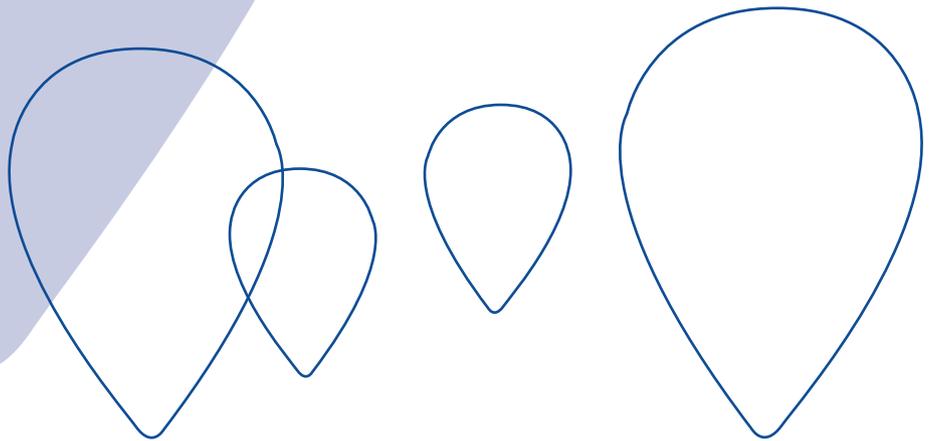


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

MON DÉLÉGUÉ
**LA
POUR
MOI**



EDITO DU PRÉSIDENT

Cher.es adhérent.es, Mesdames et Messieurs,

L'année 2024 aura été marquée par la contestation et le malaise du monde agricole.

Dans ce contexte, la MSA est plus qu'une institution parmi tant d'autres. Elle est LE régime de protection sociale du monde agricole ; un pilier fondamental de notre solidarité nationale.

Acteur de proximité, la MSA incarne les valeurs du mutualisme : solidarité, responsabilité et démocratie. Elle est un soutien essentiel pour toutes les étapes de la vie des adhérents, en garantissant à chacun une prise en charge face aux risques sociaux, qu'il s'agisse de la santé, de la famille ou de la retraite.

La MSA est pourtant parfois la cible de critiques au prétexte, notamment, que les cotisations appelées seraient trop fortes au regard des prestations sociales distribuées, jugées trop faibles. C'est cependant faire fi que la MSA Haute-Normandie collecte 1 € de cotisation pour en reverser 1,90 € à la population agricole. Plus que jamais, la MSA mobilise son réseau d'élus sur les territoires et les compétences de son personnel pour accompagner les adhérents dans les difficultés du quotidien.

En 2024, l'engagement des élus de la MSA Haute-Normandie a été exemplaire : 1 300 heures de bénévolat consacrées exclusivement aux actions sur les territoires. Cet investissement démontre l'importance et l'efficacité de notre réseau d'élus, qui est le moteur de notre action au quotidien.

Au plan national, 2024 aura été l'occasion d'adopter le projet stratégique MSA 2030 ; celui-ci doit nous permettre de préparer notre avenir et d'entamer, dans les meilleures conditions possibles, les discussions de la prochaine convention d'objectifs et de gestion avec l'Etat.

Face aux défis de la prochaine période conventionnelle 2026-2030, veillons collectivement à maintenir un système de protection sociale de qualité, ancré dans les territoires et soucieux de répondre aux besoins de nos adhérents.

Grégoire Petit
Président de la MSA Haute-Normandie

SOMMAIRE

Edito du Président	page 3
La Fresque	page 6
Votre conseil d'administration et ses missions	page 8
Votre équipe de direction et ses missions	page 12
Focus : action sociale, santé et offre de services aux entreprises	page 14
Votre MSA au sein du réseau et ses missions	page 16
Votre MSA	page 19
L'essentiel	page 25
Les cotisations	page 26
Les prestations santé	page 28
La famille	page 30
La retraite	page 32
Le contrôle médical et dentaire	page 34
La prévention et organisation de soins	page 36
Focus : prévention santé, devenez ambassadeur pour octobre rose	page 38
Focus : exercice coordonné	page 40
La complémentaire santé solidaire	page 42
Les accidents du travail et maladies professionnelles	page 43
Le recours contre tiers	page 44
La maîtrise des risques	page 46
La comptabilité	page 47
Le contrôle externe	page 48
La lutte contre la fraude, le travail dissimulé et le contentieux	page 50
Le plus encore	page 53
L'animation des territoires et la vie mutualiste	page 54
Les conseillers animateurs sur le territoire	page 55
L'accueil et le centre de contact	page 56
L'accueil MSA sur rendez-vous	page 58
Focus : msa services	page 60
L'action sanitaire et sociale	page 62
Focus : action sanitaire et sociale	page 64
Les travailleurs sociaux sur le terrain	page 66
La prévention du mal-être agricole	page 68
Focus : comment devenir «sentinelle» ?	page 70
La santé sécurité au travail	page 72
Les conseillers en prévention des risques professionnels sur le terrain	page 73
L'offre de services aux entreprises	page 74
L'offre de services	page 77
Vous accompagner	page 82

LIGNE DU TEMPS 2024

JANVIER

Présentation de la MSA lors de la "journée installation" organisée par les Jeunes agriculteurs
Voeux du personnel
Webinaire OSE pour la nouvelle version du Tesa simplifié, à destination des employeurs

FÉVRIER

Rencontres partenaires à Bois-Guillaume
Conférence «Armaques et escroqueries en tous genres» au Neubourg demandée par les délégués

MARS

Conférence «Cybersécurité» à La Feuillie demandée par les délégués
Canap' Expo 2024 : présence de nos conseillers
Réunions de printemps 2024

AVRIL

Portes-ouvertes à la France services de Breteuil-sur-Iton
Intervention «coup de pouce connexion» à Epaignes
Première pierre de la micro-crèche de Perriers-sur-Andelle
Signature de la charte des contrôles dans les exploitations agricoles en Seine-Maritime
Sensibilisation aux addictions à la foire Saint-Marcou de Yébleron

MAI

Création d'une aide au répit administratif en partenariat avec REAGIR et Solidarité Paysans
Bilan de l'activité 2023 de l'espace France services de Londinières
Présence de nos conseillers PRP au MECALIVE de Beuzeville
Présence de nos conseillers PRP à la Fête de la BIO Normandie aux Trois Pierres
Lancement du nouvel intranet Planet276 de la MSA HN

JUIN

Présence de nos conseillers en prévention des risques professionnels et d'une conseillère animatrice sur le territoire au Comice agricole de Seine-Maritime à Forges-les-Eaux
Assemblée générale de la MSA Haute-Normandie
Agriculteurs en Folie : festival de la terre des Jeunes Agriculteurs de l'Eure à Mesnil-sur-Iton

JUILLET

Assemblée Générale 2024 de l'ASEPT Normandie à Sweet-Home Cabourg

AÔÛT

Festival de la Terre des Jeunes Agriculteurs de Seine-Maritime à Guillemécourt

SEPTEMBRE

Signature de la convention territoriale globale (CTG) du territoire Lieuvin Pays d'Auge

OCTOBRE

Devenez ambassadeur pour Octobre Rose

Ateliers numériques proposés à la Maison France services de Londinières

Présence de l'Offre de service aux entreprises, de la Prévention des risques professionnels et de notre Président au Salon Normandie Paysage et Végét'Halle à Rouen

Mme Reinette, une pièce de théâtre pour prévenir les chutes à domicile à Conches-en-Ouche et Vermeuil-d'Avre-et-d'Iton

Ouverture du centre d'accueil de Lumeray

Formation « Mobiliser les délégués »

Portes Ouvertes de la France Services de Londinières

NOVEMBRE

Présence de la MSA HN au forum de prévention organisé par le centre social l'Atelier de Blangy-sur-Bresle (13 nov ap-m)
Caravane des solutions à Goumay-en-Bray le 28 nov (CAT et ASS)

Signature du Schéma départemental d'animation de la vie sociale (fin nov)

DÉCEMBRE

Opération Noël Solidaire avec le secours populaire de l'Eure et de la Seine-Maritime

Signature du Contrat local de Santé de l'Interco Normandie Sud Eure

Entractes de Noël

Présence de nos conseillers en PRP au Forum Terre.s d'avenir organisé par les Jeunes Agriculteurs de Normandie au Lycée Agricole d'Yvetot

Journées présentation de la MSA Haute-Normandie pour les nouveaux exploitants

Co-organisation du Forum des partenaires avec les CPAM de Seine-Maritime sur la thématique de la coordination des acteurs de santé sur les territoires.

SES MISSIONS

Plusieurs missions sont confiées au Conseil d'administration :

- administrer la caisse,
- définir la politique de la caisse (organisation politique, projet pour le mandat, animation du territoire),
- décliner les politiques publiques et institutionnelles en matière d'action sanitaire et sociale, de prévention, de santé et de fonctionnement du réseau,
- nommer le directeur général après avis du directeur général de la Caisse centrale de MSA,
- voter les budgets et approuver les comptes annuels de l'organisme,
- établir les statuts et le règlement intérieur de l'organisme.



VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Grégoire Petit
Président
76450 Hautot-l'Auvray
3^e collège
Saint-Valéry-en-Caux



Raymonde Daverton
Première vice-présidente
27860 Heudicourt
2^e collège
Gisors

1ER COLLÈGE



Gérard Chaidron
76390 Ellecourt
Gournay-en-Bray



Isabelle Grout
27350 La Haye Aubrée
Bourg-Achard



Mireille Lamy-Cadiou
27500 Bourneville
Bourg-Achard



Florence Langlet
27660 Bernouville
Gisors



Bruno Ledru
76710 Bosc-Guérard
Bois-Guillaume



Sylviane Lefez
76170 Grand Camp
Notre-Dame-de-Gravenchon



Jean-Joseph Roussignol
76540 Thiergeville
Fécamp



Véronique Ténrière
76640 Yebleron
Saint-Valéry-en-Caux

2E COLLÈGE



**Dominique
Bourdelois-Lamare**
27190 Ferrière au Clocher
Conches-en-Ouche



Patrice Buchicchio
76240 Bonsecours
Darnétal



Antoine Cartenet
27930 Guichainville
Evreux 3



Pascal Schwartz
27430 St-Pierre-du-Vauvray
Louviers



Catherine Durupt
76370 Bracquemont
Dieppe 2



Joachim Fras
76550 Saint-Aubin-sur-Scie
Dieppe 1



Patrick Lefebvre
76550 Offranville
Dieppe 1



Pascal Lefront
27300 Bernay
Bernay



Stéphane Sorieul
27800 Franqueville
Brionne



Christel Vernier-Caron
76000 Rouen
Rouen 2

VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

3E COLLÈGE



Vincent Adeline
27940 Le Val d'Hazey
Gaillon



Bernard Brown
27140 Gisors
Evreux 1



David Deprez
76630 Auppegard
Lunery



Gérard Fauche
27330 Thevray
Bernay



Thibault Mégard
76130 Mont-Saint-Aignan
Rouen 1

UDAF



**Claire
Vandembulcke-Vecten**
76890 Varneville-Bretteville
Varneville-Bretteville



Jack Leroux
76130 Mont-Saint-Aignan
Mont-Saint-Aignan

SES MISSIONS

Yannick Le Goff

Le directeur général est en charge notamment :

- de la relation avec les élus et de la représentation politique,
- de la représentation institutionnelle et partenariale,
- de la déclinaison des plans stratégiques institutionnels et de la convention d'objectifs et de gestion (COG),
- de la présidence du CSE et des négociations annuelles obligatoires,
- du pilotage général de la MSA Haute-Normandie.

Il coordonne les activités relevant du secrétariat de direction et pilote l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de communication interne et externe ainsi que le déploiement de la dématérialisation auprès des adhérents, entreprises et partenaires.

Sabine Hébert

La directrice adjointe, secondée par Carole Le Mée, attachée de direction, est en charge de la direction des Ressources (les ressources humaines, l'appui au pilotage, les achats, la logistique et l'informatique) et pilote :

- la stratégie RSSE, à l'exception du volet animation des territoires
- et le plan de sécurité et de continuité de l'activité de l'organisme.

Elle suit les activités mutualisées (santé, gestion pour compte de tiers, gestion des individus, cotisations) gérées par les collègues de la MSA Côtes Normandes.

Marie Garnavault

La directrice des Droits et des services sur les territoires, secondée par Julie Hilario-Leganes jusqu'au 7 juin 2024 et Vanessa Moisson à compter du 15 septembre 2024, attachées de direction :

- pilote les activités de protection sociale liées à la retraite et à la famille et la gestion des recours contre tiers pour le compte des caisses de la région Centre Nord,
- propose et coordonne l'organisation des relations avec les adhérents,
- assure le déploiement des orientations définies dans le domaine de la vie mutualiste et de l'animation sur les territoires.

