



PROCES-VERBAL

Assemblée Générale de la MSA ALPES DU NORD (Isère, Savoie, Haute-Savoie)

LE 11 MAI 2021

En visioconférence



L'An Deux Mille Vingt et un, le 11 Mai, se déroule en visioconférence l'Assemblée Générale de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole Alpes du Nord.

La séance est ouverte à 10 H 00 sous la présidence de Mme Françoise THEVENAS. Elle souhaite à toutes et à tous la bienvenue et les remercie d'avoir répondu nombreux à l'invitation. Elle explique que la crise sanitaire nous oblige aujourd'hui à tenir cette Assemblée Générale en distanciel plutôt qu'en présentiel. Nous allons cependant ensemble relever ce défi.

Mme THEVENAS remercie tout particulièrement les membres constitutifs de l'Assemblée Générale de la MSA Alpes du Nord, c'est-à-dire l'ensemble des délégués cantonaux constituant l'Echelon Local de nos 3 départements (Isère - Savoie - Haute-Savoie).

Aujourd'hui, 121 délégués sont présents (32.01%).

Le quorum étant atteint, Madame THEVENAS constate que l'Assemblée Générale peut valablement se tenir.

Mme THEVENAS présente les personnalités installées à ses côtés :

- M. Thierry GIRARD, 1er Vice - Président de la MSA Alpes du Nord
- Mme Anne GACHET, Présidente de la Commission Vie Mutualiste
- M. Fabien CHAMPARNAUD, Directeur Général de la MSA Alpes du Nord

Afin que l'Assemblée Générale puisse valablement statuer et conformément aux statuts, Mme THEVENAS procède ensuite à la désignation d'un assesseur dans chacun des collèges.

1er collège : Michèle DUCHENE
2^{ème} collège : Véronique CORTESE
3^{ème} collège : Gisèle ELDIN

Le secrétaire de séance est M. Fabien CHAMPARNAUD, Directeur Général de la MSA Alpes du Nord.

Ces désignations n'ont fait l'objet d'aucune opposition par l'Assemblée Générale.



PRESENTATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE VIRTUELLE

Mme la Présidente, Françoise THEVENAS, présente le fonctionnement de cette Assemblée Générale, qui, se déroule en distanciel et en visioconférence : « il est possible qu'il y ait un décalage pouvant atteindre 20 sec avant que le son et l'image arrive sur les écrans des participants, selon votre débit internet je vous rassure cela sera transparent pour vous.

Il est à noter que vous pouvez poser vos questions, tout au long de la matinée, en cliquant sur l'onglet « Q&A ». Selon la nature de votre question, soit une réponse y sera apportée, par écrit et au fil de l'eau, par l'un de nos modérateurs soit nous la traiterons lors de la séquence de réponse aux questions des délégués, en fin d'Assemblée Générale. Cela si le temps nous le permet bien sûr. Dans le cas contraire, une réponse sera apportée par écrit à l'issue de l'Assemblée Générale.

Je vous rappelle également qu'à plusieurs reprises, vous aurez à voter en ligne en cliquant sur l'onglet « Sondage ». Un mode d'emploi sera affiché à l'écran à chaque temps de vote pour vous guider. »

PRESENTATION DU DEROULEMENT DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Mme la Présidente, Françoise THEVENAS présente ensuite le déroulement des travaux de cette matinée.

« Nous allons essayer de faire de cette Assemblée Générale un moment le plus vivant possible dans ce contexte particulier que nous impose cette crise du coronavirus.

Cette Assemblée Générale devrait durer environ 2 h 00. Nous essayerons de la faire de façon dynamique en alternant les intervenants et en vous proposant quelques animations ».

L'assemblée générale sera consacrée à :

- L'approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale 2020
- La présentation des différents rapports, illustrés de séquences animées :
 - o Rétrospective 2020 : une année avec la MSA
 - o Rapport d'activité 2020
 - o Présentation du Plan Santé Sécurité au Travail 2021-2025
 - o Présentation des résolutions financières 2020
 - o Présentation du trombinoscope des Présidents de territoire
 - o Rapport mutualiste 2020
 - o 10 ans de Bulle d'Air
 - o Rapport moral du Conseil d'Administration
 - o Parole à nos sénateurs & à nos députés
- La présentation de motions
- Aux réponses à vos questions



APPROBATION DU PROCES-VERBAL DE L'ASSEMBLEE GENERALE 2020

Mme THEVENAS soumet à l'approbation des délégués le procès-verbal de l'Assemblée Générale de l'année 2020 qui a été publié sur le site Internet de la MSA Alpes du Nord dans la rubrique « Etre élus MSA ».

Un mode d'emploi s'affiche à l'écran pour indiquer comment voter en ligne.

La Présidente invite chaque délégué titulaire à procéder au vote.

Les votes clôturés, Mme THEVENAS annonce les résultats :

84 voix pour, 0 voix contre, 1 abstention

Le procès-verbal de l'Assemblée Générale 2020 est approuvé à la majorité par les délégués présents.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.

Avant de laisser la parole à M. Fabien CHAMPARNAUD, Directeur Général de la MSA Alpes du Nord, pour la présentation du rapport d'activité, la Présidente invite les délégués à visualiser une petite rétrospective de l'année 2020 avec la MSA.

RAPPORT D'ACTIVITE PAR M. CHAMPARNAUD

M. Fabien CHAMPARNAUD, Directeur Général de la MSA Alpes du Nord, présente le rapport d'activité de la Caisse.

« Bonjour à toutes et à tous,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité sur la base du diaporama qui caractérise l'activité de la MSA sur l'année 2020.

Nous allons vous présenter 5 vues de synthèse représentant l'activité de la MSA pendant cette année particulière que fut l'année 2020. Ce diaporama nous permettra de rentrer dans le détail et de nous attarder plus particulièrement sur :

- La carte d'identité de la MSA Alpes du Nord
- Les différentes postures d'activités de la MSA, en tant que :
 - o Opérateur des politiques publiques
 - o Partenaire du monde agricole
 - o D'animateur des territoires

- La manière dont nous avons procédé, avec qui nous avons travaillé et comment nous nous y sommes pris pour surmonter cette année 2020 qui a été un peu particulière.



Le premier point que je souhaite aborder avec vous est la carte d'identité, ou rapport d'activité de la MSA Alpes du Nord :

- Ce sont 149 000 adhérents qui bénéficient de 468 millions d'euros par an de redistributions sociales sur les 3 départements d'Alpes du Nord.
- L'activité de la MSA c'est aussi le recouvrement des 343,71 millions d'euros de cotisations et contributions.

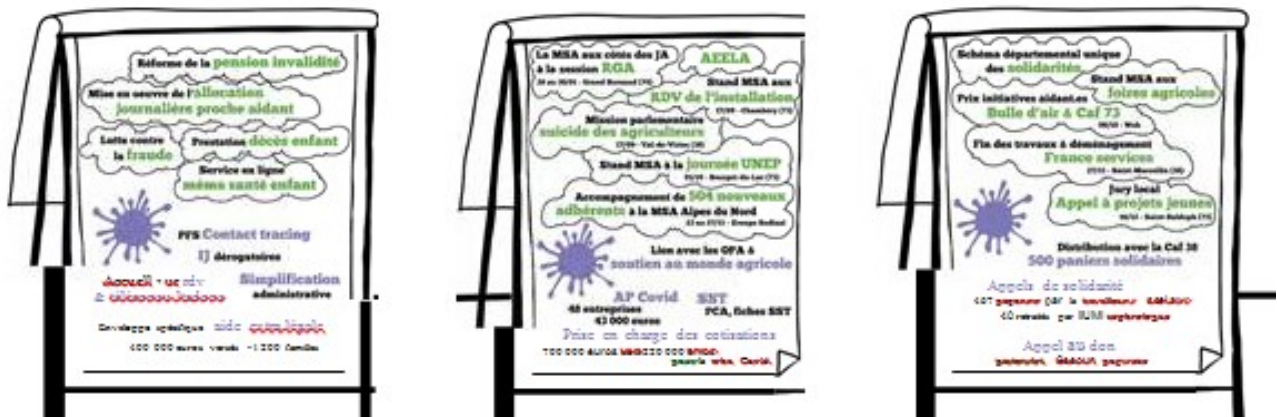
- Il est important de noter cette année une diminution un peu plus importante que les années précédentes du nombre total d'adhérents : 149 800 adhérents en 2020 alors que nous étions encore 152 000 adhérents l'année dernière. Cette diminution s'explique par :

- o une baisse importante du nombre de retraités
- o les personnes n'ayant pas trouvé à transmettre leur entreprise et qui par conséquent ont hésité à basculer de leur activité à leur retraite.
- o enfin et malheureusement les effets de la crise sanitaire, avec la sur-mortalité directe liée à l'épidémie de covid.

