



santé  
famille  
retraite  
services

L'essentiel & plus encore

# DOSSIER DE PRESSE

## CCMSA

### 15 OCTOBRE 2018

Contacts Presse CCMSA  
Caroline Tonini 01 41 63 70 97  
Géraldine Vieuille 01 41 63 72 41  
@msa\_actu

## I. **PLFSS 2019 (Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale)**

Rendant son avis le 2 octobre sur le PLFSS 2019, la MSA est satisfaite de constater que la poursuite du retour à l'équilibre des comptes sociaux en 2017 et 2018 est également confortée par les prévisions 2019.

**La MSA soutient les mesures de la politique de santé du Gouvernement :**

- La MSA note l'effort particulier consenti sur l'Ondam (2,5%), lequel traduit la mise en œuvre des priorités gouvernementales en matière de politique de santé.

Cela concerne notamment les mesures suivantes :

- ✓ l'amélioration de la qualité des établissements de santé,
- ✓ le financement forfaitaire pour la prise en charge de certaines pathologies chroniques destiné à prévenir la survenue des complications et à en freiner l'évolution, sous réserve de précision sur les délais d'ouverture sur la ville ;
- ✓ la poursuite des expérimentations innovantes ;
- ✓ la simplification de l'exercice libéral à titre accessoire pour les médecins remplaçants, **ce qui devrait favoriser les remplacements de médecins notamment dans les zones rurales et améliorer ainsi l'accès aux soins de la population agricole ;**
- ✓ **les mesures du "100% santé"** en optique, aides auditives et prothèses dentaires et à la mise en place notamment d'un examen bucco-dentaire dès 3 ans ;
- ✓ **la fusion de l'ACS et de la CMU-c** à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2019 qui devrait faciliter grandement l'accès à la couverture complémentaire, ainsi que le renouvellement automatique de cette couverture pour les allocataires du RSA ;
- ✓ **la généralisation de l'expérimentation portant sur la vaccination antigrippale** par les pharmaciens ;
- ✓ **l'incitation au recours aux médicaments génériques**, notamment le remboursement sur la base du prix du générique, en cas de refus de substitution par l'assuré, sans justification médicale ;
- ✓ **Concernant le Plan pauvreté**, la MSA attend la suite des travaux engagés et ne manquera pas d'être force de proposition dans ce domaine. Surtout pour ce qui relève des territoires ruraux, sur lesquels la MSA est déjà très impliquée et travaille en lien étroit avec les collectivités territoriales.
- ✓ **La MSA se félicite par ailleurs du maintien de l'évolution des minima sociaux en fonction de l'inflation.**

- La MSA se réjouit du **maintien de l'allocation de remplacement maternité des agricultrices et de la couverture des frais de remplacement à 100%**. Elle prend acte la possibilité pour les exploitantes agricoles de bénéficier d'une indemnité journalière forfaitaire en cas de maternité ou d'adoption, strictement subsidiaire et servie en cas d'impossibilité de recourir à un remplacement.
- En revanche, **la MSA regrette que sa demande d'aligner le montant des pensions d'invalidité AMEXA sur celui des indépendants (artisans-commerçants) n'ait pas été retenue dans le projet de loi**. A cet égard, rappelons le niveau forfaitaire particulièrement faible des pensions d'invalidité des non-salariés agricoles et la nécessité d'améliorer leurs conditions d'existence en leur garantissant un montant décent de pension d'invalidité.
- La MSA prend acte de la reprise par la Cades des déficits de trésorerie de l'Acosse à hauteur de 15 Milliards d'€ (deux tiers de la dette accumulée à l'Acosse). Mais elle aurait souhaité que sa demande de reprise par la Cades des déficits cumulés de la branche vieillesse des non-salariés, s'élevant à 3,7Mds€, soit entendue. Cela représenterait une économie de frais financiers annuels de 40 millions d'€.
- La MSA souhaite la compensation de la suppression de la taxe farine. Si rien ne vient la remplacer, le danger plane sur la RCO (retraite complémentaire obligatoire) des non-salariés agricoles qui serait en déséquilibre dès 2019, et dont les réserves s'éteindraient dès 2027. Aussi la MSA souhaite que le Gouvernement puisse compenser par un autre moyen la disparition de cette taxe.
- Concernant les mesures de soutien à l'activité économique et des actifs, si la MSA prend acte de l'exonération de cotisations salariales sur le recours aux heures supplémentaires et complémentaires à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019, elle déplore que le coût de cette mesure (estimé à 2 Mds€ en année pleine) ne donne pas lieu à compensation intégrale par l'Etat aux régimes concernés pendant toute la durée de son application.

