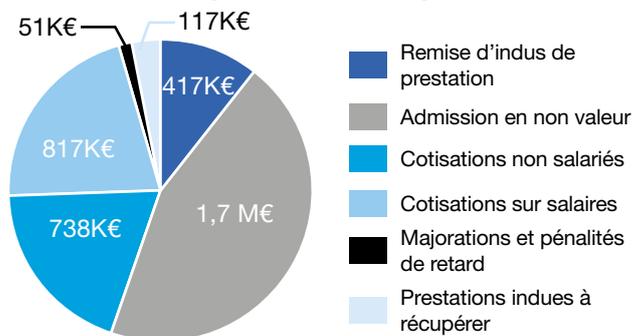
Le Service Recouvrement assure le recouvrement (amiable et forcé) des cotisations impayées et la récupération des prestations indûment versées. Il assure le traitement des demandes de remise de majorations et de pénalités de retard, d'échéanciers de paiement et de prise en charge des cotisations sur les fonds d'Action Sanitaire et Sociale de la MSA.

FAITS MARQUANTS 2018

- Stabilisation du service suite à la mise en place de la nouvelle organisation de 2017 qui a conduit à la création de deux services : recouvrement et affaires juridiques. La formation de base des agents est désormais terminée.
- Mise en place d'actions de recouvrement amiable afin d'améliorer le taux de reste à recouvrer : appels sortants à destination des débiteurs afin de privilégier des actions personnalisées, envoi d'un courrier de rappel après la date limite de paiement de l'émission des cotisations personnelles, avant envoi de la mise en demeure.
- Information sur la possibilité de mettre en place des cessions de créances par le biais d'un courrier et par des réunions d'information à destination de la filière élevage notamment.
- Participation à la mise en place d'une cellule d'accompagnement sur les départements du Var et des Bouches du Rhône dont l'objet est de mettre en place une procédure d'identification et d'accompagnement des agriculteurs en difficulté. Quatre réunions ont eut lieu en 2018 les 22 mai, 12 juillet, 21 septembre et 12 novembre.

CHIFFRES CLÉS 2018

Montants récupérés et à récupérer



Plus de **540K€** de remises de majorations de retard pour **430** dossiers

Plus de **700 K€** de prise en charge des cotisations pour **245** dossiers

2,3M€ accordés pour des échéanciers de paiement supérieurs à 6 mois pour **62** dossiers

Contestation de législation

Domaines	Nb dossiers	Accords en %	Refus en %
Retraite	52	8	92
Invalidité, Maladie, Maternité	47	11	89
Prestations Familiales	40	7,5	92,5
Cotisations	30	10	90
AT-MP	25	4	96
Total	194	8	92

Près de **210** demandes de remise d'indus de prestations
200 dossiers traités en admissions en non valeur

À VENIR EN 2019...

- Poursuite d'actions de recouvrement amiable plus réactives et personnalisées
- Mise en œuvre de la campagne annuelle de prise en charge partielle des cotisations sociales avec un travail de détection en amont d'adhérents en difficulté
- Mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteurs