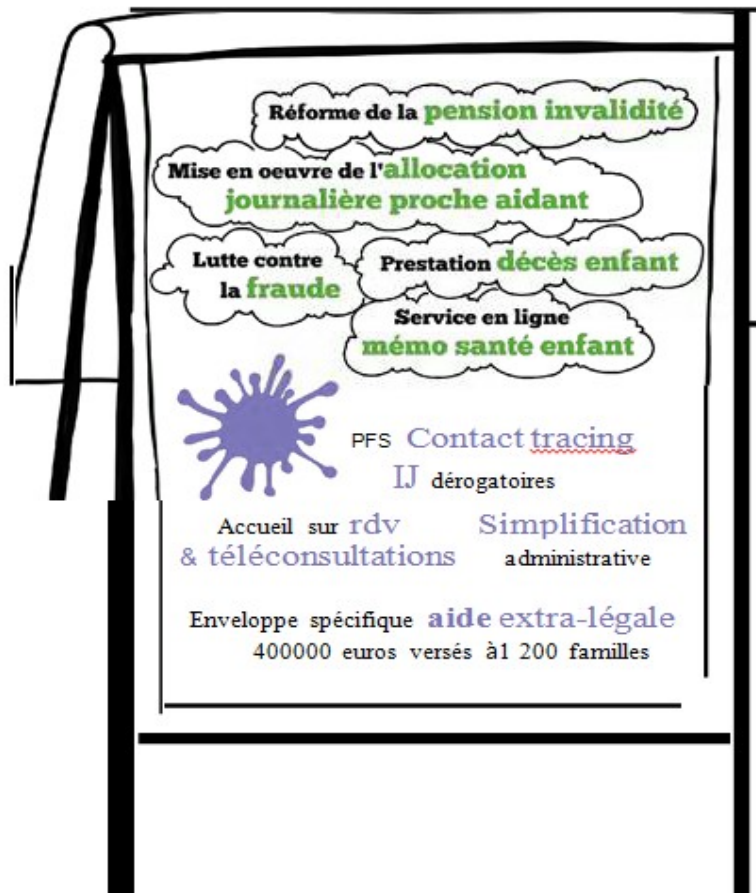
- Pour le reste, nous observons une stabilité des chefs d'exploitations. Nous pouvons remarquer une augmentation depuis plusieurs années du nombre d'employeurs et du nombre de salariés dans le régime, notamment du fait de ralliements importants dans le régime agricole, par exemple des composantes du groupe La Dauphinoise qui s'est depuis transformée en Oxyane, mais également des composantes du groupe Sodiaal qui ont choisi de rallier le régime agricole pendant l'année 2020.

- Toujours constante, la maîtrise des coûts de gestion avec 2,9 euros utilisés pour reverser ou recouvrer 100 euros.

Vous allez maintenant retrouver sur les 3 vues à venir, ce que la MSA Alpes du Nord avait prévu de réaliser et qu'elle a assumé (indiqué en noir et vert) et ce qu'elle a dû faire en plus face à la crise sanitaire (positionné sur le petit paper board en violet) :



Au titre de notre activité d'Opérateur des Politiques Publiques, nous avons mis en œuvre :

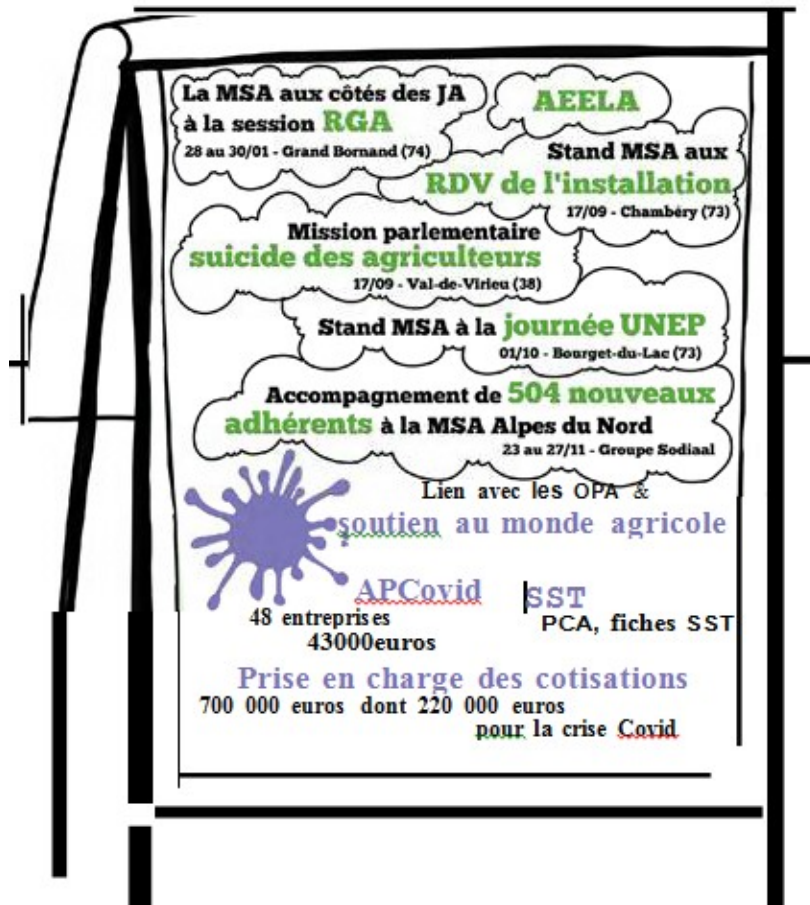


- La réforme de la pension d'invalidité
- L'allocation journalière de proche aidant, qui nous permet de faire le lien avec l'association Répît Bulle d'Air
- La mise en œuvre de la prestation décès d'un enfant
- Le service en ligne « mémo santé enfant »
- Les mécanismes de la lutte contre la fraude

Puis, avec l'arrivée de la crise covid, la MSA a eu la nécessité d'être au soutien des pouvoirs publics pour lutter contre cette crise sanitaire :

- Mobilisation aux côtés de l'assurance maladie (régime général) pour assurer les activités de contact tracing, avec une plateforme dédiée.
- Mise en œuvre des indemnités Journalières dérogatoires.
- Développement des accueils sur rendez-vous et des solutions de téléconsultation.
- Déploiement de mesures de simplification administrative
- Déblocage par le Conseil d'Administration d'une enveloppe spécifique sous forme d'aide extra légale pour 1 200 familles avec un montant total de 400 000 euros.

Ensuite en tant que partenaire du monde agricole, la MSA Alpes du Nord s'est mobilisée comme elle l'avait prévu :



- Aux côtés des Jeunes Agriculteurs à la session Renouvellement des Générations en Agriculture qui s'est déroulée au Grand Bornand en tout début d'année 2020.
- En investissant dans le domaine de la rénovation énergétique des bâtiments des agriculteurs, avec le programme AEELA.
- En assurant un stand MSA au « Rendez-vous de l'installation » en septembre, à Chambéry.
- En participant à la mission parlementaire concernant le suicide des agriculteurs, à Val de Virieu, en septembre également.
- Par sa présence, avec la tenue d'un stand à la journée de l'UNEP, au Bourget du Lac.
- En assurant l'accompagnement de 504 nouveaux adhérents à la MSA ADN.