#### **TO/DE : la MSA fait confiance à l'Etat pour trouver une mesure compensatoire**

Attention, la suppression de l'exonération TO/DE pour certains non-salariés agricoles pourrait entraîner une perte de 145 M€ d'exonérations, découlant des différences de dégressivité les mesures TO/DE et RDF en fonction du niveau de salaire :

- En effet, les allègements généraux renforcés sont plus favorables pour les salaires très proches du Smic et pour les salaires les plus élevés, mais ils concernent peu d'effectifs :
  - salariés rémunérés en dessous de 1,1 Smic (25 000 contrats),
  - salariés rémunérés au-dessus de 1,45 Smic et en deçà de 1,6 Smic (20 000 contrats).

## II. REFORME DES RETRAITES : les propositions de la MSA

**Pour la MSA, la confiance dans le système de retraite ne sera confortée que par l'équité de traitement entre les assurés et la lisibilité des droits et des financements.**

La MSA partage les objectifs généraux de la réforme des retraites qui vise à établir un système universel, lisible et applicable à tous. Elle souscrit ainsi à l'objectif d'unification des règles d'attribution et de calcul des retraites des assurés.

Les dérogations à ces règles harmonisées doivent être limitées et fondées sur des données objectives : faiblesse et variabilité des revenus, situation de handicap, pénibilité de certains emplois avec des conséquences avérées sur la santé, situation familiale.

Par ailleurs, la réforme du système de retraite ne doit pas conduire à la remise en cause des fondements du régime de sécurité sociale agricole qui reposent sur la gestion par la MSA de l'ensemble des risques, à la fois pour les salariés et les non-salariés notamment en matière de risque vieillesse pour lequel la MSA est compétente tant pour les retraites de base (salariées et non-salariées agricoles) que pour les retraites complémentaires obligatoires (des non-salariés agricoles et, par délégation du GIE AGIRC-ARRCO, pour le recouvrement des cotisations des salariés agricoles).

**La MSA estime nécessaire le maintien de mécanismes de solidarité nationale, qui passe notamment par l'instauration d'un montant de pension minimal qui doit être le même pour tous les retraités.**

Compte-tenu de la faiblesse du montant des revenus et des pensions des agriculteurs, et notamment des exploitants, la MSA juge nécessaire :

- l'harmonisation entre salariés et non-salariés du montant et des conditions d'attribution de la pension de retraite minimale, qui doit garantir au minimum 85% du SMIC ;
- le financement de ce minima contributif par les cotisations mais également par la solidarité nationale (impôt et/ou CSG).

**La MSA est favorable à la mise en place de règles communes tout en tenant compte des spécificités de certaines professions, notamment les non-salariés agricoles.**

La MSA partage les objectifs généraux de la réforme des retraites qui vise à établir un système universel applicable à tous : elle souscrit ainsi à l'objectif d'unification des règles d'attribution et de calcul de la retraite entre les régimes.

La réforme devra néanmoins tenir compte des spécificités de certains secteurs afin de maintenir des mécanismes de solidarité interprofessionnels, qui visent à garantir un niveau de pension décent.

Pour les agriculteurs, et en premier lieu les non-salariés, il est nécessaire que la réforme prenne en compte la faiblesse et la volatilité des revenus professionnels agricoles.