Elle est également en charge de la Direction de l'offre de services.

Rodny Louis-Marie

Le directeur comptable et financier exerce sa fonction et sa responsabilité dans le cadre des textes légaux et réglementaires (décret n°2005-368 du 19 avril 2005 et articles D 723-154 à D723-228 du code rural et le décret 2007-1500 du 18 octobre 2007). Il est secondé par un délégué du directeur comptable et financier, Nicolas Martin.

Le directeur comptable et financier :

- est chargé de l'encaissement des recettes et du paiement des dépenses de l'organisme,
- a seul qualité pour opérer tout manquement de fonds et de valeurs,
- signe les titres de paiement, mandats et chèques,
- pilote le dispositif de maîtrise des risques,
- est chargé de la consolidation du budget.

Il assure également le pilotage direct des activités contentieuses, de contrôle externe et de lutte contre la fraude.

Samed Fkir

Le directeur de l'Action sociale, de la santé et de l'offre de services aux entreprises, secondé par Anne Boutry, attachée de direction, pour le pilotage du service santé sécurité au travail :

- coordonne la mise en œuvre la politique d'action sanitaire et sociale et met en œuvre le plan santé sécurité au travail de la MSA,
- propose et décline le programme du contrôle médical et dentaire ainsi que le plan de gestion du risque,
- définit la stratégie d'organisation des soins,
- propose au Conseil d'administration un programme annuel de prévention et coordonne sa mise en œuvre,
- définit une stratégie d'accompagnement des employeurs de main-d'œuvre.

Il assure également la coordination des activités au sein de l'ARCMSA Normandie, du comité technique régional Gestion du Risque et la représentation de la caisse au sein du comité directeur de l'ASEPT Normandie.

Organisation Décembre 24

VOTRE EQUIPE DE DIRECTION



Yannick Le Goff
Directeur général



Sabine Hébert
Directrice adjointe
Direction des ressources



Marie Garnavault
Sous-directrice
Direction des droits et des services
sur les territoires



Rodny Louis-Marie
Directeur comptable et financier
Direction comptable, financière,
du contrôle, du contentieux
et de la lutte contre la fraude



Samed Fkir
Sous-directeur
Direction de l'action sociale, de la santé
et de l'offre de services aux entreprises



Anne Boutry
Attachée de direction
SST et offre aux entreprises



Julie Hilario-Leganes
Attachée de direction
Droits et services sur les territoires



Carole Le Mée
Attachée de direction
Direction des Ressources



Nicolas Martin
Délégué de la direction
comptable et financière



Vanessa Moisson
Attachée de direction
Droits et services sur les territoires

FOCUS ACTION SOCIALE, SANTÉ ET OFFRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES

Samed Fkir, sous-directeur, revient sur les actualités de sa direction en 2024



Samed Fkir est arrivé au sein de la MSA Haute-Normandie le 3 juin 2024 en qualité de sous-directeur. Il est en charge de la direction de l'action sociale, de la santé et de l'offre de services aux entreprises. Retour sur les actualités 2024 de sa direction.

Comment votre rôle se distingue-t-il au sein de la MSA Haute-Normandie ?

Mon rôle au sein de la MSA se distingue par une position stratégique et transversale.

D'abord, par l'étendue du portefeuille de responsabilités, à l'interface de trois domaines fondamentaux pour la MSA et ses adhérents :

- L'action sanitaire et sociale où il s'agit de concevoir et de piloter les politiques et les dispositifs d'accompagnement des populations agricoles et rurales face aux difficultés sociales. Cela implique une forte dimension d'écoute des besoins du terrain et de partenariats avec les acteurs locaux.
- La santé qui englobe la coordination des actions de prévention et de promotion de la santé spécifiques au monde agricole, ainsi que le lien avec le système de soins. Il s'agit par ailleurs de prendre en compte les risques professionnels, la dimension mal-être et les particularités de la santé des agriculteurs et de leurs familles.
- L'offre de services aux entreprises qui est un volet essentiel visant à accompagner les entreprises agricoles dans leurs obligations sociales (cotisations, déclarations) mais aussi à leur proposer des services adaptés à leurs besoins. L'objectif est de faciliter leur quotidien et de contribuer à leur performance.

Puis par la nature des missions : mon rôle n'est pas uniquement opérationnel. Il implique une forte dimension de stratégie, de prospective, de coordination, de transversalité, d'innovation, d'adaptation et de représentation.

Quels sont, selon vous, les principaux défis auxquels les secteurs de l'action sociale, de la santé et de l'offre de services aux entreprises font face aujourd'hui, et comment la MSA y répond-elle ?

Nous faisons face à plusieurs défis majeurs :

- L'évolution des besoins et la complexification des situations avec une augmentation de la précarité, de l'isolement social, du mal-être agricole, des enjeux de la santé mentale et des problématiques liées au vieillissement de la population et au handicap, dans un contexte de désertification médicale par ailleurs.
 - Les mutations économiques, environnementales et réglementaires importantes que connaissent les entreprises agricoles.
 - Les contraintes financières avec un système de protection sociale soumis à des tensions financières importantes.
- La MSA, de par sa spécificité d'acteur de la protection sociale du monde agricole et rural, est particulièrement attentive à ces défis et met en œuvre différentes stratégies pour y répondre :
- L'adaptation continue de notre offre de services aux besoins de la population agricole - en action sociale, en prévention santé, en prévention des risques professionnels - et des entreprises.
 - L'appui sur la présence territoriale, notamment des élus.
 - Le développement de partenariats - avec les collectivités territoriales, les associations, les professionnels de santé, les acteurs du monde agricole, les organismes de protection sociale - pour accroître l'impact des actions et mutualiser les compétences.

En tant que sous-directeur en charge de ces domaines, mon rôle est d'impulser et de coordonner ces différentes actions, en veillant à leur pertinence et à leur efficacité.

Pouvez-vous nous détailler certains projets lancés ou des initiatives prises au cours de l'année 2024 ?

2024 a été une année riche en projets pour la MSA Haute-Normandie ; projets détaillés dans les pages de ce rapport d'activité.

Je peux néanmoins citer l'expérimentation sur l'année d'une aide au répit administratif. Cette aide s'inscrit dans un dispositif plus large d'aide au répit destiné aux exploitants et salariés agricoles en situation d'épuisement professionnel. Elle vise spécifiquement à les soulager de la charge administrative qui peut contribuer significativement à ce sentiment de surcharge et de mal-être. Concrètement, cela prend la forme d'un soutien administratif spécialisé dans le secteur agricole. Un professionnel se déplace au domicile pour prendre en charge diverses tâches administratives qui pèsent sur l'exploitation ou la situation personnelle de l'adhérent en difficulté. Il s'agit d'un outil précieux qui permet à nos adhérents de retrouver un équilibre et de surmonter les périodes d'épuisement.

Sur une autre thématique, il y a également la création d'un collectif « la place des préventions » avec plusieurs partenaires sur le département de Seine-Maritime. L'idée ici est de mutualiser nos compétences et nos ressources pour accroître l'impact de nos actions de prévention santé.

Pouvez-vous nous donner vos impressions concernant les succès rencontrés sur le terrain en 2024 ?

Étant arrivé en juin 2024, mon regard sur les succès est forcément partiel. Cependant, mes premières impressions sont globalement très positives. J'ai perçu un engagement fort des équipes de la MSA dans leurs différentes missions, une capacité d'adaptation face aux besoins évolutifs du monde agricole et rural et une réelle volonté d'apporter un soutien concret aux adhérents.

Quelles sont vos priorités pour l'année à venir au sein de la MSA Haute-Normandie ?

Mon objectif est de m'appuyer sur ces réussites et sur l'expertise des équipes pour continuer à développer et à renforcer nos actions au service du monde agricole et rural.

Ainsi, pour 2025, je souhaiterais renforcer l'approche personnalisée et en proactivité de l'accompagnement dans nos diverses offres de services, renforcer les partenariats et la coordination territoriale et mettre l'innovation au cœur de nos actions.

Aussi, je suis convaincu que c'est en travaillant collectivement et en étant à l'écoute des besoins du terrain que nous pourrions renforcer l'impact positif de la MSA.

Ce dernier point est fondamental à mon sens ; on doit pouvoir accentuer la transversalité en interne et nous appuyer sur notre guichet unique dans le cadre de nos différentes actions.

SES MISSIONS

La MSA assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droits : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre.

Elle couvre la totalité des domaines de la sécurité sociale pour ses assurés : Santé, Famille, Retraite, Accidents du Travail / Maladies Professionnelles, Recouvrement des Cotisations ainsi que la Santé Sécurité au Travail, le Contrôle Médical, l'Action Sanitaire et Sociale. Elle agit également sur les territoires grâce à son réseau d'élus. Avec 28,6* milliards de prestations versées à 5,43 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

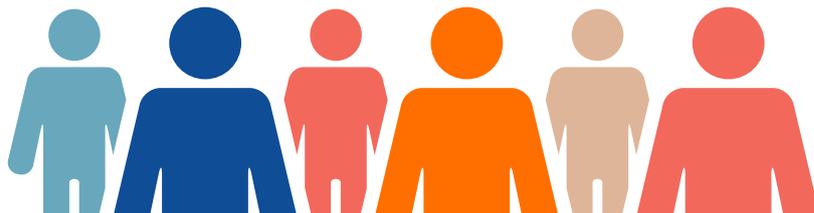
La MSA Haute-Normandie s'engage dans une démarche RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) à travers différentes actions.

* Sources statistiques.msa.fr - Les chiffres clés de la MSA

The background features a large white circle on a dark blue background. Overlapping this are several other shapes: a solid dark blue circle, two light orange circles, and various dark blue geometric shapes like triangles and a large curved shape on the right side. The text 'VOTRE MSA' is written in a bold, orange, sans-serif font, slanted upwards from left to right, positioned across the center of the white circle.

VOTRE MSA

VOTRE MSA



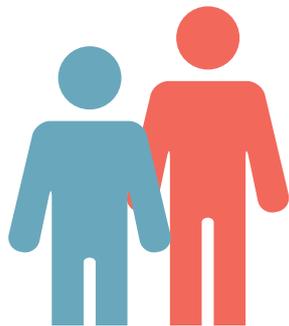
c'est

**252 salariés au service des populations agricoles
dont 49 que vous pouvez rencontrer sur les territoires**

14 travailleurs sociaux,
6 conseillers en protection sociale et animateurs de la vie mutualiste,
1 collaboratrice à l'accueil de la France services,
5 contrôleurs,
3 médecins du travail,
4 médecins conseil et 1 dentiste conseil,
6 conseillers en prévention des risques professionnels,
6 infirmières en santé au travail,
1 référente de la prévention du mal-être agricole,
1 conseillère de l'offre de services aux entreprises,
2 chargés de prévention santé.

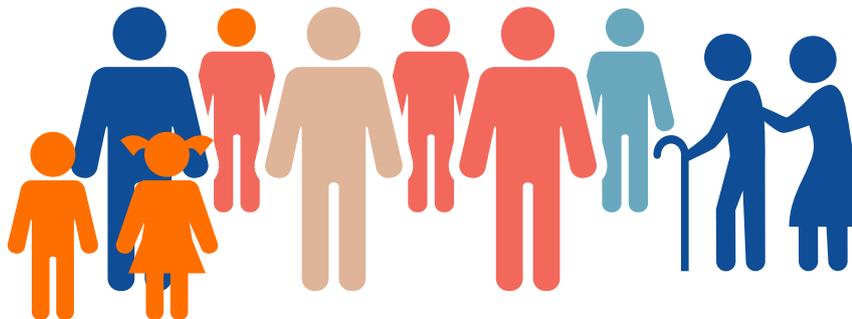
**441 délégués élus à votre écoute,
répartis sur l'ensemble du territoire.**

VOTRE MSA



protège

**122 167 ressortissants
dont 36 220 non-salariés**



VOTRE MSA

Les cotisations et les prestations

*277,2 millions d'euros de cotisations techniques émises
531,5 millions d'euros de prestations versées*

**Soit en 2024,
pour 1 € de cotisations, 1€ 90 de prestations versées**



- 50,70 % de cotisations salariés
- 49,30 % de cotisations non-salariés

- Retraite : 67,30 %
- Santé : 24,90 %
- Famille : 3,90 %
- Accident du travail : 3,30 %
- ASS : 0,60 %

VOTRE MSA

La gestion

**766 millions d'euros de flux financiers gérés (cotisations et prestations)
20,8 millions d'euros de charges de gestion**

**Soit en 2024, pour 1 € géré,
0,03 € de frais de gestion**



- Personnel : 64 %
- Impôts et taxes : 7,30 %
- Achats et autres charges externes : 5,50 %
- Gestion courante : 9,70 %
- Dotations aux amortissements et aux provisions : 13,50 %



L'ESSENTIEL

L'ESSENTIEL

Les cotisations

Unification des déclarations fiscales et sociales (UDFS)

Le dispositif repose sur le principe de «Dites-le nous une fois» avec une seule déclaration simultanée vers l'administration fiscale et la MSA.