Et puis s'est rajouté la réactivité dont la MSA a su faire preuve pour être au soutien du monde agricole, en lien avec les OPA :

- Une action du service Santé Sécurité au Travail : des fiches SST avec un accompagnement sur les plans de continuité d'activité qui avait vocation à



faciliter la poursuite de l'activité dans les entreprises et les exploitations agricoles.

- Une aide spécifique AP covid dont ont bénéficié 48 entreprises pour un montant total de 43 000 euros.
- Les prises en charge des cotisations avec un montant de 700 000 euros dont 220 000 pour la crise covid.

Enfin, la troisième posture, celle d'animateur des territoires, particulièrement sociale et solidaire en cette année 2020 :



- Nous avons poursuivi notre action et nos intentions sur les territoires avec notamment la conception d'un schéma départemental unique des solidarités, sur le département de la Savoie.
- La MSA ADN a réussi à être présente dans quelques foires agricoles qui ont pu se maintenir (tenue d'un stand MSA à Cognin, à Seynod)
- L'association Répit Bulle d'Air, dans le cadre de son partenariat avec la CAF de la Savoie a été primée avec le Prix initiatives aidant.es.
- Le soutien de la MSA ADN du programme des France services avec



l'aboutissement des travaux de l'agence France services de Saint Marcellin.

- Le jury local Appel à Projets Jeunes qui s'est tenu en présentiel et distanciel.

Ce que la MSA a réalisé en plus :

- La distribution, notamment avec la CAF de l'Isère de 500 paniers solidaires.
- Des appels de solidarité – par nos salariés ou par les membres des associations de l'Offre de Services sur les Territoires. 467 personnes ont été contactées par les travailleurs sociaux, 40 retraités ont été contactés par une sophrologue. Le but était de prendre des nouvelles des personnes les plus fragiles et d'assurer, pour certaines d'entre elles, un accompagnement dans la reprise d'une activité normale après le premier confinement.
- Une participation avec un appel au don en partenariat avec le secours populaire dans le cadre du programme MSA solidaire.

Avec qui et Comment ?

En termes d'organisation, la crise sanitaire a amené la MSA Alpes du Nord à reconsidérer de manière très réactive sa façon de fonctionner. Très immédiatement, au mois de mars avec le premier confinement nous avons été amenés à mettre l'ensemble des salariés de la MSA en travail à distance.

Bien sûr, certains ont pu rester sur site car leur activité ne pouvait pas se faire en travail à distance ou être dématérialisée. Nous avons cependant eu cette capacité à maintenir notre activité quasiment à 100%, y compris avec des collaborateurs qui travaillaient à domicile, parfois dans des conditions un peu compliquées puisque pendant le confinement il fallait aussi garder les enfants tout en travaillant ou en répondant aux adhérents.

La MSA s'est aussi saisie, comme elle l'avait prévu, d'activités nouvelles. Deux d'entre elles sont un peu emblématiques :

- Le plateau de renfort pour les prestations familiales, qui est assuré comme trois autres caisses dans le réseau au bénéfice des adhérents du régime agricole et dont nous réalisons le co-pilotage avec la caisse centrale de MSA.
- La plateforme de services pour le compte des caisses d'allocations familiales. La MSA Alpes du Nord fait partie des 5 plateaux en France qui assurent cette activité.

Au total, ces 2 activités représentent environ 36 personnes qui sont arrivées comme nouveaux employés à la MSA Alpes Du Nord, ce qui finalement vient compenser l'effet des restitutions de postes que nous avons dû faire suite à la mise en place de la Convention d'Objectifs et de Gestion signé avec l'état pour la période précédente.

La prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion 2021-2025 est en cours de négociation avec l'Etat.

La MSA Alpes du Nord a particulièrement valorisé l'action de la MSA sur les territoires en 2020, pour porter le projet MSA 2025 et présenter les 20 propositions du livre blanc. Nous l'avons fait dans une logique de stratégie d'influence, auprès des différents parlementaires et décideurs des 3 départements, tout comme toutes les caisses de France l'ont fait, ainsi que la caisse centrale.



Voilà ce que je peux vous présenter en 5 vues synthétiques de l'activité de la MSA Alpes du Nord pour l'année 2020.»

La Présidente remercie Monsieur CHAMPARNAUD pour la présentation de ce rapport d'activité qui retrace bien les nombreuses activités de la MSA Alpes du Nord.

Puis elle invite chaque délégué titulaire à procéder au vote.

Une fois les votes clôturés, Madame THEVENAS annonce les résultats :

100 voix pour, 1 voix contre, 0 abstention

Le rapport d'activité 2020 est approuvé à la majorité par les délégués présents.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.

La Présidente propose maintenant de visualiser une vidéo à l'attention des délégués, leur présentant le Plan Santé Sécurité au Travail 2021-2025 de la MSA Alpes du Nord.

Mme THEVENAS remercie les Présidents du CPSS (Comité de Protection Sociale des Salariés) et du CPSNS (Comité de Protection Sociale des Non-Salariés) ainsi que l'équipe de la Santé Sécurité au Travail pour leurs explications qui donnent de la lisibilité aux délégués, et aident à mieux comprendre la démarche et la méthode du Plan Santé Sécurité au Travail pour 2021-2025.

RESOLUTIONS FINANCIERES

Mme THEVENAS donne la parole à M. Alexandre LAFON, Directeur Comptable et Financier, autre acteur indispensable et légitime, pour la lecture des résolutions financières concernant les réserves de Santé Sécurité au Travail.

Ces résolutions ont été adressées à l'ensemble des délégués par mail le 07 Mai 2021.

Compte tenu des dispositions réglementaires, les articles D.723-229, D.723-230 et D.723-231 du Code Rural, l'Assemblée Générale de la Caisse de MSA Alpes du Nord, réunie le 11 mai 2021 à en visioconférence :

- constate qu'au bilan au 1er janvier 2020 figuraient au compte de réserves et de résultats suivants :
 - réserve de Santé Sécurité au Travail.....849 011,75 €
 - report à nouveau de Santé Sécurité au Travail ...1 785 577,21 €
 - soit un total de.....2 634 588,96 €**
- décide de porter la réserve de Santé Sécurité au Travail à son niveau réglementaire, soit 806 779,77 euros, en affectant au report à nouveau de Santé Sécurité au Travail un montant de 42 231,98 euros qui, par effet de la présente, est



porté à 1 827 809,19 euros.

- constate qu'après actualisation, les comptes de réserves se décomposent comme suit :
 - réserve de Santé Sécurité au Travail.....806 779,77 €
 - report à nouveau de Santé Sécurité au Travail.....1 827 809,19 €
 - soit un total de.....2 634 588,96 €**

Mme la Présidente, Françoise THEVENAS remercie M. LAFON pour cette présentation.

Puis elle soumet ces résolutions financières au vote des délégués :

Une fois les votes clôturés, Madame THEVENAS annonce les résultats :

95 voix pour, 0 votes contre, 3 abstentions

Les résolutions financières 2020 sont approuvées à la majorité par les délégués présents.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.

Mme THEVENAS propose maintenant d'aborder la partie Vie Mutualiste, avec pour commencer une présentation animée des 12 Présidents de territoire.

RAPPORT MUTUALISTE PAR Mme A. GACHET, PRESIDENTE DE LA COMMISSION DE LA VIE MUTUALISTE

Puis Mme THEVENAS donne la parole à Mme Anne GACHET :

« Mesdames, Messieurs,

Je suis heureuse de me présenter devant vous pour cette nouvelle Assemblée Générale malgré les difficultés que notre pays rencontre. Le 24 novembre dernier, nous avons dû nous adapter à ces nouvelles conditions nécessitant une organisation d'AG en distanciel. Vous étiez au rendez-vous et nous vous remercions. Nous espérons une amélioration qui tarde à venir. Cette nouvelle AG ne permet pas la rencontre que nous attendions tous, néanmoins nous sommes présents au plus près de nos adhérents grâce au guichet unique, mais aussi et surtout à notre réseau d'élus.