**La MSA est favorable à ce que les droits de réversion et les droits familiaux perdurent et souhaite que les règles d'attribution de ces droits soient les mêmes pour tous les assurés**

La MSA considère que les pensions de réversion doivent être maintenues afin de réduire les écarts de revenus entre les retraités hommes et femmes.

Elle propose que le nouveau système de pensions de réversion soit le même pour tous les assurés, sur la base notamment des éléments suivants :

- Maintien de la majoration actuelle de pension de réversion pour les bas revenus (60 % de la pension du conjoint décédé) ;
- Ouverture du droit à la réversion dans le cadre du PACS.

**La MSA propose la suppression progressive de certains statuts précaires non-salariés agricoles, majoritairement occupés par des femmes**

La MSA propose la suppression de certains statuts précaires non-salariés agricoles, conjoint-collaborateurs et aidants familiaux, majoritairement occupés par des femmes et qui apportent des droits restreints en matière de retraite. Cette suppression devrait être progressive, en généralisant dans un premier temps la limitation à 5 ans d'utilisation de ces statuts.

### III. La prévention du suicide des populations agricoles

La MSA, acteur incontournable en matière de prévention santé, attache une importance particulière à la santé psychique et au bien-être psychologique de ses assurés.

**Leitmotiv** : détecter et repérer les personnes en difficulté pour prévenir les risques de passage à l'acte et les aider à surmonter leurs difficultés

Agri'Ecoute et les cellules de prévention pluridisciplinaires MSA constituent un dispositif s'inscrivant dans une dynamique de prévention essentielle.

#### Repères :

- Non-salariés agricoles (exploitants et employeurs de main d'œuvre) : 781 suicides entre 2007 et 2011 (1 suicide tous les 2 jours)
- Salariés agricoles : 692 suicides entre 2007 et 2013

Source Santé Publique France

#### 1/ Le dispositif Agri'Ecoute

##### Rôle d'Agri'Ecoute

Créé en octobre 2014 par la MSA, dans le cadre de son plan de prévention du suicide en agriculture, ce service d'écoute téléphonique de la MSA (09 69 39 29 19, destiné à la population agricole en difficulté), accessible 24h/24 et 7j/7, permet à tout adhérent MSA de dialoguer anonymement, à tout moment, week-end et nuit compris, avec des psychologues cliniciens.

**Entre octobre 2014 et février 2018, Agri'Ecoute a traité plus de 4000 appels.**

##### Une expertise accrue en 2018 avec priorité au suivi de l'adhérent en détresse

En mars 2018, la MSA décide de renforcer le dispositif Agri'Ecoute. Pour 2018, le budget Agri'Ecoute s'élève à 284 000€.

##### Points forts d'Agri'Ecoute :

- ✓ **Un nouveau profil d'écouterants téléphoniques : avec des écouterants psychologues cliniciens diplômés, spécifiquement formés à la gestion du mal-être et des situations de crise suicidaire,**
- ✓ **Un mode actif d'écoute et de prise en charge privilégié.** Objectifs : aider la personne en difficulté et l'amener à prendre du recul par rapport à une situation personnelle douloureuse, compliquée ou de crise,
- ✓ **Un accompagnement à distance, effectué par le même psychologue clinicien, si plusieurs temps d'échanges sont nécessaires ou souhaités par l'adhérent,**
- ✓ **Un suivi personnalisé** pour favoriser la meilleure orientation de l'adhérent et la mise en place de solutions concrètes adaptées à sa situation,

- ✓ **Le choix offert à l'adhérent concerné de garder ou non l'anonymat** dans le cadre de son accompagnement à distance (*le recours à un simple **pseudonyme** suffit pour être pris en charge par Agri'Ecoute*),
- ✓ **La possibilité d'avoir un véritable suivi sur la durée.** Désormais, **les écoutants psychologues cliniciens d'Agri-Ecoute peuvent passer le relais, si nécessaire, aux référents des 35 cellules de prévention MSA** dans le cadre du traitement au long cours de dossiers complexes.