CONTRÔLE ET AFFAIRES JURIDIQUES

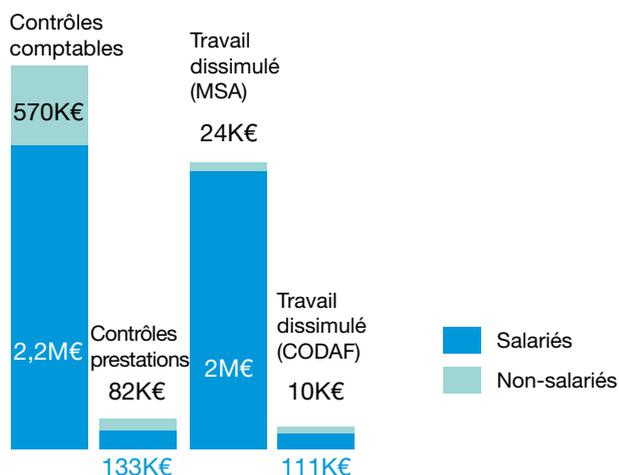
MISSIONS

Le Contrôle Externe vérifie la bonne application de la législation sociale auprès des adhérents et des professionnels du monde agricole. Des contrôles comptables sont ainsi effectués sur les déclarations sociales faites au titre des cotisations sur salaires et des revenus non-salariés. Les conditions d'attribution des prestations sont également contrôlées. La lutte contre la fraude et le travail dissimulé est intégrée dans l'ensemble des missions confiées au contrôle externe. Depuis 2018, le résultat d'une partie des enquêtes est sécurisé dès la phase amont par l'équipe des Affaires Juridiques. Les dossiers issus de la lutte contre la fraude et le travail dissimulé, les contrôles à enjeux financiers et institutionnels sont particulièrement concernés par cette démarche de sécurisation du process.

FAITS MARQUANTS 2018

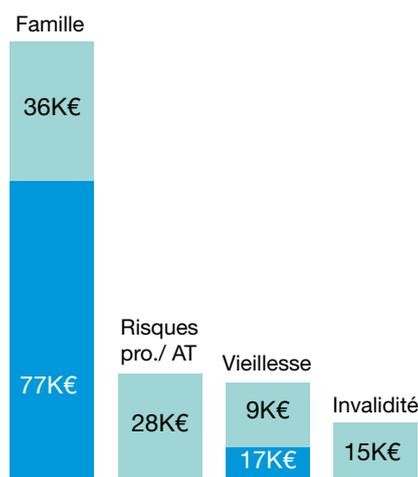
- Le Contrôle Externe a concentré son activité sur les vérifications comptables des salaires sur les grands comptes.
- Les déclarations de revenus professionnels des non-salariés ont été contrôlées en ciblant les adhérents n'ayant pas fourni leurs déclarations sociales depuis plusieurs années mais aussi ceux ayant des revenus de capitaux mobiliers soumis à assiette sociale depuis la Loi de Financement de la Sécurité Sociale pour 2014.
- Participation à la campagne de contrôle des données entrantes famille (IRPPF) qui a permis de normer cette activité contrôle en proposant aux contrôleurs de l'ensemble du territoire un mode opératoire de vérifications communes.
- La lutte contre le travail dissimulé a fait l'objet de contrôles de masse assortis d'un ciblage efficace des incohérences déclaratives révélées sur certains employeurs de main-d'œuvre. Ces cibrages ont permis de réaliser des redressements au-delà des objectifs COG 2018.

Contrôle externe : répartition des enquêtes



CHIFFRES CLÉS 2018

Contrôle prestations : répartition des dossiers frauduleux



À VENIR EN 2019...

- Cibler prioritairement la fraude aux prestations de service internationales
- Les prestations seront vérifiées, autour d'un référentiel commun, en ciblant les risques liés aux déclarations de résidence et de ressources
- Ciblage des contrôles sur les «jamais contrôlés», détection de fraude aux cotisations et manquements à l'obligation déclarative des employeurs en DSN
- La lutte contre le travail dissimulé sera déployée avec des échanges d'informations, et actions de terrain avec les partenaires CODAF autour d'actions ciblées



**UNE VOLONTÉ D'AMÉLIORER
LA QUALITÉ DU SERVICE
RENDU À NOS ADHÉRENTS**



La MSA Provence Azur

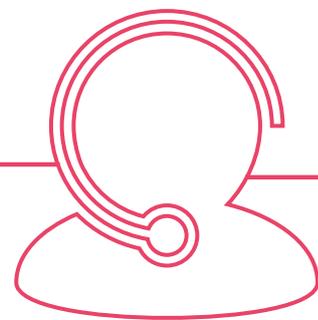
La protection sociale

L'accompagnement

La qualité du service

L'offre de service

RELATION CLIENTS



MISSIONS

Le Service «Relation adhérents» prend en charge :

- l'accueil physique sur l'ensemble de nos 11 agences et permanences,
- l'information, l'orientation et l'accompagnement des adhérents dans leurs démarches administratives relevant de la MSA,
- la promotion des offres de services et de la dématérialisation,
- la réalisation des RDV Prestations et la détection des situations de précarité.