C'est à vous que je m'adresse.

En effet, vous êtes les gardiens de nos valeurs de mutualisme, vous avez la connaissance du terrain, vous êtes en relation avec les partenaires professionnels et institutionnels de votre territoire.

C'est essentiel dans la mise en place d'action de proximité.

Vous êtes les rouages indispensables à la détection des besoins des adhérents, vous êtes légitimes pour faire remonter les problématiques.

C'est bien grâce à vous que nous pouvons asseoir la place de la MSA en tant



qu'acteur rural.

L'implication des élus a permis entre autres de réaliser des opérations solidaires comme les paniers solidaires en Isère.

Je remercie les élus ayant répondu présent pour initier des contacts téléphoniques afin de réaliser la vaccination anticovid des + de 75 ans.

Je tiens également à souligner le succès du dispositif « appel à projet MIEUX VIVRE EN MILIEU RURAL » dont 2 lauréats alpes du nord ont été primés au niveau national.

Durant cette courte période, notre animateur MATTHIEU PAYER avec l'aide des présidents de territoires a mis en place des Rencontres destinées à faire connaissance, connaître le fonctionnement de l'échelon local et envisager des thématiques d'action.

Malgré un contexte sanitaire très compliqué, tant en termes d'infrastructure que de mobilisation, 98 délégués ont répondu présents sur les 12 réunions. 31 délégués se sont excusés. Taux de participation de 18,25%

Les délégués présents ont apprécié de pouvoir se retrouver en présentiel.

Voici les points que les délégués souhaiteraient voir développer pour la suite du mandat :

- Formation sur le risque suicidaire. Avoir des clés pour mieux appréhender la problématique, être des veilleurs sur les territoires. Les anciens délégués ont pu témoigner de l'intérêt des rencontres faites au précédent mandat.
- Intérêt pour le format des réunions thématiques faites ce début de mandat. Développer l'offre en apportant de l'information sur l'Offre de Services sur les Territoires (Bulle d'Air, IDS, ...)
- Des souhaits d'actions ont vu le jour à l'occasion de ces rencontres = l'amélioration des logements / sur le bien être des exploitants / des actions de présentation de la MSA et de son offre auprès des salariés et exploitants des coops laitières / Relancer les actions dites de notoriétés permettant une bonne communication sur la MSA et l'implication des élus dans l'animation de leur territoire / Développer l'offre numérique / information sur les dispositifs Regain et Sillon ...

Vous êtes force de proposition concernant le programme d'animation des 4 prochaines années.

Les services de la MSA et ses partenaires ont réalisé un certain nombre d'outils destinés au grand public qui peuvent être mis à votre disposition : je pense notamment aux affiches et kakémonos pédagogiques sur la prévention de la maladie de Lyme.

Enfin sachez qu'il nous paraît important de vous accompagner au mieux dans votre mission de délégué, c'est la raison pour laquelle nous avons mis en place de nouveaux outils de communication et d'information : formation à distance, réunion thématique celle sur la MARPA par exemple. Il y a eu aussi la diffusion régulière de mail avec des informations spécifiques liées à la crise du COVID.

Nous comptons aujourd'hui le 35ème envoi, ce qui en dit long sur notre patience. En espérant sortir de cette pandémie au plus vite et retrouver la convivialité des relations humaines, je vous remercie de votre écoute.»



La Présidente remercie Madame GACHET pour son intervention.

Puis, ce rapport mutualiste est complété avec un focus sur les 10 ans de l'association Répît Bulle d'Air Rhône-Alpes, née en Savoie il y a 10 ans.

Avant la prise de parole d'Isabelle TARDY, Présidente de l'association et d'Emilie BOISSEAU, cheffe de service, une courte vidéo permet de présenter l'association aux délégués.

La Présidente remercie Isabelle TARDY et Emilie BOISSEAU pour leur intervention. Elle rappelle l'importance de pouvoir compter sur les délégués, afin qu'ils soient les relais de l'ensemble de ces temps forts auprès des proches aidants de nos territoires.

RAPPORT MORAL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mme la Présidente, Françoise THEVENAS présente ensuite le rapport moral du Conseil d'Administration.

« Mesdames et Messieurs les délégués.

Permettez-moi avant tout de vous dire à quel point j'aurais aimé pouvoir vous retrouver dans d'autres conditions que celles-ci mais je crois sincèrement que nos efforts collectifs vont prochainement payer et nous permettre de retrouver un mode de fonctionnement plus traditionnel et propice à la proximité et à la convivialité si caractéristique de notre régime.

L'année 2020 a été révélatrice comme nous l'avions déjà un peu évoqué lors de notre rencontre de cet automne :

Révélatrice du besoin de sécurité sociale : de soutien sanitaire, social et financier notamment des plus fragiles : ceux qui sont touchés plus vite et plus fort par les crises.

Révélatrice du besoin de structures réactives, investies et présentes en proximité sur les territoires. Ce besoin de relation entre nous est finalement encore plus fort dans un cadre de confinement et de respect de règles strictes de distanciation.

Lors de ma ré-élection à la Présidence de la MSA, j'ai réaffirmé des orientations claires au travers des axes du mandat :

- Le premier Axe : assurer la protection sociale du monde agricole : en proximité, avec efficacité, avec justice.
- Le deuxième Axe : être un partenaire à part entière du monde agricole et de ses entreprises : avec les OPA auprès des filières.
- Enfin le 3ème Axe : renforcer la cohésion des territoires ruraux et la place de la MSA dans le monde rural : avec vous, les délégués cantonaux, et avec les élus locaux.

En 2020, malgré ces circonstances particulières et inédites, nous avons appliqué ce programme.



Nous avons dû faire différemment tout en étant des acteurs majeurs de la lutte contre l'épidémie. Et, même si nous n'avons pas pu encore suffisamment vous associer à nos actions, nos intentions demeurent entières sur ce point et nous avons déjà mis en œuvre tout récemment des opérations vous impliquant directement : comme les appels téléphoniques pour le programme « aller-vers » qui a permis de faciliter l'accès à la vaccination des plus âgés.

Nous avons été présents sur tous les axes avec réactivité : ainsi, face à la crise COVID les équipes de la MSA se sont très rapidement réorganisées pour maintenir le service et mettre en place les mesures réglementaires visant à limiter l'épidémie ou ses conséquences. Les élus du conseil se sont adaptés également pour continuer leur mission : assurer la tenue des élections, réaliser les instances à distance, diffuser de l'information. A chaque nouvelle mission confiée par les pouvoirs publics, la MSA a répondu présente : simplifications administratives, reports de cotisations, nouvelles indemnités journalières, contribution au contact tracing réalisé par les Cпам.

Je vous propose de donner la parole quelques minutes sur ce sujet à Loïc Hervé, sénateur de la Haute-Savoie.

(Témoignage vidéo de Loïc HERVE, sénateur de la Haute-Savoie)

Nous avons été une MSA bienveillante et attentive pendant toute cette période tourmentée en réaffirmant notre vocation de soutien social : les travailleurs sociaux sont restés disponibles sur le terrain en cas d'urgence et ont réalisé avec les associations de l'offre de services des appels de solidarité pour prendre des nouvelles des personnes les plus fragiles.

En lien avec les Caf et la Chambre d'agriculture nous avons mis en place un dispositif de distribution de paniers solidaires.

Face à la crise, les élus du Conseil d'administration ont souhaité débloquer des aides particulières pour les entreprises et les exploitants mais aussi pour les plus démunis. Ainsi nous avons consacré un budget de 90 000 euros à des aides à l'investissement et créé une aide exceptionnelle en direction des familles et des étudiants. Montant total : 400 000 euros pour 1200 bénéficiaires !

Ces actions ont été remarquées par nos parlementaires. Je vous propose d'écouter Monique Limon, députée de l'Isère, qui a accepté de témoigner sur ce que la MSA apporte aux territoires, notamment sur sa circonscription.