**A découvrir : [Agri'Ecoute 2018 : Interview video du Dr Véronique Maeght-Lenormand-](#)**

### **Un premier bilan attestant de l'efficacité d'Agri'Ecoute renforcé**

Les données du premier bilan Agri'Ecoute, établi pour la période de mars à août 2018, démontrent l'intérêt et l'utilité de ce service qui reçoit, à plus de 80%, des appels d'adhérents MSA en grande difficulté.

- **Chiffres clés pour la période de mars à août 2018 :**
  - 3205 appels reçus (dont 600 appels mensuels environ)
  - 15 orientations vers les cellules pluridisciplinaires de la MSA (avec 12 Caisses de MSA concernées)
- **Principaux constats :**
  - Les motivations des appels relèvent :
    - ✓ pour 64% des cas de problématiques personnelles (vie sentimentale, solitude et situation de proche aidant)
    - ✓ et pour 36% de problématiques professionnelles (difficultés financières, surcharge de travail et manque de soutien de l'environnement proche)
  - 80% des appelants sont des agriculteurs
  - 55% des appelants sont des hommes
  - 55% des appelants se situent dans la tranche d'âge 51/60 ans
- **Durée des appels Agri'Ecoute :**
  - 61% des appels durent plus de 10 minutes
  - 33% des appels durent moins de 10 minutes
  - 6% des appels durent plus de 20 minutes
- **Prise en charge des appelants par les psychologues cliniciens d'Agri'Ecoute**
  - 34% des appelants ont reçu des conseils d'ordre psychologique
  - 33% des appelants ont bénéficié de conseils spécifiques axés sur la réassurance et l'affirmation de soi
  - 22% des appelants se sont vus proposer un travail de recentrage sur le vécu
  - 10% des appelants se sont inscrits dans une démarche de suivi (entretiens multiples)

### **Le développement d'une interaction inédite d'Agri'Ecoute avec les cellules pluridisciplinaires de prévention MSA**

Depuis mars 2018, l'action d'Agri'Ecoute se conjugue avec celle des cellules de prévention MSA. C'est un gage essentiel de meilleur suivi de l'adhérent en difficulté.

Repères :

- 7% des entretiens réalisés par les psychologues cliniciens Agri'Ecoute ont entraîné une orientation vers les Cellules pluridisciplinaires de Prévention MSA

**Contacts Presse CCMSA**  
**Caroline Tonini 01 41 63 70 97**  
**Géraldine Vieuille 01 41 63 72 41**  
**@msa\_actu**

**Caisses de MSA concernées** : Picardie, Ain Rhône, Alpes du Nord, Alpes Vaucluse, Alsace, Berry-Touraine, Bourgogne, Ctes Normandes, Mayenne Orne Sarthe, Nord Pas de Calais, Provence Alpes Côtes d'azur, Sud Aquitaine.

## 2/ Les cellules pluridisciplinaires de prévention MSA

### Rôle des cellules pluridisciplinaires de prévention MSA

Créées en 2012 dans le cadre du plan MSA de prévention du suicide, les équipes des 35 cellules pluridisciplinaires de prévention du suicide MSA sont composées de professionnels : travailleurs sociaux, médecins du travail, professionnels de la santé, de la sécurité au travail, des services de santé ou techniques (cotisations, prestations)...

**Lors d'un signalement d'une situation de détresse**, ces cellules MSA prennent immédiatement contact avec l'assuré, analysent globalement son cas, l'accompagnent et, si besoin, l'orientent vers des services extérieurs (médecin traitant, psychologue, psychiatre..). Les cellules de prévention MSA travaillent également en coordination avec leurs partenaires locaux (organismes professionnels agricoles, conseils départementaux ...).

**A noter** : 19 MSA ont leur propre réseau de psychologues locaux pour les orientations. Des actions collectives sont organisées aussi sur tous les territoires (théâtre forum, soirée débat, conférences ...)

**L'organisation de la MSA en guichet unique** facilite le travail des cellules pluridisciplinaires de prévention MSA, leur donnant une vision exhaustive de la situation professionnelle et familiale de l'adhérent signalé (cotisations, endettement, prestations familiales...).