La campagne 2024 est la deuxième et a permis une amélioration du taux de retour des déclarations vers la MSA avec une forte diminution des taxations d'office.

10 131 non-salariés actifs

**dont 9 445 chefs d'exploitations ou entreprises
568 collaborateurs d'exploitation
118 aides familiaux**

18 488 salariés actifs

**dont 7 191 salariés d'exploitations ou culture élevage
4 185 salariés des organismes de services
2 615 salariés de la coopération
4 497 salariés du secteur «autres activités»**



les cotisations

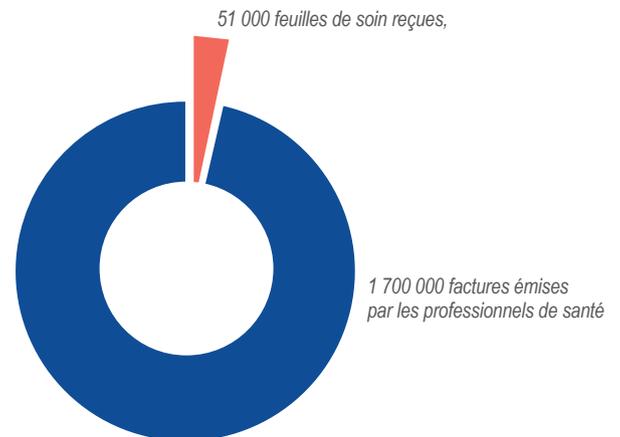
L'ESSENTIEL

Les prestations santé

Le service santé gère :

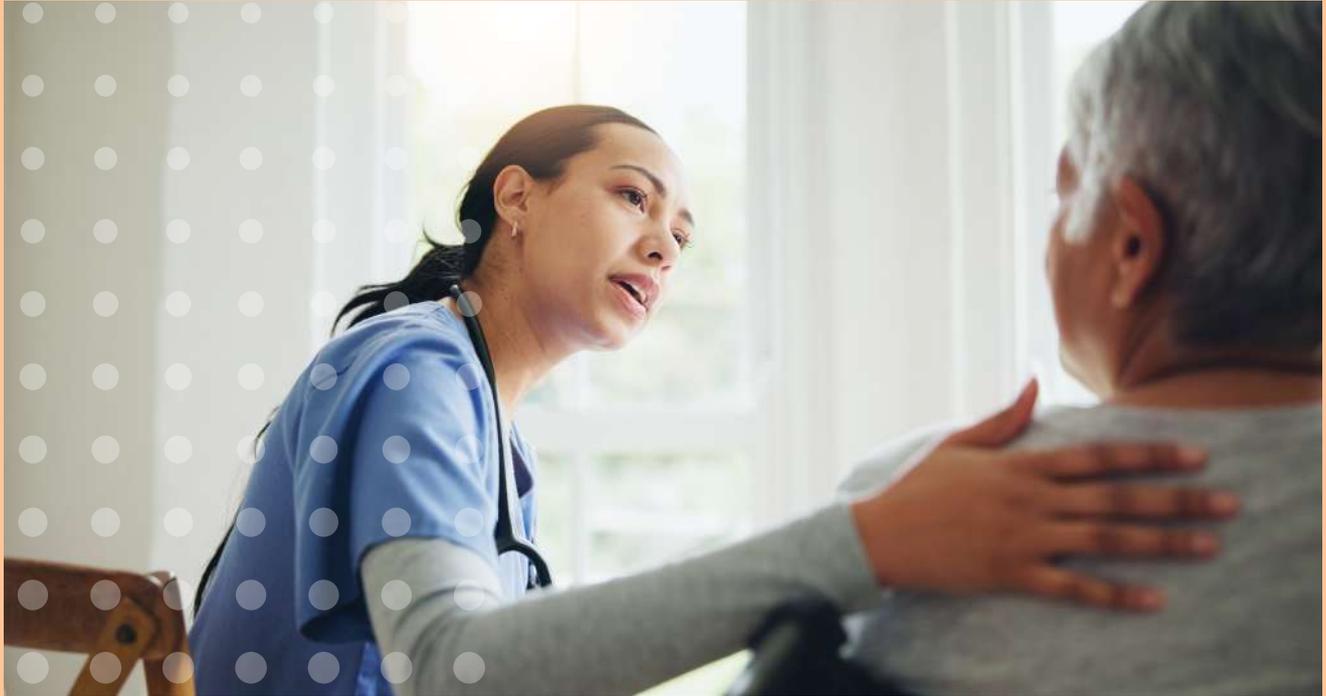
- l'ensemble de l'assurance maladie des adhérents pour les risques maladie, maternité/paternité et capital décès,
- l'ouverture et la continuité des droits santé,
- le remboursement des frais de santé et prestations en espèces, indemnités journalières, allocation de remplacement, capital décès,
- sur délégation de partenaires, la gestion de la complémentaire de frais de santé (Mutualia, Agrica, Pacifica, Humanis) et la prévoyance santé (Agrica).

Chiffres clés



**Le montant des prestations versées
aux salariés s'élève à 72,4 M€ et aux non-salariés à 60 M€**

38 231 bénéficiaires salariés et 23 751 non-salariés



les prestations santé

L'ESSENTIEL

La famille

L'année 2024 a été marquée par la poursuite des travaux liés à la modernisation de la prime d'activité et du RSA, dans le cadre de la mise en œuvre de la solidarité à la source, prévue pour 2025.

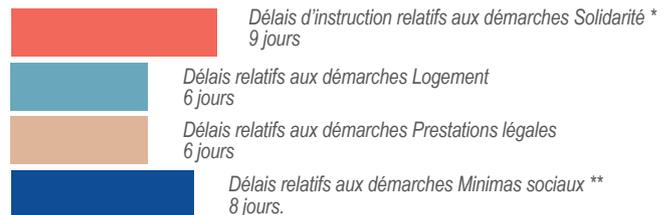
Cette réforme d'ampleur a nécessité en amont une refonte complète du système d'information famille, afin de garantir la fiabilité, la conformité réglementaire et l'amélioration des traitements.

Le service des prestations familiales a su s'adapter à ces évolutions tout en maintenant un haut niveau de qualité de service, notamment par des délais de mise en paiement maîtrisés.

En 2024, le service a traité plus de 104 000 procédures, réparties à 61 % en Haute-Normandie, et 39 % en Côtes Normandes, illustrant une activité soutenue et une mobilisation constante des équipes pour répondre aux besoins des assurés.

Les délais de traitement

Le service famille assure une bonne qualité de service avec des délais courts de mise en paiement des différentes prestations :



* Les délais relatifs aux démarches « solidarité » concernent les prestations Allocation Soutien Familial, Intermédiation Financière et PPA (prime activité).

** Les délais relatifs aux démarches « minimas sociaux » concernent les prestations RSA (Revenu Solidarité Active) et AAH (Allocation Adulte Handicapé).

**Le montant des prestations versées
aux salariés s'élève à 14,6 M€ et aux non-salariés à 6,1 M€
4 987 bénéficiaires salariés et 1 821 non-salariés**



la famille

La retraite

L'année 2024 a été marquée par la mise en œuvre de la majoration exceptionnelle, dite «MAJEX» au profit des salariés agricoles dans le prolongement de la réforme des retraites du 1er septembre 2023.

Cette majoration exceptionnelle avait pour objectif de porter le minimum de pension de retraite pour les salariés à 85 % du SMIC selon certaines conditions. Ce dispositif vient compléter celui mis en œuvre en fin d'année 2021 pour les non-salariés agricoles dans le cadre de la Loi Chassaigne.

Pour les ressortissants du régime agricole non-salariés, une autre réforme d'importance se précise avec la modification du calcul des pensions de retraite sur les 25 meilleures années de revenus à l'instar des règles de calcul des pensions de retraite des salariés agricoles.

Cette réforme très attendue par les exploitants agricoles devrait entrer en vigueur au 1er janvier 2026.

Chiffres clés

9 277 dossiers droits propres ont été instruits en 2024 contre 8 740 en 2023 soit une augmentation de 14 %. Cette évolution est liée principalement aux effets de la réforme mise en œuvre au 1er septembre 2023. En effet, les départs initialement prévus au 3ème trimestre 2023 ont été reportés en 2024 en raison de l'application immédiate de la réforme sur les générations 1961.

- 12 %	6 203 dossiers droits de réversion ont été instruits contre 7 056 en 2023
+ 30 %	417 demandes d'ASPA ont été traitées en 2024 contre 322 en 2023
+ 17 %	421 demandes de dossiers SASPA ont été instruites contre 361 en 2023
- 13 %	11 710 demandes de régularisation de carrière ont été traitées en 2024 contre 13 397 en 2023

54 052 retraités salariés et 22 338 retraités non-salariés

Le montant des prestations versées aux salariés s'élève à 182,2 M€ et aux non-salariés à 175,4 M€



la retraite

L'ESSENTIEL

Le contrôle médical et dentaire

Le Contrôle Médical et dentaire est chargé de veiller à l'application de la législation médico-sociale. Il assure ainsi une mission d'expertise et de contrôle des arrêts de travail en maladie, en maternité et en AT/MP et une mission de contrôle et de relation avec les professionnels de santé, des établissements de santé et des assurés dans le cadre de la gestion du risque.

Sur le volet évaluation médico-sociale individuelle, le service CMCD a notamment déployé un rappel systématique des consultations par messagerie téléphonique. Cette évolution a pour but d'améliorer le taux de présentéisme aux rendez-vous. Par ailleurs, 10 388 contrôles ont été réalisés entraînant la convocation de 1 211 adhérents pour des consultations.

Contrôles de facturation et montants des indus notifiés

Le total des indus s'élève à 20 117 euros.

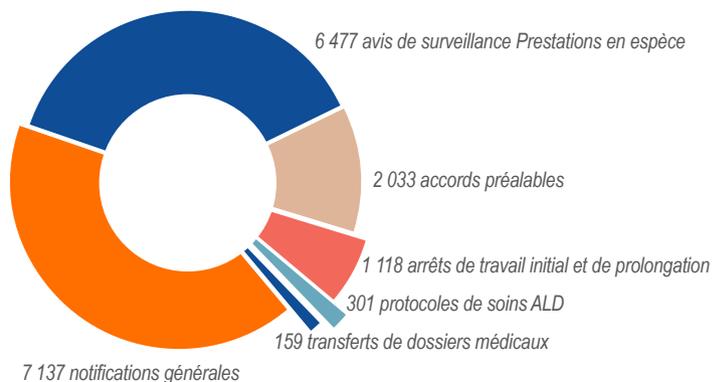
- le transport pour 5 782,25 euros,
- le LPP grand appareillage pour 5 002,37 euros,
- les EPHAD pour 3838,48 euros euros,
- les SSIAD pour 3 474,50 euros
- les actes infirmiers pour 1 642,20 euros...

Gestion du risque

100 % des actions du plan national ont été réalisées par le service. L'année a notamment été marquée par le déploiement d'une nouvelle action concernant les arrêts répétitifs.

635 arrêts de travail non conformes ont été traités.

Dossiers traités par le contrôle médical



10 388 contrôles réalisés entraînant la convocation de 1 211 convocations en présentiel ou en distanciel



le contrôle médical et dentaire

L'ESSENTIEL

Pôle prévention et organisation de soins

2024 a vu naître le pôle Prévention-Organisation des soins.

Il est composé d'une équipe de 4 personnes. Leur première mission a été la formalisation de la «Stratégie Santé MSA Haute-Normandie», un document valorisant la richesse des actions santé portées en transversalité par de nombreux services, en faveur des ressortissants du territoire.

L'année a aussi été marquée par de nombreuses actions de prévention :

- reprise par les caisses des invitations aux dépistages organisés des cancers et animations de terrain sur ce sujet,
- mise en œuvre du dispositif «Mon Bilan Prévention» et inclusion de ses non-consommants aux Instants Santé.

Des initiatives régionales ont vu le jour, comme l'action renforcée «Ambassadeurs Octobre Rose» et une campagne visant à prévenir la carie du biberon.