(Témoignage vidéo de Monique LIMON, députée de l'Isère)

La MSA est également intervenue en tant que partenaire et en coopération avec les OPA dès le premier confinement pour faciliter la circulation de l'information sur les solutions qui s'offraient aux professionnels pour continuer à écouler leur production. Elle a multiplié les interactions et les mises en relation, souvent inédites. Elle a très directement contribué au recensement des dispositifs disponibles pour les professionnels ainsi qu'aux préconisations sanitaires et réglementaires permettant de protéger les salariés.

Enfin, au travers du mécanisme de prise en charge des cotisations, nous avons fait remonter des besoins massifs au ministère et nous avons cherché à compenser les effets des fermetures d'activité pour les secteurs les plus touchés dans nos régions en



tenant compte des situations spécifiques : les double actifs notamment (*comme par exemple les agriculteurs qui ont aussi une activité de moniteurs de ski*).

Pendant toute cette période particulière la MSA a répondu présente de manière très opérationnelle et réactive à l'appel des agriculteurs et des OPA mais elle n'a pas pour autant abandonné sa stratégie de développement au service des territoires ruraux.

En effet l'année 2020 était la dernière année de la Convention d'objectifs et de gestion de 2016-2020, une année de bilan mais aussi une année de préparation de la négociation de la prochaine période avec l'Etat. C'est dans ce sens que nous avons bâti le projet MSA 2025 et que nous l'avons soutenu avec notre stratégie d'influence auprès des décideurs politiques et administratifs. Nous avons ainsi rencontré élus locaux et nationaux, vos députés et vos sénateurs, tout au long de la période à la fois pour manifester les possibilités d'actions de la MSA face à la crise sanitaire mais aussi pour être mieux associés aux projets à venir :

- aux projets de retour des services publics dans le monde rural avec les France Services,
- aux projets de prévention de la dépendance des personnes âgées et de leur maintien à domicile,
- aux programmes alimentaires territoriaux.

En Savoie plus précisément nous avons présenté dans chaque conférence territoriale ce que pouvait faire la MSA aux côtés du département, de la Caf et de la Cpm dans le domaine des solidarités et de l'animation des territoires ruraux. En Haute-Savoie nous nous sommes investis dans l'expérimentation du service public de l'insertion. En Isère nous avons fini l'installation de la Maison France Services de St Marcellin et celle de la plateforme de réponse téléphonique pour le compte des Caf à l'Isle d'Abeau.

En 2020 nous avons également fait évoluer les associations de l'offre de services sur les territoires pour qu'elles puissent mieux soutenir cette stratégie au service des territoires ruraux :

Répit Bulle d'Air a été primée pour son action auprès des aidants et poursuit la diversification de ses partenariats avec les Caf au soutien des parents d'enfant porteurs de handicap.

Itinéraires de santé s'est positionnée avec succès dans l'accompagnement des nouvelles structures de coordination des soins. Elle pourra désormais contribuer également au développement des projets de MARPA.

Avant de poursuivre, je souhaiterais donner la parole à Martine Berthet, sénatrice de la Savoie pour témoigner de son point de vue sur les actions de la MSA sur les territoires.

(Témoignage vidéo de Martine BERTHET, sénatrice de la Savoie)

Au travers de ces actions la MSA apporte du service partout dans ses territoires. Elle crée également de l'emploi : près de 30 à l'Isle d'Abeau par exemple. Cette prise d'activités pour le compte du régime tout au long des 5 dernières années a



compensé la restitution des effectifs prévue par la COG et nous a permis de maintenir globalement notre effectif de salariés. C'est également la stratégie pour la période à venir : maintenir les effectifs du régime, assurer des gains de productivité avec les systèmes d'information et le recours aux téléprocédures d'un côté et pouvoir consacrer plus de présence sur les territoires ruraux, dans le développement des France Services, en accompagnement de la coordination des soins, avec les travailleurs sociaux de l'autre.

En ce début 2021 nous avons mis en place une opération de vaccination par le service de santé au travail, nous sommes mobilisés avec nos partenaires pour venir en aide à des exploitants touchés par l'épisode de gel et nous préparons la poursuite de nos actions sur les conséquences de la prédation du loup.

Pour tous ces projets j'ai besoin de vous. Depuis votre élection en février 2020 il a été très compliqué de vous associer comme je le souhaitais aux actions de la MSA et à sa stratégie. L'interdiction des rassemblements, les confinements successifs ont été autant d'entraves à nos modes de fonctionnement. Nous nous sommes adaptés autant que possible et nous avons réussi à mettre en place les comités locaux de territoire, nous avons aussi pu associer certains d'entre vous à l'opération de facilitation de la vaccination de nos aînés. Alors que le pays redémarre petit à petit, les possibilités d'action locale s'ouvrent de nouveau à nous et je sais que vous avez hâte de vous atteler à la tâche. L'accompagnement à la vaccination, les dégâts du gel, les programmes alimentaires territoriaux seront autant de sujets sur lesquels vous serez mobilisés pour aider les adhérents du régime, porter l'agriculture de nos départements et ses spécificités et bien sûr renforcer la pertinence d'un système de protection sociale dédié au monde agricole.

Voilà donc un programme où chacun et chacune d'entre vous pourrait apporter sa contribution aux côtés des administrateurs et des salariés de notre MSA, à la fois pour nos adhérents mais également pour nos territoires. Je compte sur vous, ensemble nous réussissons.

Je vous remercie de votre attention.»

Puis elle invite chaque délégué titulaire à procéder au vote du rapport moral du Conseil d'Administration.

Une fois les votes clôturés, Madame THEVENAS annonce les résultats :

99 voix pour, 0 voix contre, 5 abstentions

Le rapport moral 2020 est approuvé à la majorité par les délégués présents.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.

Madame THEVENAS poursuit : « Le Conseil d'Administration a souhaité présenter à l'Assemblée Générale deux motions qui déclinent des sujets de préoccupation de l'année écoulée.

Aussi, je donne la parole à Thierry GIRARD, 1er Vice-Président, pour présenter ces motions qui seront soumises au vote des délégués » :



PRESENTATION DE LA 1ere MOTION

Le monde agricole face aux intempéries

« La MSA Alpes du Nord est plus que jamais aux côtés des exploitants et exploitantes touchés par le récent épisode de gel. En tant que régime de protection sociale, la MSA Alpes du Nord met en place une offre complète au service de ses adhérents, accompagnement social, accompagnement en santé et accompagnement financier.

Considérant que le monde agricole subit depuis plusieurs années des événements majeurs (orages grêle en 2019, impact lié à la crise du COVID 19, épisode de gel), l'Assemblée Générale de la MSA Alpes du Nord tient à porter à l'attention des pouvoirs publics les éléments suivants :

- L'accompagnement financier des exploitants (majoritairement arboriculteurs et viticulteurs) doit être à la hauteur des enjeux du monde rural actuel, de la perte de récoltes subie et ne pas être intégré dans le calcul des minimis.
- L'accompagnement ne peut se réaliser au détriment des droits sociaux des exploitant(e)s, et des salarié(e)s agricoles. En ce sens la MSA des Alpes du Nord souhaite disposer, au travers de la loi de finance, de la capacité à prendre en charge 100% des cotisations des exploitants concernés.
- Les mesures de report de cotisations et contributions sociales ne sont qu'une solution temporaire laissant les exploitants en difficulté financière face aux charges d'exploitation dans un contexte de pertes de récoltes
- L'emploi agricole doit être soutenu et les mesures de chômage partiel s'appliquer largement aux salariés agricoles, permettant de conserver les compétences nécessaires sur les exploitations.

Au regard de ces éléments, la MSA Alpes du Nord affirme que le dispositif de prise en charge de cotisations, dispositif spécifique à la MSA est un dispositif adapté pour venir en soutien financier des exploitations. Le montant financier accordé par le Ministère de l'Agriculture aux territoires de la MSA Alpes du Nord doit être à la hauteur de l'enjeu financier de la perte subie par les exploitants et les exploitantes, acteur majeur de la souveraineté alimentaire et de la cohésion des territoires ruraux.