### Repères :

- **En 2017, une hausse de 22% des situations signalées aux CPP**,
  - 1870 situations de détresse ou fragilité extrême détectées en 2017 (vs 1452 situations détectées en 2016),
  - 1327 situations de détresse ou fragilité extrême accompagnées en 2017 (vs 1004 situations accompagnées en 2016),
  - 324 situations urgentes avec risque suicidaire en 2017 (vs 295 en 2016)
  - Budget moyen par CPP en 2017 : 10 349€  
Au total pour l'ensemble des CPP MSA : 351 888€ en 2017, soit une hausse de + 55%.
- 
- **Evolution du nombre de situations détectées en 2017**
  - On reste dans les mêmes proportions que les autres années avec 74% d'exploitants agricoles en 2017 (vs 75% en 2016, 72% en 2015, 74% en 2014, 68% en 2013 et 73% en 2012)
  - Et 22% de salariés agricoles en 2017 (vs 22% en 2016, 23% en 2015, 22% en 2014, 26% en 2013 et 22% en 2012).

## Nombre de situations détectées

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Situations détectées	428	838	1009	1106	1452	1870
Variation/N-1	/	+96%	+20%	+10%	+31%	
Nombre de nouvelles situations accompagnées	347	704	836	852	1004	1327
Variation/N-1	/	+103%	+19%	+2%	+18%	
Nombre de situations orientées	196	314	409	462	647	
Variation/N-1	/	+60%	+30%	+13%	+40%	
Nombre de situations urgentes avec risque suicidaire	146 (34%)	305 (36%)	306 (30%)	243 (22%)	295 (20%)	324
Variation/N-1	/	+109%	0%	-21%	+21%	
Nombre de situations accompagnées cumulées depuis 2012 (hors situation 2016)	/	/	1544	2003	2911	

## Répartition par affiliation des situations détectées

	2016	%	2017	%
Salarié agricole	303	22	365	22
Exploitant	1009	75	1199	74
Ayant droit de salarié	0	0	3	0
Ayant droit exploitant	12	1	28	2
Autre affiliation	28	2	34	2
Total	1352	100	1629	100

## Les déterminants de la population détectée

	Nb de MSA en 2016	% en 2016	Nb de MSA en 2017	% en 2017
Difficultés économiques	29	87,88%	32	94,12%
Isolement social et géographique	25	75,76%	24	70,59%
Crise dans le secteur d'activité	26	78,76%	24	70,59%
Conditions de travail	17	51,52%	21	61,76%
Difficultés personnelles ou familiales	32	96,97%	28	82,35%
Problèmes de santé	22	66,67%	25	73,53%
Cumul de ces facteurs	1	3,03%	2	5,88%

- **Types d'orientations et d'actions de suivi initiés par les cellules pluridisciplinaires de prévention MSA**

## Modalités d'orientation

	Nb de MSA en 2016	% en 2016	Nb de MSA en 2017	% en 2017
Suivi social intensifié	31	93,94%	29	85,29%
Contact médecin traitant après contact médecin du travail	29	87,88%	29	85,29%
Consultation de spécialistes (psychologue notamment)	27	81,82%	26	76,47%
Orientation socio-professionnel	19	57,58%	17	50,00%
Orientation vers réseaux et associations	19	57,58%	21	61,76%
Orientation vers les services et prestations légales	16	48,48%	17	50,00%

### Repères :

- En 2017, l'ensemble des MSA a versé 143 376€ au titre du financement des consultations psychologiques (soit en moyenne 7965€ par MSA)
- 750 suivis psychologiques ont été financés par l'ensemble des MSA (vs 723 en 2016)

Le travail des cellules de prévention conforte la MSA dans son positionnement d'opérateur de proximité et d'acteur clé dans le domaine du repérage et du traitement en amont des risques psycho-sociaux.

### Zoom sur l'Aide au répit

Dans le cadre du Pacte gouvernemental de solidarité du 4 octobre 2016 instaurant l'aide au répit pour les exploitants agricoles en situation de burn-out ou d'épuisement professionnel, le Ministère de l'Agriculture alloue à la MSA une enveloppe exceptionnelle de 4M€ pour 2017.