En interrégime, la MSA a participé à de nombreux projets (dispositif Zéro frais pour la vaccination HPV, divers forums prévention) dont l'aboutissement se traduira en 2025 par le lancement du collectif interrégime «Place des Préventions».

Sur le volet organisation des soins, le service a contribué à la structuration de l'offre et à l'amélioration de l'accès aux soins via les comités départementaux et au déploiement de Médicobus (centres de santé mobiles). Deux conventions ont été signées avec des CPTS dans le département 76, ainsi que deux contrats locaux de santé dans l'Eure.

Enfin, le Pôle a collaboré avec l'Université de Rouen pour mettre en œuvre la 3e année d'enseignement à la collaboration pluriprofessionnelle.

**Retrouvez les dispositifs santé
adaptés à chaque situation
et aux âges clés de la vie
en scannant ce QR code.**



Le PODS en 2024 et en quelques chiffres, c'est aussi :

Les bilans de santé

**19 738 invités à «Mon bilan prévention» et 4 485 invités aux Instants Santé sur 18 campagnes et 41 séances,
380 jeunes accompagnés à améliorer leur alimentation lors des modules nutrition santé ados**

La promotion des vaccinations

1 100 jeunes vaccinés contre le HPV, dont 58 % de garçons

Les bilans bucco-dentaires

32 % de participation



Pôle prévention et organisation de soins

FOCUS PREVENTION SANTÉ

«Devenez ambassadeur pour octobre rose» Un défi collectif pour sauver des vies lancé par la MSA Haute-Normandie

Chaque année, le cancer du sein reste le plus fréquent et le plus meurtrier chez les femmes en France. Pourtant, seulement 6 femmes sur 10 répondent à l'invitation du dépistage organisé.

Face à cet enjeu de santé publique, la MSA Haute-Normandie a lancé un défi : faire de chacun un ambassadeur d'Octobre Rose !

L'objectif ? Mobiliser le grand public pour sensibiliser largement les femmes de leur entourage à participer au dépistage du cancer du sein.

Lors d'événements et de marches solidaires organisées dans le cadre d'octobre rose, plus de 230 volontaires ont ainsi répondu à cet appel de la MSA en s'engageant comme ambassadeurs. Armés de kits complets, ils ont pu informer, rassurer et lever les freins qui empêchent encore trop de femmes de se faire dépister.

Un impact concret puisque grâce à leur engagement, 878 femmes ont été sensibilisées et 93,3 % d'entre elles se disent désormais prêtes à participer au dépistage. Un succès qui prouve que l'information et la mobilisation citoyenne peuvent véritablement faire bouger les lignes !

Une action qui a pris de l'ampleur en se régionalisant puisque les MSA des Côtes Normandes et MSA Mayenne Orne Sarthe se sont inspirées des actions et supports réalisés en MSA Haute-Normandie.

Le dépistage précoce peut sauver des vies : ensemble, continuons à diffuser ces messages !



FOCUS EXERCICE COORDONNÉ

Organisation d'une journée terrain et découverte de l'exercice coordonné aux étudiants en santé

Dans le cadre d'un enseignement à la collaboration interprofessionnelle, le pôle prévention-organisation des soins a contribué à l'organisation d'une journée «terrain» afin de faire découvrir l'exercice coordonné aux étudiants en santé en allant à la rencontre des professionnels du territoire.

Cette journée s'est déroulée à la maison de santé de la Plaine à Val-de-Reuil et s'intègre dans un cursus d'enseignement déployé depuis 2 ans auprès des étudiants en santé de l'université de Rouen.

L'enseignement global se déroule en 3 phases sur 3 ans. Il est commun aux filières infirmière, maïeutique (sage-femmes), pharmacie, masseur kinésithérapeute, orthophoniste, psychomotricien, ergothérapeute et médecine générale.

Un séminaire permet, en première année, la rencontre entre les différentes filières santé. Son objectif est de travailler sur les représentations des autres métiers et sur sa propre conception du travail en collaboration et d'élaborer ensemble les fiches métier de chaque profession.

La 2ème année d'enseignement a pour objectif de poser les bases du travailler ensemble par la tenue de staffs pluridisciplinaires simulés centrés sur des patients vivant des situations complexes. Le travail collectif est évalué par des binômes d'enseignants.

Enfin, la 3ème année d'enseignement a pour objectif de faire découvrir aux étudiants la collaboration pluriprofessionnelle sur le terrain.

C'est ainsi que 8 étudiants provenant des filières maïeutique, infirmière, pharmacie et médecine générale et 3 enseignants se sont rendus à Val-de-Reuil toute une journée durant.

Cette journée a été le fruit d'un travail partenarial de plus d'un an avec la faculté de Rouen et les enseignants des différentes filières santé, puis avec les institutions (CPAM 27 et ARS), la fédération des maisons et pôles de santé (FMPS) et les professionnels de la Maison de santé pluriprofessionnelle (MSP).

Cette année était une première expérimentation en Haute-Normandie et un travail est déjà engagé sur la version 2025.



L'ESSENTIEL

La complémentaire santé solidaire

Le Dispositif ressources mensuelles (DRM)

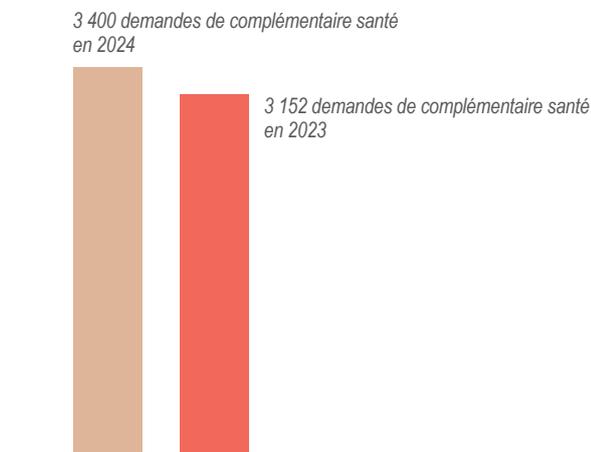
Les pouvoirs publics ont souhaité que le Dispositif Ressources Mensuelles (DRM)* soit utilisé pour la gestion des prestations sociales, et notamment de la complémentaire santé solidaire (C2S) afin d'en simplifier la demande et en faciliter l'instruction.

En effet, la très grande majorité des données relatives aux ressources du demandeur peut dorénavant être récupérée via le DRM et n'a plus à être déclarée par le demandeur.

Depuis le 25 janvier 2023, celui-ci est utilisé pour le traitement des demandes de C2S et a permis une amélioration des délais d'instruction.

Le délai de traitement des demandes de C2S est de 15 jours en 2024 soulignant une gestion performante de la MSA Haute-Normandie dans ce domaine.

3 400 demandes de C2S ont été traitées en 2024, dont 1 570 ont fait l'objet d'une attribution gratuite de la C2S.



* Le DRM est une base de données comprenant les revenus d'activité ainsi que les autres types de revenus (pensions retraite, aides sociales, etc...) permettant aux organismes sociaux de faciliter l'exercice de leurs missions.

Les accidents du travail et maladies professionnelles

Le délai moyen de règlement en 2024 des indemnités journalières versées au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles est de 18,8 jours pour les ressortissants du régime agricole salariés et de 12 jours pour les exploitants agricoles.

**2 172 déclarations d'accidents du travail reçues
dont 220 déclarations pour les non-salariés**

**Parmi ces déclarations,
6 ont concerné des accidents du travail mortels de salariés agricoles
et 2 des accidents mortels de non-salariés agricoles**

**227 demandes de reconnaissance de maladies professionnelles reçues
dont 58 demandes pour les non-salariés agricoles
ainsi que 18 demandes de reconnaissance de maladies professionnelles
au titre des pesticides
dont 14 pour les non-salariés agricoles**

Le recours contre tiers

En 2024, la caisse de gestion Centre-Nord, pilotée par la MSA Haute-Normandie, a encaissé 7 201 273 €, soit une progression de + 37 % par rapport à 2023. Avec 24 % de l'objectif national, elle se classe 2e caisse la plus contributive, confirmant sa dynamique de performance.

À l'échelle nationale, le recouvrement total a augmenté de + 4 %, atteignant 44 004 615 €, illustrant une efficacité renforcée des dispositifs.

L'année 2024 a été marquée par la reconnaissance du rôle pivot de la MSA Haute-Normandie, ainsi que par l'intensification des partenariats avec la CPR SNCF et la Caisses d'Assurance-Accidents Agricole d'Alsace et de Moselle (CAAA).

La MSA Haute-Normandie occupe une position centrale et stratégique dans la mutualisation du Recours Contre Tiers (RCT). Le réseau mutualisé RCT est désormais co-piloté par la Caisse Centrale de la MSA et la MSA Haute-Normandie, ce qui assure une coordination renforcée et un alignement optimal avec les objectifs fixés.



le recours contre tiers

L'ESSENTIEL

La maîtrise des risques

Le contrôle interne et la vérification comptable

Le dispositif de contrôle interne repose sur deux axes : les contrôles des ACI (Actions de Contrôle Interne) et les contrôles de la vérification comptable.

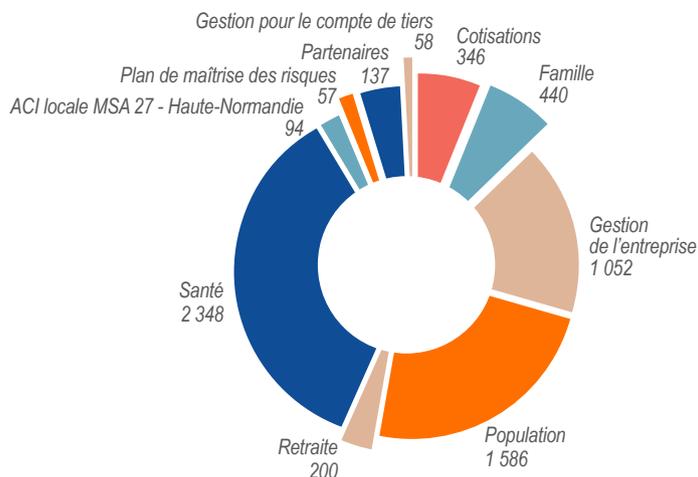
En 2024, 6 318 contrôles ont été réalisés en ACI et 4 691 ont été réalisés en vérification comptable pour la MSA Haute-Normandie.

Ces contrôles couvrent des domaines législatifs comme la retraite, les prestations familiales, la santé, le Recours contre tiers par exemple, mais également des domaines support comme la Gestion des habilitations ou les Marchés publics.

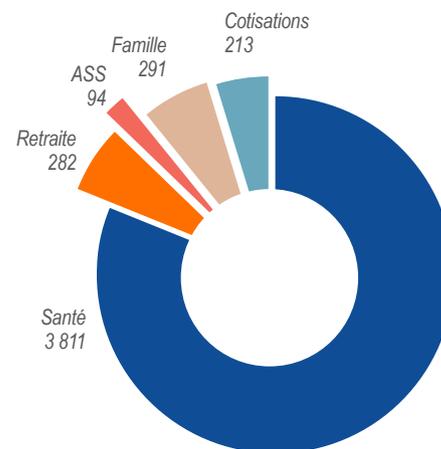
La MSA Haute-Normandie a fait l'objet d'un contrôle croisé régional en octobre 2024 portant sur les ACI famille, retraite et carrière.

Elle a obtenu une validation de 100 %.

6 318 actions de contrôle interne



4 691 dossiers vérifiés



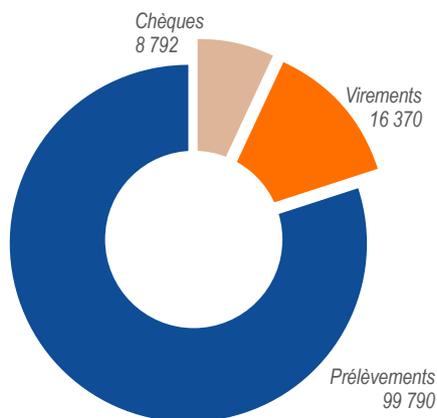
La comptabilité

La validation des comptes

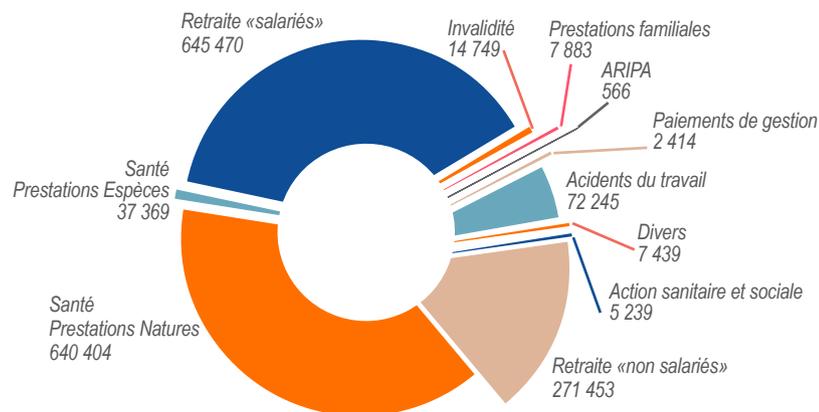
Les comptes 2024 de la Haute-Normandie ont été approuvés.
La validation est le fruit d'un travail collectif en étroite collaboration

entre la Direction comptable financière et l'ensemble des secteurs
des MSA Haute-Normandie et Côtes Normandes.