»

Madame THEVENAS remercie M. GIRARD et soumet cette motion au vote.

Une fois les votes clôturés, Madame THEVENAS annonce les résultats :

95 voix pour, 1 voix contre, 6 abstentions

La motion portant sur le monde agricole face aux intempéries est adoptée à la majorité.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.



PRESENTATION DE LA 2ème MOTION

La nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion

A l'aube de la nouvelle COG qui définit pour les MSA les perspectives des 5 années qui viennent et des moyens humains alloués ;
 Face au constat, qu'à chaque COG, les moyens humains alloués aux MSA subissent une réduction importante de ses effectifs ;
 A l'heure où il sera (encore) demandé aux MSA d'améliorer leur efficacité (délai de traitement des dossiers) et au moment où le sujet du « dernier kilomètre » devient un défi sociétal, défi que seules les MSA seraient en capacité de relever ;
 La MSA Alpes du Nord interpelle la CCMSA afin que, dans le cadre de ses négociations avec l'Etat nous sortions de la logique « du faire plus avec moins », logique qui a atteint ses limites et qu'elle fasse en sorte que les moyens humains actuels soient au moins préservés. »

Madame THEVENAS remercie M. GIRARD et soumet cette motion au vote.

Une fois les votes clôturés, Madame THEVENAS annonce les résultats :

95 voix pour, 1 voix contre, 6 abstentions

La motion portant sur la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion est adoptée à la majorité.

Mme THEVENAS remercie les délégués pour ce vote.

REPONSES AUX QUESTIONS ECRITES DES DELEGUES

La Présidente poursuit : « Nous allons maintenant procéder à un temps de réponses aux questions qui ont été posées lors des inscriptions des délégués.

Les agents de direction en charge des domaines concernés liront et apporteront la réponse aux questions posées.

Mesdames, Messieurs, je vous laisse la parole »

Question de Jean-François ROBERT, Isère, collègue 1 :

« La COVID ! En cette période de coupure de lien social, vu de l'extérieur la MSA n'a pas fait grand-chose pour ce lien au contraire, arrêt des permanences, presque plus de présentiel, le S de MSA serait-il de trop ? »

Et

Question de Rolande Delprato, Haute-Savoie, collègue 2 :

« De grosses difficultés de contact entre assurés et MSA. Egalement entre adhérents et conseillère Mutualia. »



Réponse apportée par Pauline Brenier, Sous-Directrice - Direction Relation Adhérent

« La crise sanitaire exceptionnelle que nous rencontrons depuis plus d'un an n'est effectivement pas sans impact sur l'organisation de la relation avec les adhérents de la MSA. Dans un souci de limiter les interactions sociales pour les adhérents et pour nos salariés, nous avons repensé notre organisation.

Pour le téléphone, nous avons fermé la plateforme téléphonique du 18 mars au 08 avril et mis en place un répondeur, nous avons rappelé dans la journée toutes les personnes qui avaient laissé un message ou qui étaient allées jusqu'au répondeur sans laisser de message, soit 2837 personnes. Depuis le 09 avril, la plateforme est ouverte d'abord sur des horaires aménagés pour faire face aux contraintes de nos agents, parents d'enfants sans école (avec une fermeture sur le temps du déjeuner) et, depuis le 1er juin, sur les horaires habituels (08h-17h). En 2020, nous avons répondu à près de 9 appels sur 10 (taux d'appels aboutis à 89.35% et un délai moyen d'attente d'1 min 33. Le début d'année 2021 a été plus difficile. Depuis début 2021, nous avons répondu à 8 appels sur 10 du fait d'un nombre de sollicitations élevé et d'un absentéisme élevé ;

Les sollicitations par message via l'espace privé ont augmenté de 36% en 2020.

Concernant l'accueil physique, pendant le 1er confinement, soit du 17 mars au 14 juin, les accueils ont été fermés dans la lignée des orientations gouvernementales. Depuis le 15 juin, nous avons remis en place le Rendez-vous physique, d'abord sur les principaux sites, puis sur tous les sites et nous avons créé le rendez-vous téléphonique. Le rendez-vous peut être pris via l'espace privé ou en téléphonant. Nous rappelons tous les adhérents, apportons la réponse immédiatement si la demande est simple, nous calons le rendez-vous physique ou téléphonique en fonction de la demande de l'adhérent ou de l'orientation de l'agent. Il n'y a effectivement pas d'accueil spontané, mais le rendez-vous est un temps d'attention sur la situation de l'adhérent, temps préparé en amont par l'agent. Il évite l'exposition de l'adhérent et du salarié MSA s'il est téléphonique. En 2020, ce sont plus de 6000 personnes qui ont été rappelées ou qui ont eu un rendez-vous.

D'autres actions de liens avec nos adhérents ont également été conduites : MSA solidaires (appels auprès de seniors aidants, seniors en fragilité avec beaucoup d'heures à domicile...), mais aussi l'appel de + de 1700 adhérents de + de 75 ans non vaccinés pour les inciter à la vaccination. »

Réponse apportée par Marc Masduraud, Direction de l'Action Sociale

« Si les consignes de la MSA étaient de favoriser, durant la période d'Etat d'urgence décrétée par l'Etat, le télétravail ; en revanche pour toutes situations d'urgence ou particulières, les rendez-vous en présentiel à la MSA ou à domicile étaient possibles.

A titre d'exemple, les relayeurs de Bulle d'Air ont pour la plupart maintenu leur activité auprès des familles (à 70 %).

Si les actions collectives ont été annulées sur consignes de l'ARS et de la CCMSA, les dernières CLT se sont déroulées en présentiels.



Sur le S (social) de la MSA : la MSA s'est particulièrement engagée sur ce champ face à ce contexte sanitaire : 2.000 contacts de solidarités ; une aide financière spécifique auprès de 1200 familles pour un effort budgétaire de 400.000 €. Le développement des paniers solidaires en Isère et qui désormais devraient s'étendre en Savoie et Haute-Savoie. »

Question de Jean-François ROBERT, Isère, collègue 1 :

« Le concept MARPA idéal pour nos zones rurales, pour essaimer il faudrait convaincre nos élus(es) pour voir fleurir des MARPA ».

Réponse apportée par Marc Masduraud, Direction de l'Action Sociale

« En 2021, la MSA ADN compte 6 projets de MARPA :

- 2 projets sont en cours de construction
- 2 projets accompagnés (dont Vulbens...)
- 2 prises de contact

IDS accompagne La Communauté de Communes des Montagnes du Giffre sur une étude des besoins des seniors. Nous avons des contacts avec la Communauté de Communes de Yenne et la Communauté de Communes de Moûtiers pour des études sur les besoins en termes d'habitat seniors.

Deux visioconférences d'information MARPA ont été proposées aux délégués de l'Isère puis à ceux de Haute-Savoie (+ administrateurs Savoie). »

Question de François Blanchut, Haute-Savoie, collègue 2 :

« Sur mon relevé de prestations à quoi correspond sous exécutant pharmacie P..... Les rubriques : honor. dispens.(cout 3,06 € et honor. dispen. Stand (cout 0;51 €) »

Réponse apportée par Pauline Brenier, Sous-Directrice - Direction Relation Adhérent

« Ces honoraires sont en place depuis le 1er janvier 2015, ils rémunèrent les conseils donnés par les pharmaciens: vérification de la posologie, prévention des effets indésirables, conseil aux patients...Ainsi, la rémunération des pharmaciens dépend moins du prix des médicaments et du volume des boîtes vendues. Le montant de ces honoraires de dispensation est variable en fonction du type de médicament, du nombre de médicaments prescrits, de l'âge de l'assuré...Il est pris en charge par la MSA et l'organisme complémentaire. »

Question de Pierre Maison, Haute-Savoie, collègue 1 :

« Pourquoi les noms des élus MSA d'un secteur ne sont-ils pas communiqués à tous les affiliés MSA de ce secteur ? Sinon à quoi servons nous si personne ne peut nous



contacter en cas de problème ? Comment pouvons-nous faire remonter les problèmes ? »

Réponse apportée par Marc Masduraud, Direction de l'Action Sociale,

« Il est compliqué d'envoyer une information à tous nos adhérents pour leur faire connaître leur délégué. Par contre la liste des délégués figure sur le site internet de la MSA.