### Typologie des bénéficiaires de l'aide au répit

- 69,5 % des bénéficiaires sont des hommes
- tranche d'âge : 41-60 ans (+ de 74 %)
- branches les plus représentées : élevage lait (39,9 %), élevage viande (26,99 %) et polyculture (12 %).

### Des objectifs gouvernementaux largement dépassés par la MSA fin 2017 :

- Fin 2017, suite à une forte mobilisation de l'ensemble des MSA, 3560 exploitants agricoles ont pu bénéficier de 28 390 jours de remplacement, pour un montant total de 4 469 562.28 € consacré à l'aide au remplacement.
- Dans le cadre de l'aide au répit, fin 2017, 50,78 % des exploitants agricoles ont bénéficié de 10 jours de remplacement et 20,16 % d'entre eux de 8 jours. Pour pallier les absences des bénéficiaires, les Services de remplacement sont intervenus dans 90 % des exploitations concernées, soit un total de 27 980 jours de remplacement.

**Contacts Presse CCMSA**  
**Caroline Tonini 01 41 63 70 97**  
**Géraldine Vieuille 01 41 63 72 41**  
**@msa\_actu**

*A noter : La somme moyenne, versée par les MSA, pour financer ces remplacements sur l'exploitation est de 159 € par jour.*

**En 2018, la MSA reconduit le dispositif Aide au répit sur ses fonds propres, en affectant 3.5 M€ sur ses fonds propres pour le financement de ce dispositif.**

*(Ce financement est réparti à hauteur de 2.5 M€ au niveau national et 1M€ au niveau des 35 caisses de MSA.)*

**Bilan de l'aide au répit au 31 août 2018 :**

- Au 31 août 2018, la MSA a déjà dépensé près de 2 100 000€ (avec près de 1 600 000 € dépensés au niveau national et près de 500 000€ au niveau des budgets locaux).
- Elle a déjà accompagné près de 1700 salariés et exploitants agricoles au 31 août 2018.

**En conclusion,** la MSA compte pérenniser l'aide au répit dès 2019.

## IV. Les nouveaux Instants santé MSA

**Le dispositif Instants santé MSA est une action d'éducation à la santé MSA s'inscrivant pleinement dans les orientations des pouvoirs publics, à savoir promouvoir des comportements favorables à la santé et lever les obstacles sociaux et économiques à l'accès du système de santé. Renouvelé en 2017, le dispositif s'appuie sur deux innovations : un ciblage vers les personnes les plus éloignées des soins de ville et la mise en place d'entretiens motivationnels de prévention.**

**Les Instants Santé représentent l'action phare du programme national de prévention MSA.**

Il s'agit de bilans de santé personnalisés proposés à des assurés ciblés de 25 à 74 ans.

Depuis 2017, ces assurés sont identifiés par des critères de sous-consommation de soins.

**Objectifs** : le nouveau protocole des Instants santé agit en direction des adhérents qui n'ont pas de suivi régulier chez leur médecin traitant pour :

- favoriser la prévention primaire (vaccination, dépistage),
- veiller à leur intégration dans un parcours de santé.