Répartition des encaissements



Répartition des paiements



**Afin de valider les comptes, 1 229 contrôles ont été réalisés
(970 à la clôture et 259 tout au long de l'année).**

**2 126 factures ont été comptabilisées
dans le cadre de la gestion de la MSA Haute-Normandie**

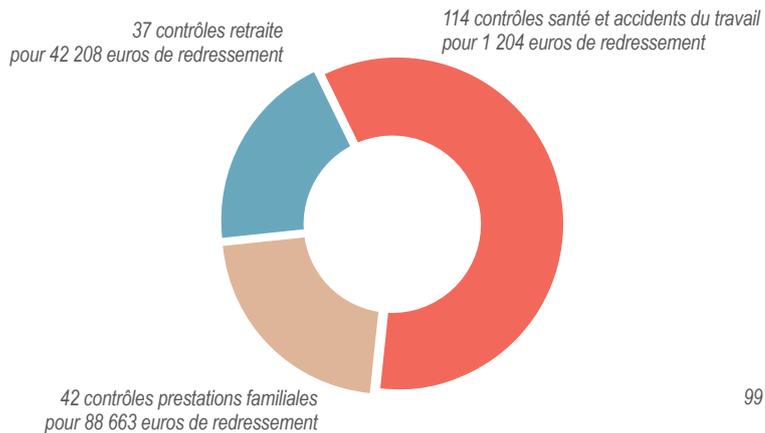
L'ESSENTIEL

Le contrôle externe

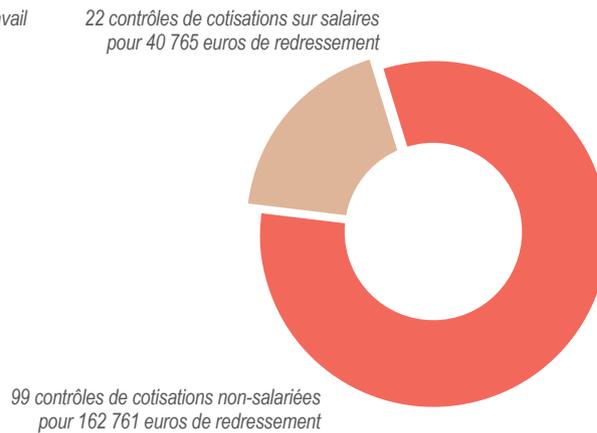
La fonction de contrôle constitue une des missions obligatoires des caisses de MSA.

Cette mission est exercée par des agents de contrôle agréés et assermentés exerçant leur activité dans un cadre juridique précis. Il s'agit de vérifier l'exactitude des informations données sur lesquelles reposent l'attribution de certaines prestations ou encore le calcul des cotisations afin de s'assurer qu'elles correspondent bien à la réalité et qu'ainsi tous les adhérents respectent leurs obligations légales et réglementaires.

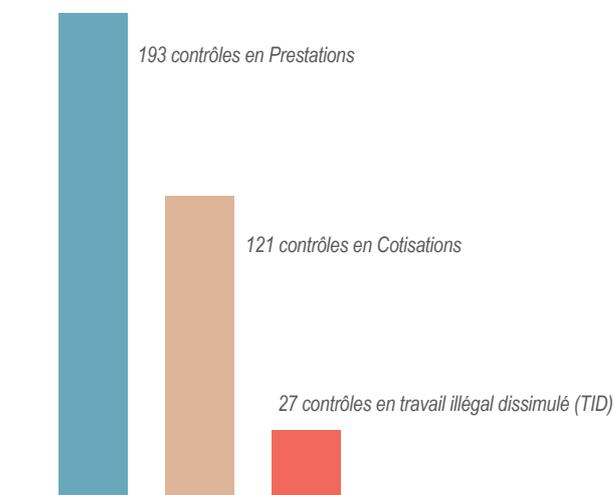
193 contrôles en Prestations pour un redressement de 132 075 euros



121 contrôles en Cotisations pour un redressement de 233 526 euros



Répartition des 341 contrôles



L'ESSENTIEL

La lutte contre la fraude, le travail dissimulé et le contentieux

La lutte contre la fraude

L'année 2024 est marquée par une forte augmentation des dossiers prestations familiales soumis au Comité de Lutte contre la Fraude du fait de l'augmentation du nombre de signalements effectués. Pour la législation Retraite, les préjudices chiffrés restent importants comparativement au nombre de dossiers signalés.

Le travail dissimulé

En 2024, au regard du contexte de la crise agricole, des actions de contrôle de travail dissimulé ont été annulées ou reportées comme les JAD (JOINT ACTION DAYS : journées d'action européenne impliquant l'ensemble des partenaires dans la lutte contre le travail illégal). Cependant la MSA Haute-Normandie a tout de même effectué 27 contrôles notamment lors de la «Fête du Ventre» à Rouen et qui ont donné lieu à demande de mise en conformité lorsque des anomalies ont été relevées.

Le contentieux

Prise en charge de cotisations 2024

Le montant total des prises en charge de cotisations en 2024 pour l'Eure et la Seine-Maritime représente 614 000 €. 359 demandes ont été reçues et 276 demandes retenues.

11 Commissions de recours amiables ont eu lieu en 2024 ainsi qu'une Commission exceptionnelle en décembre 2024 concernant l'attribution des prises en charge de cotisations

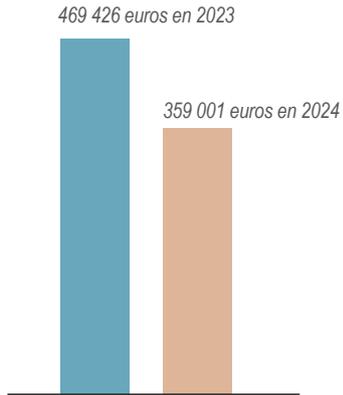
Audiences 2024

31 audiences ont eu lieu en 2024 :

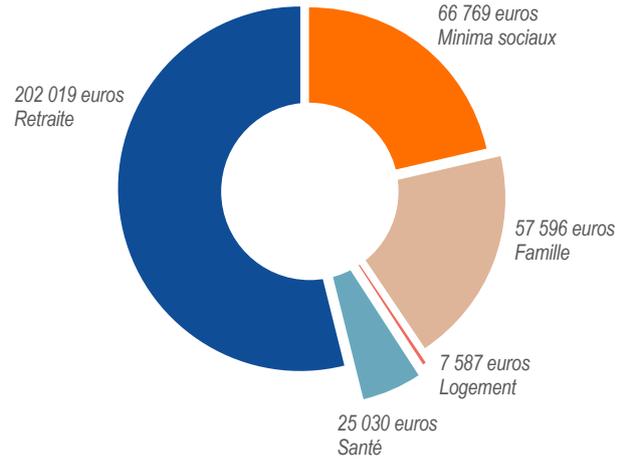
- première instance, 17 audiences,
- conciliation, 3 audiences, la conciliation se développe progressivement en 2024,
- appel : 10 audiences,
- cassation : 1 audience.

Par ailleurs, 24 procédures collectives (redressement / liquidation judiciaire) ont été initiées en 2024.

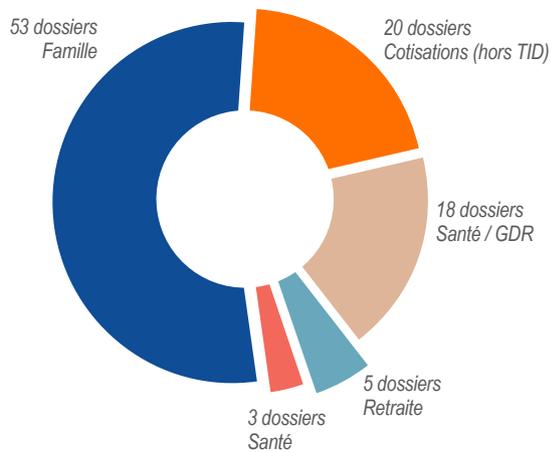
Montant total des préjudices subis et évités toutes prestations



Préjudices subis et évités en 2024



99 dossiers présentés aux comités de lutte contre la fraude





LE PLUS ENCORE

LE PLUS ENCORE

L'animation des territoires et la vie mutualiste

En 2024, c'est un total de 29 actions portées par l'équipe de la Vie Mutualiste sur demande des élus, dont 16 actions menées en Seine-Maritime et 13 dans l'Eure.

Au total ce sont 48 élus haut-normands qui se sont engagés sur un total de 125,5 heures de bénévolat dédiées exclusivement aux actions sur les territoires.

Une nouvelle action à destination des nouveaux installés a été menée dans les 2 départements. Malgré un taux de participation inférieur aux attentes, le retour d'expérience est très positif. Les participants ont manifesté un intérêt fort pour renouveler et développer cette action, qui contribue à améliorer les connaissances sur l'accès aux droits, tout en renvoyant une image positive de notre régime de protection sociale.

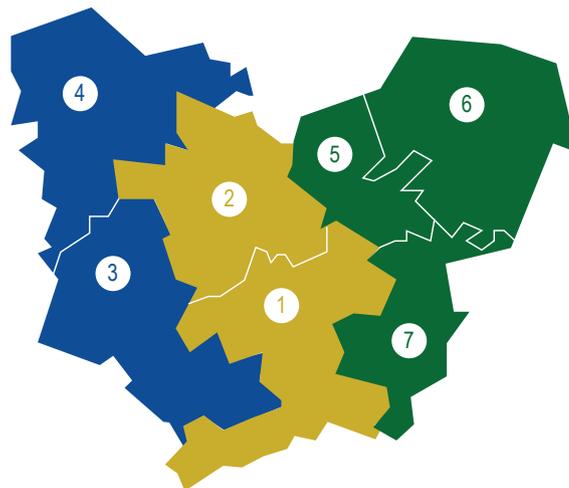
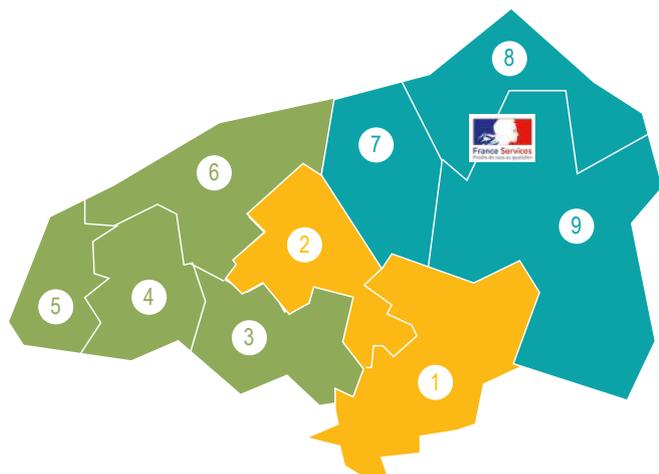
Cette action sera complétée par un travail de parrainage des Nouveaux installés en lien direct avec les élus dès la prochaine mandature.

La fin de l'année a été marquée par l'action ENTRACTE DE NOEL sur les 2 départements, qui avait pour objectif de marquer l'entrée dans les élections MSA 2025 et la sensibilisation au vote. Ces 2 actions ont rencontré un réel succès avec une demande de réitération pour les années à venir de la part des salariés, des différentes OPA et des producteurs locaux nous ayant accompagnés dans l'aventure.

Plus globalement, pour la mandature 2020-2025 qui touche à son terme, ce sont 655 engagements des élus pour les actions Vie Mutualiste, avec un total de 3 684,5 heures de bénévoles.

- Seine-Maritime
327 participations d'élus
pour un total de 1846 heures de bénévoles,
- Eure
328 participations d'élus
pour un total de 1838,5 heures de bénévoles.