L'accueil téléphonique est assuré par les services métiers de la MSA.

FAITS MARQUANTS 2018

- Trois agents de service civique ont assuré les missions de promotion de la dématérialisation, d'information par téléphone des bénéficiaires de PPA/RSA pour déclaration des revenus en ligne, des non salariés agricoles pour les inciter à la mensualisation des cotisations.
- Création d'une nouvelle MSAP à Colomars (06)

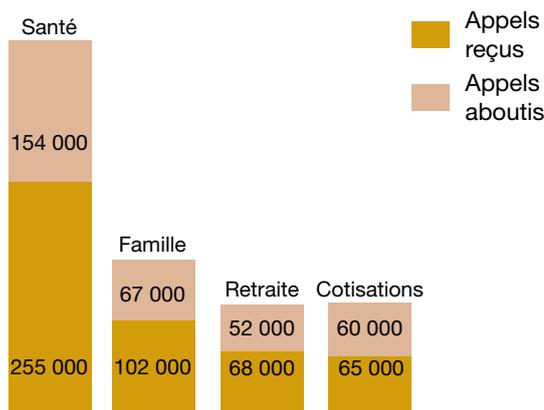
et d'une MSAP itinérante dans le Sud Lubéron avec formation des agents par un conseiller MSA.

- Déploiement du parcours client «je rejoins le régime agricole» : rendez-vous avec les nouveaux adhérents, promotion de la dématérialisation, courrier informatif de bienvenue...

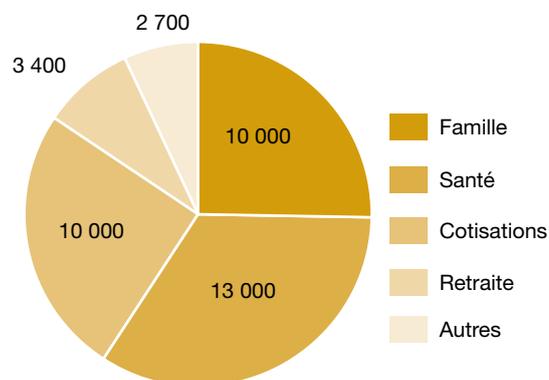
CHIFFRES CLÉS 2018

Téléphonie

Près de **333 000** appels traités par nos agents.



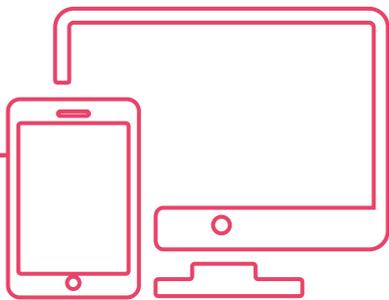
Mails «mes messages, mes réponses»



83% des mails obtiennent une réponse en **2 jours** ou moins

À VENIR EN 2019...

- Engagement de nouveaux agents de service civique
- Poursuite du déploiement des parcours clients
- Présentation spécifique du site internet et des téléservices MSA auprès des MSAP
- Projet de création de la 1^{ère} MSAP by MSA



MSA EN LIGNE

MISSIONS

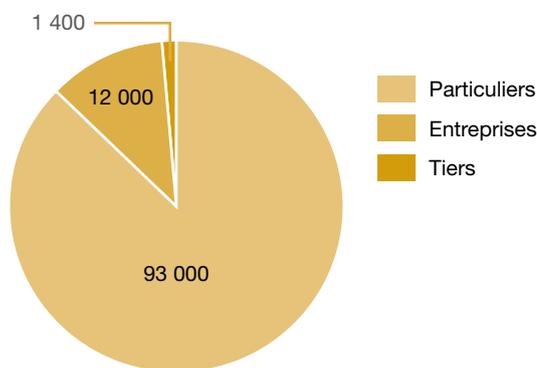
La MSA en ligne comprend le site internet mais aussi l'ensemble des services en ligne à destination des adhérents. Ces services garantissent gain de temps, sécurité et réactivité aux adhérents via «Mon espace privé». L'espace personnel permet à chaque adhérent qui le souhaite d'effectuer ses démarches en ligne. De plus, cette offre s'enrichit régulièrement pour répondre aux besoins de tous. La MSA Provence Azur mène des actions d'information et de communication afin de promouvoir ces services.