**Les Instants santé s'organisent en 3 étapes :**

- Un premier rendez-vous réalisé à proximité du domicile des assurés MSA. Les adhérents sont invités à bénéficier d'une séance de prévention qui comprend un entretien infirmier, des examens biologiques, des mesures et une animation diététique. L'entretien infirmier vise à recueillir leurs besoins de santé et renforcer leur motivation à les satisfaire, les accompagner et les orienter dans un parcours de prévention adapté. L'infirmière propose également un prélèvement biologique standard, une analyse d'urine et des mesures médicales : périmètre abdominal, poids, taille, tension artérielle. La diététicienne assure une collation et une animation interactive pour favoriser les comportements nutritionnels favorables à la santé,
- pour la deuxième étape, les assurés sont incités à prendre rendez-vous chez un médecin de leur choix. Cette consultation spécifique est l'occasion de faire un bilan de l'état de santé de l'assuré, avec la fiche de liaison de l'infirmière, les résultats des examens biologiques et les mesures réalisées pendant le premier rendez-vous,
- enfin, lorsque cela est nécessaire, le médecin peut prescrire une action de suite entièrement prise en charge par la MSA, notamment un bilan bucco-dentaire chez un chirurgien-dentiste, une offre de prévention (dépistages organisés des cancers, vaccins, prise en charge de substituts nicotiques, parcours nutrition santé, ateliers d'éducation thérapeutique, forfait psychologique ou diététique, ateliers santé), ou une orientation sur d'autres services de la MSA (rendez-vous prestations, conseils santé-sécurité au travail).

## Résultats chiffrés 2017 :

- Près de **132 000 adhérents** âgés de 25 à 74 ans invités aux Instants santé.
- **19 500** personnes éloignées du soin se sont inscrites pour participer au premier rendez-vous.
- **1100** séances du premier rendez-vous organisées dans les territoires ruraux.
- **70% des participants à la séance du premier rendez-vous réalisent une consultation médicale dans les 3 mois qui suivent.**
- Sur toute l'année 2018, plus de **22 000 personnes** sont attendues au premier rendez-vous.

Pour favoriser la participation à ce dispositif, un processus de relance multicanal a été mis en place : courrier, mail, relance téléphonique... Un appel téléphonique d'incitation à la consultation après le premier rendez-vous a également été expérimenté dans 10 MSA et est désormais généralisé.

## L'avis des adhérents

- **93%** des personnes interrogées estiment que, par ce dispositif, **la MSA se préoccupe de la santé de ses adhérents** et pour 88% qu'elle est à leur écoute.
- **96%** des personnes interrogées jugent **les Instants santé utiles, voire très utiles pour la moitié d'entre eux.**
- **92%** des personnes interrogées estiment qu'il est très facile de participer aux Instants santé, d'autant qu'ils sont organisés à proximité de chez eux.
- **90%** des personnes interrogées sont **satisfaites du premier rendez-vous** et plébiscitent notamment la qualité des échanges avec l'infirmière et la diététicienne ainsi que l'accueil.
- **100%** des personnes interrogées se sont vues présenter **une offre de prévention de la MSA et 50% d'entre elles** déclarent avoir poursuivi leur parcours avec un bilan bucco-dentaire.
- **La consultation de prévention est jugée très satisfaisante et complémentaire au premier rendez-vous** (reprise du bilan, conseils...).

## En 2018 :

Le dispositif évolue pour favoriser la participation des sous-consommateurs de soins en proposant :

- **une relance téléphonique généralisée**, réalisée deux mois après le premier rendez-vous pour inciter les personnes qui se sont arrêtées à la première étape, à se rendre à la consultation de prévention,
- **des premiers rendez-vous proposés en soirée** pour s'adapter aux contraintes notamment des actifs,

En octobre 2018, la MSA lance une expérimentation « **Entretien motivationnels Instants santé par téléphone** ».

**Objectif** : proposer une offre de santé alternative pour des adhérents n'ayant pas pu participer au premier rendez-vous afin qu'ils soient préparés à bénéficier de la consultation de prévention et ainsi les intégrer dans un parcours de santé.

**Cibles** : les adhérents inscrits au 1<sup>er</sup> RDV, et qui ne sont pas venus, sont invités à réaliser un entretien personnalisé santé par téléphone de 20 minutes avec un IDE. 7 infirmières ont été formées en août. Objectif : 300 entretiens d'ici février 2019.

Pour mettre en place les entretiens motivationnels par téléphone, la MSA s'appuie sur son expérience pilote qu'elle a menée entre novembre 2017 et janvier 2018 sur la vaccination contre la grippe auprès des primo-vaccinants de 65 à 69 ans.