Les conseillers animateurs sur le territoire



Magalie Letellier
Responsable
de l'animation
sur les territoires



Seine-Maritime - Territoire Centre
Conseillère animatrice de territoire

Marine Moreau
moreau.marine@hautenormandie.msa.fr

Seine-Maritime - Territoire Ouest
Conseiller animateur de territoire

Frédéric Guerrier
guerrier.frederic@hautenormandie.msa.fr

Seine-Maritime - Territoire Est
Conseillère animatrice de territoire

Florence Duvinage
duvinage.florence@hautenormandie.msa.fr



Eure - Territoire Centre
Conseillère animatrice de territoire

Aude De Kat
dekat.aude@hautenormandie.msa.fr

Eure - Territoire Ouest
Conseillère animatrice de territoire

Marie-José Sieurin
sieurin.marie-jose@hautenormandie.msa.fr

Eure - Territoire Est
Conseillère animatrice de territoire

Natacha Vallée
vallee.natacha@hautenormandie.msa.fr



Julie Longuet
Conseillère MSA et France services
Londinières (76)
referentsfs.grprec@hautenormandie.msa.fr



LE PLUS ENCORE

L'accueil et le centre de contact

Le centre de contact

Tout au long de l'année 2024, le centre de contact de la MSA s'est mobilisé pour répondre efficacement aux attentes des assurés, dans une logique de service de proximité, de réactivité et d'accessibilité renforcée :

Avec 138 375 appels répondus, les téléconseillers ont assuré une présence constante pour accompagner les adhérents dans leurs démarches, les informer et les orienter. Dans un souci de continuité de service et afin de répondre aux sollicitations des adhérents dans des délais maîtrisés, le centre de contact a proposé également un service d'appels sortants. Ce sont ainsi 26 695 appels sortants qui ont été assurés vers les adhérents demandeurs.

En complément, 60 697 messages internet ont été traités avec un délai moyen de réponse inférieur à 48 heures, illustrant la qualité du traitement multicanal. Le centre de contact a également développé l'usage des messages internet sortants, permettant de relancer ou d'informer de manière proactive les usagers dans le cadre de suivis personnalisés.

Le pré accueil a quant à lui enregistré plus de 12 000 visites, soulignant l'importance du contact humain et de l'accompagnement de proximité. Ce premier niveau d'accueil a contribué à une orientation efficace et à une meilleure compréhension des droits et démarches des adhérents. Le centre a poursuivi son implication dans l'accompagnement personnalisé des assurés avec la réalisation de 289 rendez-vous prestations et 328 entretiens d'information retraite, apportant des réponses claires et sécurisantes dans des moments clés de la vie des adhérents.

L'ensemble de ces résultats témoigne de l'engagement fort du centre de contact en faveur d'une relation usager réactive, bienveillante et proactive.

L'organisation de l'activité téléphonique

À noter que l'année 2024 a été marquée par la réouverture des appels entrants à la journée, permettant ainsi d'élargir les plages de disponibilité et d'améliorer l'accessibilité téléphonique.

138 375 appels répondus
26 695 appels sortants
60 697 messages internet
avec un délai moyen de réponse sous 48 heures
289 rendez-vous prestations.
328 entretiens info retraite



l'accueil et le centre de contact

L'accueil MSA

L'ACCUEIL MSA SUR RENDEZ-VOUS

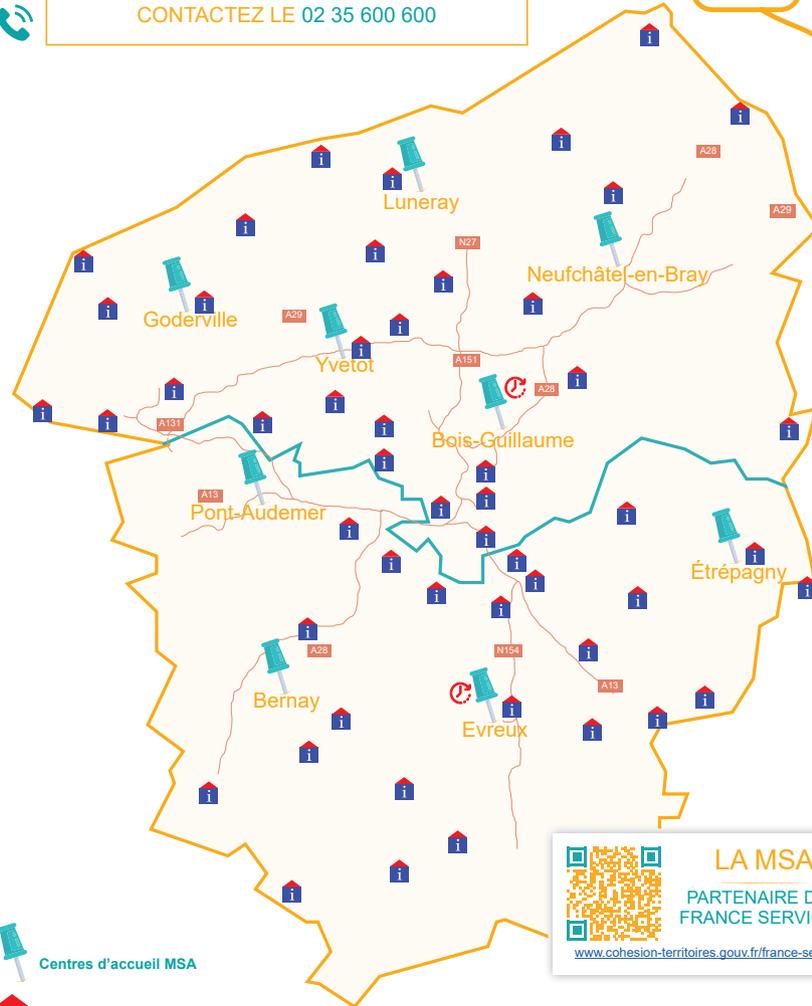
DEMANDEZ UN RENDEZ-VOUS



PAR MESSAGE SUR « MON ESPACE PRIVE »
OU



CONTACTEZ LE 02 35 600 600



Centres d'accueil MSA



Point d'accueil France Services



Horaires d'ouverture des sites de Bois-Guillaume et d'Evreux
de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30
et possible sans rendez-vous.



LA MSA
PARTENAIRE DES
FRANCE SERVICES

www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services



L'essentiel & plus encore

sur rendez-vous

La MSA Haute-Normandie
vous propose
4 modes d'échange
Selon vos besoins !

- 1 • Un espace privé sur internet**
Pour déclarer ou recevoir une attestation de paiement, un relevé de carrière, demander un imprimé MSA...
[Inscrivez-vous sur hautenormandie.msa.fr](https://hautenormandie.msa.fr)
- 2 • Un centre de contact**
Vous avez consulté notre site web mais votre dossier nécessite l'aide d'un téléconseiller...
[Composez le 02 35 600 600](tel:0235600600)
ou laissez nous votre numéro de téléphone : nous vous rappelons dans un délai maximum de 24 heures.
Vous êtes employeur de main-d'oeuvre ou exploitant agricole, vous avez une question concernant la gestion de votre entreprise,
[Composez le 02 35 920 920](tel:0235920920)
- 3 • Un rendez-vous en agence**
 -  Vous créez une entreprise, vous préparez votre dossier ou demandez des prestations,
 -  Votre dossier nécessite un rendez-vous avec un conseiller...
 -  Votre dossier nécessite un rendez-vous avec un travailleur social...
- 4 • Un accueil dans une France services**
 -  Vous serez informé et guidé
 -  Vous serez accompagné pour toutes les démarches en ligne



Pour tous vos envois de courrier
une seule adresse :
MSA Haute-Normandie
32, rue Georges Politzer
27036 Evreux Cedex

FOCUS MSA SERVICES

L'animation départementale des France services de l'Eure

En juin 2024, la MSA Haute-Normandie a engagé avec la Préfecture de l'Eure une convention de mise à disposition d'un agent en tant qu'animateur départemental des France services.

Son activité principale en 2024 a été de rencontrer l'ensemble du réseau des 32 France services afin de réaliser un diagnostic territorial et d'appuyer la Préfecture dans l'élaboration d'un plan d'action départemental, tout en veillant à ce que les conseillers bénéficient de l'ensemble des ressources nécessaires à leurs activités.

En 2024 les France services euroises, situées à moins de 20 minutes de chaque usager, ont réalisé près de 170 000 accompagnements de premier niveau, constituant ainsi un relais de service public de proximité pour les 11 opérateurs nationaux engagés dans le programme (DGFIP, CARSAT, CPAM, CAF, MSA, France Titres, France Travail, France Rénov', Point Justice, La Poste et Chèque Energie).

Retour sur la première année de Rémi Andrzejewski au déploiement des France services dans l'Eure



Rémi Andrzejewski, l'interview

Rémi Andrzejewski commence sa carrière en tant qu'assistant social à la CARSAT Normandie, avant d'évoluer vers des fonctions d'encadrement d'équipe dans l'Eure et la Seine-Maritime, renforçant ainsi sa connaissance approfondie du territoire.

En 2014, il rejoint la MSA Haute-Normandie en tant que Responsable du service d'action sociale.

En 2024, un nouveau défi s'offre à lui avec l'opportunité de participer au déploiement des France services dans l'Eure, un projet innovant porté par la Préfecture, visant à améliorer l'accès aux services publics pour tous.

Retour sur sa première année au sein des Frances services de l'Eure

1 - Pouvez-vous nous décrire en quoi consiste votre rôle au sein de France services et quelles sont vos missions dans ce cadre ?

Ce qui me semble essentiel, c'est la création d'un réseau solide avec les France Services, la Préfecture, l'ANCT (Agence Nationale de Cohésion des Territoires) et les opérateurs comme la CARSAT, la DDFIP, la CAF ou la CPAM. Mon rôle est de créer le lien, en garantissant les moyens d'action des conseillers et la qualité du service rendu. Cela passe par des comptes rendus de visites et des bilans mensuels envoyés à l'ANCT.

Ma mission consiste également à valoriser le réseau des France services dans l'Eure, pour en accroître la visibilité et l'impact.

2 - Quelle est la place et l'implication de la MSA Haute-Normandie dans le dispositif France services ?

La MSA fait partie des 12 opérateurs nationaux des France services et représente environ 3 à 4 % des usagers qui bénéficient de ces services. Elle possède une connaissance opérationnelle, ayant déjà mis en place une France services en Seine-Maritime.

Grâce à son organisation en guichet unique, la MSA est pleinement légitime pour s'impliquer dans ce réseau. Elle gère plusieurs branches et œuvre pour une amélioration continue des relations entre le front et le back-office, un enjeu central des France services. En tant qu'ancien responsable du service d'action sociale, j'ai pu travailler directement sur ces problématiques, que je retrouve désormais à l'échelle des France services.

3 - Comment les France services contribuent-elles à améliorer l'accès aux services publics pour les habitants de l'Eure, en particulier pour les populations les plus éloignées et vulnérables ?

Les France services se distinguent avant tout par leur proximité. Il y a toujours un centre à moins de 20 minutes du domicile d'un usager. Certaines Frances services vont encore plus loin en adoptant une démarche « d'aller vers » des permanences de proximité ou même des bus itinérants grâce à l'appui des antennes locales. Un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) soutenu par la Banque des Territoires accompagne le développement de ces projets.

Ce réseau se caractérise également par l'engagement des conseillers,

profondément attachés au service public et qui font preuve d'une grande empathie envers les usagers.

Enfin, l'engagement des opérateurs, loin d'être simplement symbolique, repose sur une coopération efficace entre le Front Office et le Back Office. Chaque acteur a son rôle et ses compétences, et leur articulation est essentielle pour assurer un service de qualité.

4 - Quels sont les projets ou initiatives envisagés pour le développement des France services ?

L'objectif est de consolider les 12 partenaires officiels des France services pour que le système fonctionne de manière optimale. Cela passe par des formations régulières, des immersions des conseillers chez les opérateurs, et une attention particulière à la qualité du lien entre le Front Office (FO) et le Back Office (BO).

L'accent est mis sur un développement qualitatif plutôt que quantitatif, en veillant à diffuser les bonnes pratiques et à faciliter l'amélioration continue des échanges entre les équipes. L'inclusion de nouveaux opérateurs, comme l'URSSAF, est également un enjeu majeur pour renforcer la diversité et l'efficacité du service.

5 - Quels succès majeurs avez-vous pu observer au cours de cette première année ?