FAITS MARQUANTS 2018

- Changement de l'adresse du site internet pour : **provenceazur.msa.fr**
- De nouveaux services en ligne comme le dépôt spontané de documents, le suivi de mes demandes de prestations (suivre l'état de traitement du dossier pour les aides au logement), la DRP en ligne (déclarer le montant des revenus professionnels)

CHIFFRES CLÉS 2018

Les inscrits sur «Mon espace privé»



Près de 4 millions de pages vues sur le site Internet

Près de 98 000 documents transférés via les services en ligne

Près de 110 000 inscrits

À VENIR EN 2019...

- De nouveaux services en ligne : Demander ma retraite, Mes règlements DSN...
- Une campagne de promotion des services dématérialisés



**L'OFFRE DE SERVICES
COMPLÉMENTAIRE**



La MSA Provence Azur

La protection sociale

L'accompagnement

La qualité du service

L'offre de service

OFFRE DE SERVICES

MISSIONS

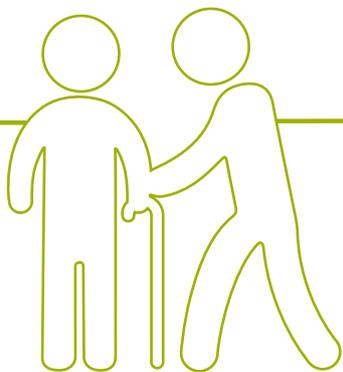
Dans le prolongement de sa mission de service public, la MSA Provence Azur développe des services de proximité visant à répondre aux besoins des populations agricoles et rurales. De cette volonté est née MSA Services Provence Azur, association loi 1901, qui vise à fédérer les 6 structures d'aide, d'accompagnement et de maintien à domicile qui la composent. Un seul objectif pour tous les membres de l'offre de Services : le «mieux vivre» pour tous.

FAITS MARQUANTS 2018

- Mise en place de la nouvelle gouvernance
- Déploiement d'un Pôle Qualité avec audits qualité sur les structures du Groupe
- Mise en place du RGPD et de la fonction de DPO pour les structures adhérentes
- Mise en place d'une organisation en Pôles de Compétences entre les structures SAP sous pilotage MSA Services
- Ingénierie de projet pour la mise en place d'un Car Connecté
- Ingénierie de projet pour la création d'une plateforme de mise en relation entre particuliers et producteurs pour partager un savoir faire autour de la gastronomie et du terroir
- Obtention du Label IPERIA : formation pour la Branche Professionnelle du particulier employeur