**A noter : le 16 octobre, lors d'un Webinaire organisé de 11h à 11h45, la MSA « mutualiste » partage un dispositif innovant avec les autres acteurs de santé.**

1. *Méthodologie d'intervention (ingénierie + opérationnelle) : notamment sur le travail réalisé avec les Infirmiers IDE (formation au protocole, à la technologie, accompagnement)*
2. *Méthodologie d'évaluation tout au long qui montre comment on obtient du résultat - et de meilleurs résultats qu'une campagne classique - par une intervention basée sur de l'entretien motivationnel/personnalisé par téléphone.*
3. *Connaissances acquises sur la perception de la grippe par les jeunes seniors.*

## V. Le plan stratégique MSA 2025

**Le plan stratégique 2020-2025, en cours de construction, sera adopté en juin 2019 par l'assemblée générale de la CCMSA.**

Il s'agit de définir un projet pour la MSA qui trace une feuille de route pour 5 ans. Le projet stratégique permettra de donner un cap à l'action des salariés de la MSA mais également aux délégués élus, lors des prochaines élections de la MSA, en janvier 2020.

**Notre ambition** : promouvoir la place de la MSA dans la protection sociale de demain en investissant plus fortement les territoires ruraux et en mettant en œuvre de nouvelles activités.

**Notre cap** : la qualité du service.

### **5 axes de travail avec l'ensemble des élus et des caisses de MSA :**

**Axe de travail n° 1 : Développer les services pour les populations agricoles, les territoires ruraux et les partenaires,**

- au bénéfice des populations agricoles : en élargissant l'affiliation à l'ensemble des activités portées par le monde agricole. Objectif : affilier 100% des activités agricoles,
- à destination des territoires ruraux : en devenant un acteur incontournable sur ces territoires ruraux en proposant une offre nationale sur l'ensemble du territoire et des innovations locales,
- A destination d'autres régimes et partenaires : grâce au développement de la gestion pour le compte de tiers.

**Axe de travail n° 2 : Amplifier une relation de service humaine, performante et proactive**

- en investissant dans une relation de service humaine, de qualité et homogène qui tiennent compte des besoins et attentes des différents adhérents en fonction de leur situation,
- en développant une relation de service qui combine le digital, l'accueil physique, l'accompagnement, le conseil et qui prennent en compte les plus âgés et les plus fragiles.

**Axe de travail n° 3 : dynamiser et valoriser le rôle des élus pour mieux promouvoir le modèle MSA**

- en organisant et amplifiant l'investissement sur les territoires, pour intervenir sur le terrain, auprès des relais d'opinion, et dans les lieux de décision,
- en donnant de la visibilité au rôle des élus, auprès des assurés, auprès des partenaires, auprès des pouvoirs publics,
- en impliquant les élus dans le développement d'activités.

**Axe de travail n°4 : Gagner en performance pour développer de nouvelles activités**

- en redéployant des moyens vers de nouvelles activités grâce à la digitalisation,
- en améliorant l'efficacité de la MSA grâce au développement de coopérations entre caisses ou la sécurisation des processus de gestion.

**Axe de travail n°5 : Mobiliser les collaborateurs à la mise en œuvre des orientations stratégiques du point de vue de :**

- l'évolution des métiers
- l'évolution de la relation de service
- du développement d'activités

**Déroulé des travaux : la concertation pour s'assurer d'une construction conjointe avec l'ensemble des acteurs de la MSA**

- Actuellement, une phase de concertation avec le réseau MSA est en cours. Chaque caisse travaille avec son conseil d'administration, l'équipe de direction et ses managers pour partager les expériences, innovations et propositions. Ces contributions seront transmises à la caisse centrale d'ici le 15 novembre prochain.
- En parallèle, est menée une concertation avec les organisations syndicales des salariés MSA.
- Ensuite après une étape de consolidation et de formalisation des propositions d'orientations, des réunions régionales seront organisées en mars-avril 2019. Ces réunions rassembleront les délégués des caisses et permettront d'amender les orientations.
- Enfin, le plan stratégique sera soumis à l'assemblée générale de juin 2019 pour approbation.