Le séminaire organisé le 19 décembre 2024 a rencontré un grand succès, avec une centaine de participants actifs, offrant des éléments précieux pour travailler sur 2025. Ce succès, tant qualitatif que quantitatif, est le fruit de l'engagement de l'ensemble du réseau : un service public de proximité qui a réalisé près de 170 000 accompagnements en 2024, avec un taux de finalisation des démarches de 86 % dès le premier rendez-vous et une satisfaction mesurée à 92 %.

6 - Comment envisagez-vous l'avenir des France services dans l'Eure ? Quelles sont, selon vous, les priorités pour la prochaine étape de ce dispositif ?

L'optimisation des France services repose sur trois axes de progrès identifiés lors du diagnostic initial et approfondis durant le séminaire grâce à la méthode des 6 chapeaux de Bono, une approche de réflexion collective permettant de considérer une problématique sous plusieurs angles (créativité, logique, émotion, etc.), méthode que j'avais déjà expérimentée en ASS :

- Notoriété des France services : avant la campagne nationale de promotion, seulement 36 % des Français connaissaient France services.
- L'harmonisation des pratiques : Il s'agit de mieux gérer les flux, de clarifier les rôles entre les niveaux d'intervention N1 et N2, et de partager les bonnes pratiques locales (ateliers, supports de communication, etc.).
- Travail en réseau : L'objectif est d'animer des groupes de travail à l'échelle de trois territoires regroupant de 8 à 12 France services, en privilégiant les échanges de pratiques entre centres portés par la même intercommunalité.

Pour plus d'informations sur les France services, vous pouvez consulter le site internet : franceservices.gouv.fr.

LE PLUS ENCORE

L'action sanitaire et sociale

L'Action Sanitaire et Sociale (ASS) à la MSA Haute-Normandie en 2024, c'est...

- La mise en œuvre d'un nouveau dispositif national expérimental en faveur des agriculteurs et des salariés de la production en situation d'épuisement professionnel : l'aide au répit administratif.
- Le lancement du programme « Inclusion et Ruralité 2 », qui vise à accompagner le développement de structures de l'insertion par l'activité économique (IAE).
- Les signatures des Conventions Territoriales Globales sur 3 territoires, la Communauté de Communes Lieuvin Pays d'Auge, la Communauté de Communes Lyons Andelle et la Commune nouvelle de Mesnil-en-Ouche.

En plus de l'activité habituelle du service ASS qui représente le travail social, l'ingénierie et le développement social et le versement des aides financières individuelles et collectives.

7 606 accompagnements individuels réalisés

740 signalements réalisés par les partenaires internes et externes

4 séjours organisés, dont une journée à Muchedent

Les aides financières

Les aides financières s'adressent à tous les adhérents de la MSA Haute-Normandie et portent sur les domaines suivants :

- Famille
- Seniors
- Précarité
- Habitat
- Santé

L'équipe des aides financières a pour mission de traiter les dossiers soumis ou non à une évaluation sociale auprès du Comité d'Action Sanitaire et Sociale (CASS). Certains dossiers peuvent être instruits sans nécessiter d'évaluation sociale ni de présentation au CASS, suivant une délégation du CASS.

Le guide des aides financières est disponible et mis à disposition sur le site internet de la MSA, retrouvez-le facilement en scannant ce QR code.



En 2024, le budget alloué à la MSA Haute-Normandie s'est élevé à 2 906 811 €.

Le service action sanitaire et sociale peut également intervenir au titre d'aide à domicile pour les personnes les plus vulnérables ou encore pour des prestations santé qui engendrent des coûts financiers importants.

Pour plus d'informations, en lien avec le guide des aides financières il est possible de contacter le service directement par mail : contactass.blf@hautenormandie.msa.fr

190 146,15 € ont été attribués au titre des chèques sports, soit 3 737 enfants concernés

30 179,70 € alloués pour les séjours organisés en colonie par le Centre AVMA de Sweet-Home, soit 23 enfants ont participé aux séjours

63 500 € alloués pour des familles ayant eu une naissance ou adoption au sein du foyer via un chèque naissance de 250 €

31 800 € accordés au titre d'une prime complémentaire pour la 1ère naissance à hauteur de 400 € par foyer concerné

FOCUS ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Les grandes actualités en 2024 de l'Action sanitaire et sociale présentées par Julie Delacourt



Julie Delacourt est responsable de l'Action sanitaire et sociale à la MSA Haute-Normandie depuis cette année. Elle revient sur les grandes actualités de son service en 2024 et de son rôle au sein de celui-ci.

Pouvez-vous présenter le Département de l'Action sanitaire et sociale de la MSA Haute-Normandie ?

Le département ASS de la MSA Haute-Normandie est doté de 3 services.

Le service des aides financières, dont les principales missions sont les suivantes :

- Gestion des prestations collectives et individuelles ASS des adhérents.
- Accompagnement des adhérents dans leurs démarches d'accès aux prestations extra-légales.
- Orienter et conseiller les adhérents et les partenaires vers les bons dispositifs et services compétents, en assurant l'accueil téléphonique.

Le service intervention sociale, dont les missions des travailleurs sociaux sont les suivantes :

- Assurer l'accompagnement social individuel et/ou collectif auprès des adhérents confrontés à des difficultés particulières, en situation de fragilité ou d'isolement.
- Mettre en œuvre ou contribuer à la mise en œuvre sur le territoire de projets, actions collectives et programmes nationaux et locaux définis dans le plan d'action sanitaire et sociale.
- Contribuer au développement social du territoire.
- Mettre en place des partenariats.

Le service ingénierie sociale et développement social territorial, dont les missions sont les suivantes :

- Assurer le pilotage des projets institutionnels déployés sur les territoires, en lien avec les équipes de travailleurs sociaux et l'ensemble des parties prenantes, en concertation avec la hiérarchie du service et à partir d'un diagnostic des besoins.
- Soutenir le développement de projets sur les territoires et avec les équipes territoriales, en apportant un appui méthodologique et sous la responsabilité de la responsable des interventions sociales.
- Assurer le pilotage budgétaire des projets en lien avec le service des aides financières.

Quelles sont les missions que vous devez gérer au quotidien ?

Le pilotage stratégique de l'ASS :

- Orientations du plan d'action sanitaire et sociale
- Suivi des orientations de la COG
- Piloter le budget de l'ASS
- Analyser le suivi des activités

Le management des équipes :

- Assurer le management transversal du service ASS, et direct pour l'équipe intervention sociale
- Assurer la politique RH du service
- Veiller aux bonnes conditions de travail au sein du service
- Représenter le service en interne et en externe :
 - En externe : COPIL, Comité des financeurs etc.
 - En interne : CPASS, CASS Restreint, etc.

Quelles sont les spécificités de la MSA Haute-Normandie en matière d'action sanitaire et sociale par rapport à d'autres régions ?

Une population plus vieillissante sur nos départements pour laquelle des actions collectives peuvent être déployées et pour laquelle nous avons un panel d'aides individuelles qui peuvent être octroyées via notre guide

des aides financières. La particularité pour cette population c'est l'accompagnement individuel qui se réalise par les travailleurs sociaux de secteur, soit nos collègues du Département travaillant en centres médicaux sociaux ou en CCAS.

Quelle a été l'actualité marquante de 2024 pour le service ASS ?

Le mouvement du personnel encadrant a été marquant en 2024, avec l'arrivée d'un nouvel agent de Direction, Monsieur Samed FKIR en juin 2024 et moi-même en septembre 2024 en tant que Responsable ASS. La sectorisation du Département 76 qui a également été mise en œuvre en avril 2024. Ces changements ont permis de faire le point sur les priorités des missions du service au sein de la MSA, de recentrer nos actions et de les communiquer en interne auprès des différents services.

Pouvez-vous citer un projet récent en collaboration avec d'autres institutions ou partenaires qui a eu un impact significatif ?

L'expérimentation de l'aide au répit administratif mis en œuvre depuis juillet 2024 au sein de la MSA Haute-Normandie. Depuis plusieurs années, un nombre croissant d'exploitations et d'entreprises agricoles subissent des crises successives se traduisant par une dégradation de leur situation financière. Outre des problèmes de surendettement, l'agriculteur ou le salarié d'une entreprise agricole est plus exposé au stress avec des répercussions possibles sur sa vie sociale et familiale.

Pour lutter contre les risques psychosociaux et l'épuisement professionnel en milieu agricole, la MSA a mis en place l'aide au répit. Ce dispositif permet d'accéder à un temps de répit, pour l'adhérent mais aussi pour ses proches. L'aide au répit s'adresse à tous les agriculteurs et salariés de la production en situation d'épuisement professionnel, exploitant agricole, chef d'exploitation ou d'entreprise agricole, quel que soit le secteur de production mais aussi salarié agricole tous secteurs confondus.

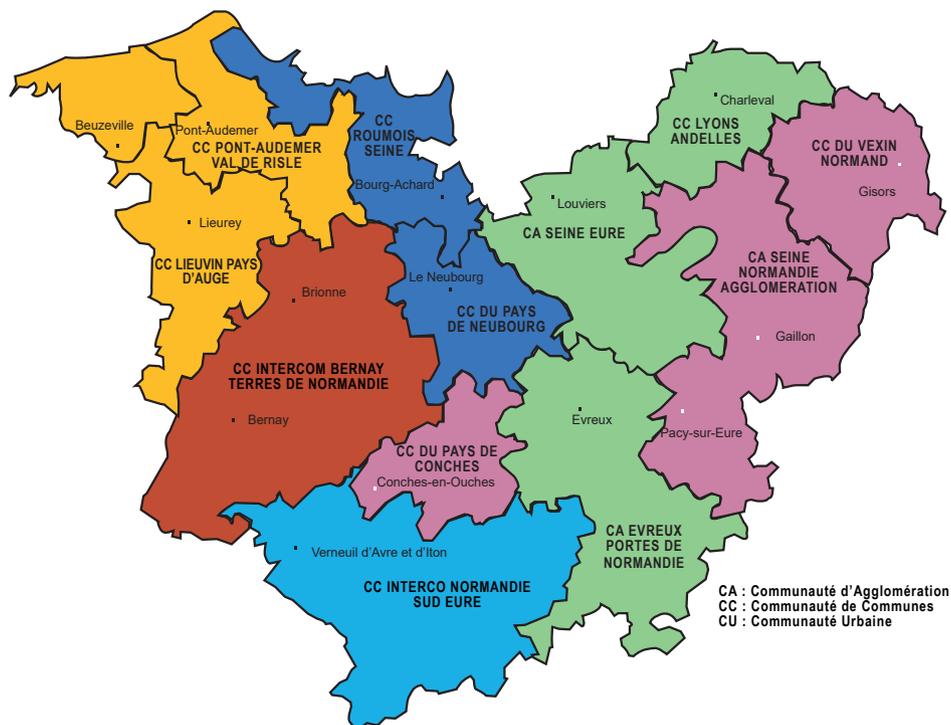
La MSA Haute-Normandie a signé 3 conventions en 2024 pour mettre à profit cet accompagnement auprès de nos adhérents. Ces conventions ont été signées en partenariat avec REAGIR, Solidarité Paysans 76 et MSA services .

Comment voyez-vous l'évolution de vos missions et/ou de votre équipe ?

Depuis mon arrivée en septembre 2024, j'ai pu constater à quel point les missions de l'ASS sont en constante évolution. Ce que je vois surtout, c'est une montée en complexité des situations que nous accompagnons, et donc un besoin encore plus fort de coordination, de réactivité et de présence sur le terrain. Nos missions s'élargissent, notamment avec des projets comme l'aide au répit administratif, qui montrent notre capacité à innover et à travailler en réseau pour répondre concrètement aux besoins des adhérents. On passe progressivement d'une logique d'intervention à une logique de prévention et d'accompagnement global, dans laquelle chaque service, aides financières, intervention sociale et ingénierie a un rôle complémentaire à jouer.

Concernant l'équipe, je ressens une réelle envie d'avancer ensemble, de redonner du sens à nos actions après une année 2024 de transition. On construit pas à pas une nouvelle dynamique de travail, collaborative et fluide. L'humain est au cœur de nos missions, alors c'est aussi dans nos pratiques internes qu'on essaie d'être cohérents : cultiver l'écoute et le soutien. Je pense que c'est ça, l'avenir de nos missions et de notre équipe.