Les adhérents qui veulent joindre leur délégué peuvent le faire en appelant la plateforme de la MSA, laquelle transmet la demande auprès de l'animateur de l'échelon local.

Des supports de communication sont en cours d'élaboration. Ils seront mis à disposition des élus, notamment avec la fiche contact de territoire présentant le président, administrateurs et équipe de délégués. Cette fiche contact sera à remettre en mairie, CCAS, partenaires....

Pour la remontée des difficultés des adhérents : vous devez contacter Matthieu Payer par mail ou téléphone. Matthieu transmettra alors la demande au sein du service concerné. La MSA s'engage à vous faire un retour lorsque la réponse aura été apportée à l'adhérent (pas sur le fonds du dossier mais la date de réponse).

La CCMSA travaille sur une solution, une application qui permettra un contact direct via un formulaire à partir de votre téléphone. »

Question de Béatrice Tissot Rosset, Haute-Savoie, Collège 3

« Comment faire pour que tous les non-salariés connaissent le taux d'indemnisation MSA afin qu'ils puissent prévoir une assurance indemnités journalières ?

Je suis très étonnée car en zone reblochon nous sommes bien accompagnés : les banques, les assurances nous proposent de cotiser à des assurances indemnités journalières ! Le service de remplacement nous l'explique aussi !

Que faire pour nos collègues qui sont seuls ? »

Réponse apportée par Pauline Brenier, Sous-Directrice - Direction Relation Adhérent

« En cas de maladie et d'accident de la vie privée, l'indemnisation MSA est de 21.46€/jour les 28 premiers jours indemnisés, 28.61€/jour à partir du 29ème jour. Il faut être affilié depuis au moins un an (y compris dans un autre régime), être à jour de ces cotisations Amexa au 1/1.

Il y a des évolutions favorables : ex : le délai de carence est passé de 7 à 3 jours au 1er février 2021. Depuis 01/2018, le temps partiel thérapeutique est possible pour les Exploitants.

Néanmoins, les montants d'indemnisation restent faibles. Ils viennent d'une



construction historique de la part de la profession. Vous mentionnez une organisation en Haute-Savoie, l'organisation de la profession est néanmoins différente d'un département à un autre. La MSA précise sur son site Internet et lors des réunions/stages sur l'installation le fait que ces IJ permettent un revenu de base, mais ne visent pas à assurer la continuité économique de l'exploitation agricole, à la différence du risque maternité/paternité. La MSA rencontre régulièrement les services de remplacement ou les représentants des professions agricoles pour travailler des voies d'amélioration.

Une aide de l'action sanitaire et sociale est possible sous condition de ressources afin de faciliter la souscription à une assurance complémentaire santé (aide qui peut aller de 50 à 275 euros)

L'action sanitaire et sociale participe aussi à une aide au remplacement en cas d'arrêt maladie à hauteur de 35 euros par jour et durant 40 jours maximum.»

Question de Lecomte Sébastien, Savoie, collègue 2 :

« Concernant la maladie de Lyme, quelle politique à la MSA au niveau des démarches simplifiées, critères simplifiés et mise en place d'un dispositif d'écoute et de renseignements ? »

Réponse apportée par le Dr Catherine Surroca, Médecin cheffe en charge du contrôle médical et de la prévention.

« Quelle que soit la maladie professionnelle, la démarche de reconnaissance est encadrée par la loi et de ce fait elle ne peut pas être simplifiée. Ce processus peut parfois être un peu long. Il est très bien expliqué sur le site msa.fr en version simplifiée et en version détaillée.

Il existe deux processus de reconnaissance de maladie professionnelle : tableaux et hors tableaux.

Pour reconnaître une maladie inscrite dans les tableaux du régime agricole, c'est le cas pour la maladie de Lyme (5 bis), il faut que trois critères soient réunis : un critère médical (diagnostic, examens complémentaires parfois) et deux critères administratifs (délai de prise en charge, durée d'exposition au risque, liste des travaux).

Le délai d'étude des dossiers est de 3 mois maximum à partir du moment où le service santé a reçu tous les éléments nécessaires à l'étude du dossier. Cette procédure peut être plus longue (6 mois de plus) si les critères administratifs ne sont pas réunis ou en cas de maladie hors tableaux (procédure CRRMP).

Pour la maladie de Lyme, il suffit de faire établir un certificat médical initial par le médecin traitant et de faire une déclaration de maladie professionnelle (téléchargeable sur le site msa.fr).

Ces deux documents sont indispensables à l'ouverture du dossier.

Il y a très peu de demande de reconnaissance de Maladie Professionnelle pour la maladie de Lyme en MSA ADN (2 dossiers en 2017, 1 en 2019 et 2 en 2020). C'est très peu et étonnant puisque l'incidence de cette maladie est plus importante que la



moyenne nationale dans la région, notamment en Haute Savoie. Il existe très probablement une sous déclaration de cette maladie.

En dehors des formes graves dont l'étude est plus complexe, pour que la maladie de Lyme soit reconnue Maladie Professionnelle, il suffit d'avoir des signes cutanés (érythème migrant).

Après une piqûre de tique, dès qu'il y a des signes cutanés, il faut consulter un médecin et faire établir un certificat médical initial même si la plupart du temps l'évolution est bénigne. Pour sensibiliser la population à cette maladie et à sa prévention, La MSA ADN va mettre en place une action locale. Il s'agit d'une part d'organiser, à partir de documents mis à disposition par l'ARS, des expositions dans les lieux recevant du public : exposition "Info tique" décrivant les tiques, leur lieu de vie et les gestes de prévention, d'autre part de mettre à la disposition des élus un kit d'animation à utiliser par exemple lors des foires avec des flyers, des vidéos, des quizz, des tires tiques ... »

Question de Serre Didier, Collège3, Isère :

« Quelles mesures mises en place par la MSA pour les arboriculteurs et les viticulteurs...suite au gel du 8 Avril 2021. De nombreuses exploitations sont en péril au niveau économique et en détresse morale.»

Réponse apportée par Fanny Ollivier Bidilie, Sous directrice des Services aux Entreprises et Prestations Sociales

« Suite aux événements climatiques la MSA a réaffirmé son soutien aux agriculteurs touchés par l'épisode de gel. Face à cette crise, les élus et les salariés de la MSA sont tous mobilisés pour détecter les situations difficiles et accompagner au mieux les adhérents concernés.

Un canal de contact dédié a été mis en place pour recenser et répondre, de façon personnalisée et réactive, aux besoins des agriculteurs impactés par l'épisode de gel. Un formulaire est disponible sur notre site internet.

En le complétant, les exploitants peuvent solliciter de façon simultanée ou isolée :

- Une suspension de leurs prochains prélèvements
- Une demande d'échelonnement de paiement et/ou un dossier de prise en charge partielle des cotisations
- Une écoute de la part d'un travailleur social

Une prise en charge coordonnée des équipes COT/CTX/ASS est réalisée dans les 48H. A ce jour une quinzaine de situations identifiées via ce canal ».

Question de Michel Duchêne, Président du territoire Ouest Savoyard,

« Si on n'est pas imposable la retenue CSG sur la pension de retraite est-elle justifiée



»

Réponse apportée par Fanny Ollivier Bidilie, Sous directrice des Services aux Entreprises et Prestations Sociales

« Le montant des prélèvements sociaux est fonction du revenu fiscal de référence ainsi que du nombre de parts de quotient familial figurant sur l'avis d'imposition.

Dans le cas cité, ont été appliqués un taux de CSG à 3.8% et un taux de CRDS (contribution pour la réduction de la dette sociale) de 0.5%.