L'Offre de Services sur les territoires



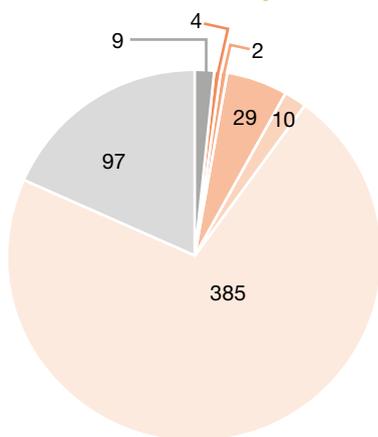


SUR LES TERRITOIRES

OBJETS DE CHAQUE STRUCTURE

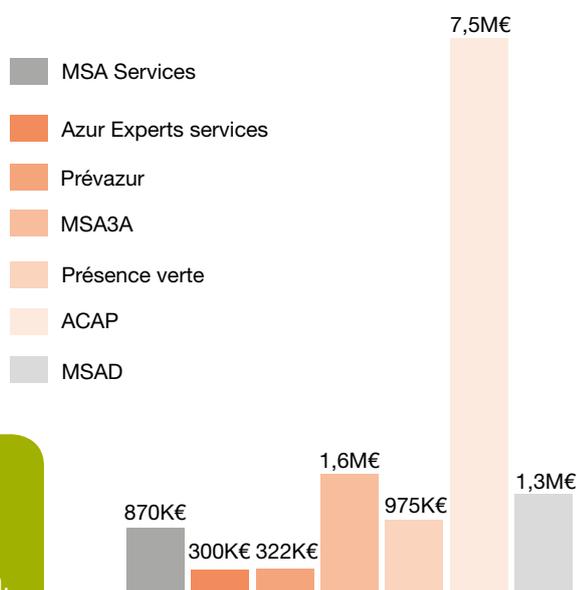
- **MSA Services Provence Azur** : réaliser les fonctions supports pour ses membres, déployer des actions de prévention.
- **Présence Verte** : fournir des services de téléassistance dans le cadre du maintien à domicile et de la protection des travailleurs isolés.
- **MSA 3A** : exercer des mesures civiles telles que des sauvegardes de Justice, curatelles, tutelles et accompagnement des tuteurs familiaux.
- **Azur Experts Services** : réaliser l'évaluation des Plans d'Aide Personnalisés au domicile des personnes âgées.
- **Prevazur** : animer des ateliers de prévention pour les seniors sur le territoire.
- **ACAP et MSAD** : services d'aide et d'accompagnement à domicile pour les actifs, les familles, les personnes âgées ou handicapées. Services ménagers et prestations d'aide à la personne, portage des repas (selon les zones).

Nombre de salariés par structure



CHIFFRES CLÉS 2018

Chiffre d'affaire par structure



À VENIR EN 2019...

- Renforcer l'équipe MSA SERVICES : Pôle Gestion, Pôle Formation, Pôle ingénierie sociale, Pôle SAP
- Mise en conformité RGPD pour les structures du Groupe
- Réflexion sur la proposition d'un Pack Prévention pour les exploitants agricoles
- Etude sur la création d'une structure pour personnes handicapées
- Valorisation des compétences du personnel au service du Groupe MSA (ex : possibilité pour le personnel intervenant d'être formateur secteur aide à domicile)
- Renforcer le partenariat Formation avec les OPA et les organismes de protection sociale sur le territoire Provence Azur

Plus de 520 salariés intervenant auprès de plus de 6400 personnes pour un budget total de 13 M€

GLOSSAIRE

ACS : Aide au paiement d'une Complémentaire Santé

CMUC : Couverture Maladie Universelle Complémentaire

CODAF : Comité Opérationnel Départemental Anti Fraude

CPTS : Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

DPO : Délégué à la Protection des données

DRP : Déclaration des Revenus Professionnels

DSN : Déclaration Sociale Nomminative

EDI : Échange de Données Informatisé

ESSOC : Etat au Service d'une Société de Confiance

HPV : Papillomavirus Humain

IRRF : Indicateur de Risque Résiduel en Prestations Familiales

MSAP : Maison de Service Au Public

NSA : Non-Salarié Agricole

OPA : Organisation Professionnelle Agricole

OST : Offre de Services sur les Territoires

PPA : Population couverte par la Prime d'Activité

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

ROR : Rougeole Oreillons Rubéole

RSA : Revenu de Solidarité Active

SAP : Service A la Personne

TESA : Titre Emploi Simplifié Agricole

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

MSA Provence Azur

nous écrire	nous contacter	nous rencontrer
CS 70001	Tél. : 04 94 60 38 38	Arles, Brignoles, Châteaurenard, Draguignan, Hyères,
13416 Marseille cedex 20	provenceazur.msa.fr	Marseille, Mouans-Sartoux, Nice, Salon-de-Provence
		Horaires et adresses sur provenceazur.msa.fr