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) transmet par flux dématérialisés les données fiscales des retraités qui s'implémentent directement dans les fichiers de la MSA pour déterminer le taux des prélèvements sociaux à effectuer sur les pensions ».

Mme THEVENAS propose ensuite de répondre aux questions écrites posées par les délégués tout au long de la matinée.

La Présidente propose à présent de répondre aux questions des délégués, posées spontanément tout au long de la matinée. Selon la nature de la question, une réponse y a été apportée, par écrit et au fil de l'eau, par les équipes de la MSA.

Les questions pour lesquelles des réponses ont été apportées par les agents de direction en séance sont reprises ci-après.

Trois questions de Béatrice Tissot Rosset, Haute-Savoie, Collège 3

Les réponses sont apportées par Pauline Brenier, Sous-Directrice - Relation Adhérent

1- Cette première question concerne l'accompagnement d'un travail sur l'ergonomie dans la filière Reblochon.

« Le travail de la MSA est d'être aux côtés des filières et des entreprises sur les actions qui sont de nature à prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles dans les entreprises et les exploitations.

En l'occurrence, la filière Reblochon peut être concernée, il est bien de trouver des solutions : l'intervention de professionnels type ergothérapeutes ou kiné permet d'apporter une réponse à une maladie professionnelle qui est très répandue et qui fait partie des orientations prioritaires du plan Santé Sécurité au Travail : le trouble musculo squelettique.

Le travail du conseiller en prévention de la MSA va être de travailler avec la filière sur l'identification des problématiques, du pourquoi du trouble musculo squelettique et de chercher avec lui des solutions.

Il y a de la part de la MSA un accompagnement humain et technique, fourni par le conseiller en prévention et la possibilité d'un appui financier.

L'appui financier est complémentaire à l'accompagnement humain et technique.

Les coordonnées du secrétariat du service Santé Sécurité au Travail sont en ligne pour penser une prise en charge financière qui sera complémentaire à l'intervention humaine. L'objectif étant que le financier soit un levier à la mise en place d'actions. »



2- « A-t-on un retour chiffré sur les appels téléphoniques pour la prise de rendez-vous pour la vaccination covid 19 – quel est le ressenti des délégués sur ces appels ? »

« Pour remettre en perspective, mi avril, dans la lignée des annonces présidentielles d'Emmanuel Macron, l'assurance maladie et toutes ces composantes dont la MSA ont pris attache avec tous les adhérents de plus de 75 ans qui n'étaient pas vaccinés contre la covid pour prendre pour leur compte un rendez-vous prioritaire, s'ils le souhaitent, dans un centre de vaccination proche de chez eux.

Pour passer ces appels, la MSA s'est appuyée sur des délégués (environ 12) en plus des services administratifs.

Sur la période du 15 au 30 avril, près de 2 000 adhérents ont été contactés, 20% des appels a été pris en charge par les délégués.

44% des adhérents contactés n'ont pas répondu (à savoir qu'il s'agit d'une population âgée, qui ne répond pas toujours au téléphone). Un message leur a été laissé leur informant d'un numéro dit « coupe file » leur permettant d'accéder à un rendez-vous prioritaire.

25% d'entre eux étaient déjà vaccinés.

25% ont refusé la vaccination.

Finalement nous avons pris un nombre limité de rendez-vous pour le compte des personnes. (Autour de 15-20 rendez-vous)

Cette opération a permis de toucher tous les assurés, tous les adhérents MSA en plus des dispositifs mis en places par les communes ou les associations.

Le premier retour du ressenti des délégués est un sentiment d'avoir réalisé une action concrète et utile en tant que délégué MSA.»

3- Cette 3^{ème} question permet de compléter la réponse apportée à la question qui portait sur les Indemnités Journalières : « Comment faire pour informer tout le monde ? »

- Une information est apportée sur le site internet de la MSA
- Une information est donnée lors des stages à l'installation auxquels la MSA participe et sur lesquels nous sommes attentifs à être présent.
- La relation que l'on a au service de remplacement.

Quelques questions posées via l'outil "Q&A" lors de l'Assemblée Générale n'ont pas pu être traitées en direct. Voici donc les réponses de la MSA par écrit.

Question de Jean-François Robert :

« Le nombre de non salariés agricoles par rapport aux salariés agricoles ne va-t-il pas



mettre en péril la MSA en tant qu'organisme de sécurité sociale et nous contraindre à rejoindre le régime général ? »

Réponse de la MSA :

« Ce déséquilibre entre les non-salariés agricoles (agriculteurs) et les salariés agricoles n'est pas un fait nouveau. A à ce jour aucun élément factuel indique une quelconque évolution du régime agricole. »

Question de Pierre Maison :

« Qu'est-ce que la COG ? »

Réponse de la MSA :

« La COG, c'est la Convention d'Objectifs et de gestion. Convention qui est signée entre l'Etat et la Caisse Centrale de MSA. C'est une convention importante car elle fixe aux MSA les objectifs à atteindre et elle détermine les moyens humains et financiers des MSA (budget de fonctionnement mais aussi budget action sociale, prévention santé et sécurité au travail). »

Question de Cécile Hyvoz :

« Bonjour, si je trouve relativement simple d'appeler la MSA, je trouve en revanche dommage de ne pas avoir un interlocuteur unique qui prend en charge notre demande (avec éventuellement nom prénom de l'interlocuteur et ligne directe). »

Réponse de la MSA :

« L'idée d'un interlocuteur unique pour le suivi de la demande d'un adhérent touche à l'organisation des moyens humains de la MSA. Aujourd'hui, des équipes spécifiques de la MSA sont dédiées aux contacts avec les adhérents, d'autres au traitement de leur dossier. Les premières sont polyvalentes : elles prennent en charge toutes les demandes des adhérents : maladie, logement, famille, cotisations, retraite... En fonction des sujets, elles répondent directement de 50 à 80% des sollicitations des adhérents. Cette polyvalence nous permet de répondre à beaucoup de demandes, de gérer avec plus de facilité l'absence d'un collaborateur et de laisser les équipes dédiées au traitement des dossiers des adhérents à leur tâche. Mettre en place un interlocuteur unique peut se concevoir de différentes manières mais fait évoluer fondamentalement cette organisation au risque d'avoir un impact sur le délai de traitement du dossier de l'adhérent, sur la capacité de la MSA à répondre aux sollicitations de tous les adhérents, sur la qualité de la réponse tant les règles de droit à connaître sur tous les domaines sont nombreuses. En outre, compte tenu du nombre d'adhérents de la MSA Alpes du Nord, le nombre d'adhérent suivi par un salarié serait à ce point important qu'il rendrait très difficile le suivi personnalisé des dossiers. Pour ces différentes raisons, l'organisation actuelle présente le plus d'intérêt en permettant d'utiliser au mieux l'outil informatique dont nous disposons et qui donne la visibilité complète du dossier de chaque personne qui nous contacte.

CONCLUSION PAR MME THEVENAS

Au terme de cette Assemblée Générale, Mme THEVENAS, Présidente de la MSA Alpes du Nord, conclut comme suit :

« Il m'appartient, maintenant, de conclure notre Assemblée Générale qui cette année, s'est de nouveau déroulée dans un contexte particulier compte tenu de la crise sanitaire que nous traversons.

Toutefois, je tiens à vous remercier chaleureusement en mon nom et celui du Conseil d'Administration pour votre participation, votre écoute et espère vous retrouver physiquement, dès que la situation sanitaire le permettra.

Je souhaite par ailleurs remercier tous les salariés de notre MSA qui se sont mobilisés de manière exemplaire pour apporter le meilleur service en situation pour le moins compliquée et inédite depuis plus d'un an.

Enfin, je voudrais apporter des remerciements à l'équipe de direction élargie à toutes les personnes qui ont participé à l'organisation de ce temps fort.

Prenez soin de vous et de vos proches,
A très bientôt. »

Mme Françoise THEVENAS déclare l'Assemblée Générale close à 12 h 00.

Le Secrétaire de séance,



Fabien CHAMPARNAUD

La Présidente,



Françoise THEVENAS