Les travailleurs sociaux



CA : Communauté d'Agglomération
 CC : Communauté de Communes
 CU : Communauté Urbaine



Julie Delacourt
 Responsable
 de l'action sanitaire et sociale
delacourt.julie@hautenormandie.msa.fr



Samia laichouhen
 Chargée de mission
 jusqu'au 24 janvier 2025



Pascal Grialou
 Chargé de mission en action sociale 27 et 76
 à compter du 1er avril 2025
grialou.pascal@hautenormandie.msa.fr

Travailleurs sociaux

- Claire Callot** callot.claire@hautenormandie.msa.fr
- Ophélie Lepaisant** lepaisant.ophelie@hautenormandie.msa.fr
- Céline Quartier** quartier.celine@hautenormandie.msa.fr
- Aurélien Mare** mare.aurelie@hautenormandie.msa.fr
- Cécile Houdeville** houdeville.cecile@hautenormandie.msa.fr
- Marion Royer** royer.marion@hautenormandie.msa.fr

sur le terrain



Travailleurs sociaux

Audrey Prin prin.audrey@hautenormandie.msa.fr
 Céline Poret poret.celine@hautenormandie.msa.fr
 Cécile Lebesne lebesne.cecile@hautenormandie.msa.fr
 Sarah Gaspar gaspar.sarah@hautenormandie.msa.fr
 Aurélie Declercq declercq.aurelie@hautenormandie.msa.fr
 Julie Lévêque leveque.julie@hautenormandie.msa.fr
 Céline Carnet carnet.celine@hautenormandie.msa.fr
 Catherine Flamant flamant.catherine@hautenormandie.msa.fr

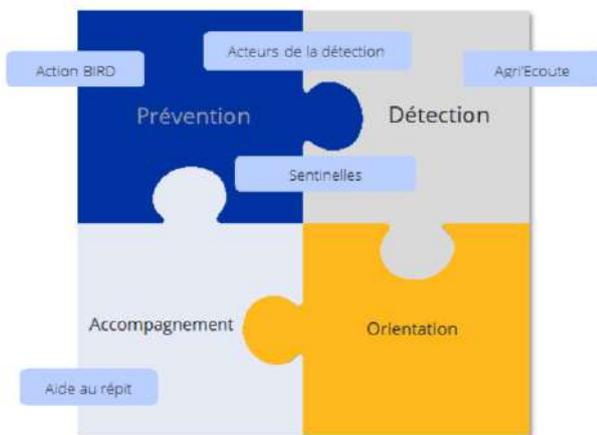
LE PLUS ENCORE

La prévention du mal-être agricole

Depuis 2011 et le lancement du plan de lutte contre le suicide agricole, la MSA n'a cessé d'agir en faveur de la santé mentale dans le monde agricole : Agri'écoute (2014), Aide au répit (2017) jusqu'au programme PMEa (prévention du mal-être agricole) en 2021 qui vient optimiser la complémentarité de l'ensemble des dispositifs et la coordination de tous les acteurs.

La feuille de route interministérielle (agriculture, santé et travail) mise en œuvre en 2021 a donné une autre dimension à la prise en charge du mal-être agricole en intégrant l'action de la MSA dans la stratégie et les dispositifs nationaux de prise en charge du mal-être.

Le programme de la prévention du mal-être se décline autour de 4 grands axes : la prévention, la détection, l'orientation et l'accompagnement.



Les acteurs de la détection

Une des priorités de la feuille de route nationale pour prévenir le mal-être agricole est la constitution d'un réseau de sentinelles agricoles. Le déploiement des dispositifs de détection et de prévention a contribué à renforcer le maillage des territoires de l'Eure et de la Seine-Maritime grâce à l'engagement de 224 personnes dans la lutte contre le suicide et le mal-être. Plus précisément depuis son déploiement en 2023, 66 personnes ont été sensibilisées à la prévention du mal-être, 123 ont été formées en tant que sentinelles et 35 collaborateurs de la MSA ont suivi une formation sur l'évaluation du risque suicidaire. Ces dispositifs se poursuivent en 2025 pour sensibiliser et former le plus grand nombre.

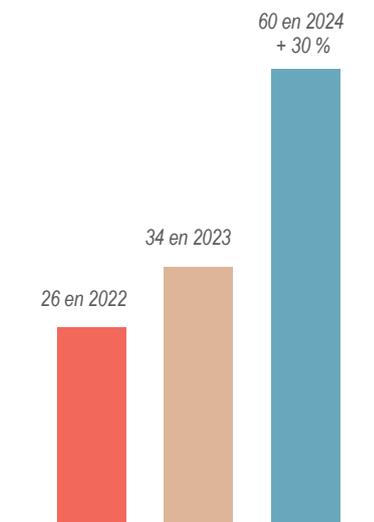
Pour accompagner les sentinelles dans leur mission, des temps d'animation (avec des formats hybrides) ont été mis en place en 2024. Des échanges de pratiques en présentiel avec un psychologue permettent aux sentinelles de partager des situations qu'ils ont rencontrées au cours des derniers mois, d'approfondir leur rôle et de revoir certaines notions abordées lors de la formation. Des webinaires sont également organisés, incluant la présentation des dispositifs d'accompagnement existants sur le territoire. Enfin, des visites du centre d'appels 31 14 (le numéro national de la prévention du suicide, centre installé au sein de salle de régulation des appels au SAMU) sont planifiées tout au long de l'année en petits groupes (maximum 4 personnes). Ces visites comprennent un temps d'immersion et un échange avec les répondants.

Vous engager ici



Vous souhaitez vous engager dans la lutte contre le mal-être agricole et rejoindre le réseau sentinelles ? **Inscrivez-vous à une session de formation en scannant le QR code.**

Nombre de situations de mal-être orientées à la MSA et traitées par le service social



Contexte : fin d'année moins favorable

Facteurs contributifs : Déploiement des dispositifs de détection et de prévention du mal-être

La prévention auprès des apprenants

Les récentes données de Santé Publique France ont confirmé une forte dégradation de la santé mentale des adolescents. Aussi, une action a été déclinée en 2024 auprès des apprenants dans les établissements scolaires agricoles (futurs exploitants, salariés agricoles ou para agricoles de demain) pour promouvoir la santé mentale et déstigmatiser la maladie mentale.

Cette action, appelée BIRD, vise à Briser les tabous, Informer sur la santé mentale, Reconnaître les ressources et Demander de l'aide. Son déploiement se poursuit en 2025.

FOCUS PROFIL : SENTINELLE

Raymonde Daverton, sentinelle depuis 2023 témoigne sur ce rôle engagé



Le réseau sentinelles est composé de personnes volontaires ayant pour mission principale de repérer et d'orienter des personnes en situation de mal-être ou de détresse. Leur profil est multiple : élus MSA, exploitants, salariés travaillant pour des organisations agricoles, retraités. Ce sont des personnes qui ont le souci des autres et la volonté d'aider.

La formation Sentinelles donne des clefs pour agir. Les sentinelles constituent un relais entre la personne en difficulté et les structures spécialisées en soins, aide sociale ou économique. Ce réseau joue un rôle essentiel dans la prévention, la détection et l'accompagnement.

C'est en 2023 que Madame Daverton, décide de s'y engager.

Quel est votre parcours professionnel ?

J'ai commencé ma carrière en tant que secrétaire chez un grossiste en fleurs coupées avant de devenir représentante. Par la suite, j'ai exercé le métier d'ambulancière et de chauffeur de taxi. Après ces expériences, j'ai passé 30 ans à la Coopérative SEVEPI, où j'ai occupé plusieurs fonctions comme assistante administrative et commerciale avec la prise en charge des dossiers PAC. J'ai terminé ma carrière en tant que responsable du secteur aliment pour les animaux.

Pouvez-vous nous décrire votre rôle en tant qu'élue Sentinelle et ce que cela implique au quotidien ?

Mon rôle consiste à repérer les situations délicates. Au quotidien, cela passe par une vigilance particulière sur les comportements tels qu'un regard fuyant ou une posture fermée. Je suis chargée d'identifier et d'accompagner les personnes vulnérables, qu'elles soient isolées ou manquant de soutien social, en leur donnant des premiers conseils et en alertant les membres du réseau de soutien. Ce n'est cependant pas une tâche que je réalise tous les jours, car heureusement, je ne fais pas face à de tels cas régulièrement.

Quel a été le facteur déclencheur qui vous a incitée à rejoindre le réseau Sentinelle et à vous engager dans cette mission ?

Le facteur déclencheur de mon engagement a été les interrogations que j'ai eues suite à plusieurs suicides survenus dans mon entourage familial, amical et même au sein de mon entreprise. Mon engagement repose sur la bienveillance, avec pour objectif d'apporter du réconfort chaque fois que cela est possible.

Pourquoi ce rôle est si important à vos yeux ?

Ce rôle est important pour repérer les personnes en mal-être qui n'osent pas pousser la porte d'un professionnel de santé. Il s'agit de créer des liens pour mettre en place les dispositifs existants qui peuvent aider. C'est être cette petite fourmi qui œuvre discrètement pour le bien-être collectif.

Quels sont les principaux obstacles auxquels les Sentinelles font face dans l'exercice de leur mission, et comment parviennent-elles à les surmonter ?

Les principaux obstacles résident dans la difficulté pour les personnes d'accepter leur propre mal-être et de reconnaître qu'elles ont besoin d'aide. Bien que je ne sois pas certaine de pouvoir surmonter les obstacles, mais j'aimerais essayer de percevoir le mal-être de quelqu'un avant même qu'il ne parle.

Quelles seraient, selon vous, les perspectives d'action ?

Une action possible serait de communiquer beaucoup plus sur les professionnels de la santé mentale tels que les psychologues et les psychiatres. Peut-être par des actions sur les territoires ? Ou des rencontres avec les professionnels en laissant la parole aux personnes concernées.

Que diriez-vous aux personnes qui hésitent à devenir sentinelle ou à rejoindre le réseau ?

Pour les personnes qui hésitent, je leur explique que nous faisons partie d'un maillon d'une grande chaîne de solidarité qui peut sauver des vies. Je leur précise que nous ne sommes pas des professionnels de santé mais que le fait de détecter et de signaler est un atout. Le réseau est essentiel car je ne suis pas seule, il nous permet de transmettre de cas potentiels à ceux qui peuvent intervenir.

LE PLUS ENCORE

La Santé sécurité au travail

L'année 2024 est marquée par la préparation du service SST à sa propre certification. Enjeu majeur pour le service, la certification vise, dans une démarche d'amélioration continue, à garantir l'homogénéité, l'effectivité et la qualité des services rendus. Ainsi, le service SST repense son fonctionnement et consolide sa structure. Par ailleurs, en 2024, le service a accueilli de nouvelles infirmières et s'est renforcé d'une infirmière coordonnatrice.

En 2024 les actions de prévention ont porté plus particulièrement sur deux axes majeurs :

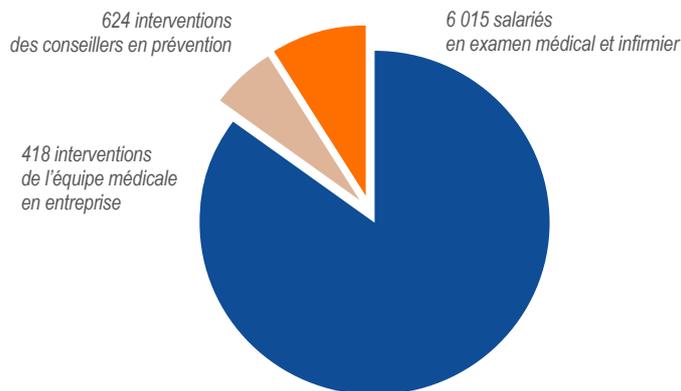
- **La prévention du risque routier.**

Un partenariat avec la coordination sécurité routière (CSR) de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer (DDTM) a été initié. Il s'est exprimé lors de différentes manifestations sur nos territoires avec un réel succès. De plus, dans un objectif de sensibilisation plus particulièrement des jeunes, le service a créé un outil ludique : le jeu de carte «Agridrive».

- **La prévention des risques psychosociaux.**

Plusieurs actions phares ont été menées en 2024. Elles s'inscrivent dans une démarche transversale en lien avec le programme de prévention du Mal-Être Agricole. Parmi elles, la «déstigmatisation de la santé mentale» a permis de toucher plus spécifiquement les jeunes des établissements scolaires.

L'activité du service Santé sécurité au travail



Plus de 1 000 actions en milieu de travail

Plus de 6 000 visites médicales et entretiens infirmiers

120 entreprises et exploitations accompagnées financièrement dans leurs projets de prévention des risques professionnels pour plus de 504 000 €

Les conseillers en prévention des risques professionnels



Vanessa Podevin
Conseillère en prévention
podevin.vanessa@hautenormandie.msa.fr



Benjamin Bellenger
Conseiller en prévention
bellenger.benjamin@hautenormandie.msa.fr



Momar Niang
Conseiller en prévention
niang.momar@hautenormandie.msa.fr



Xavier De Mori
Responsable PRP
demori.xavier@hautenormandie.msa.fr



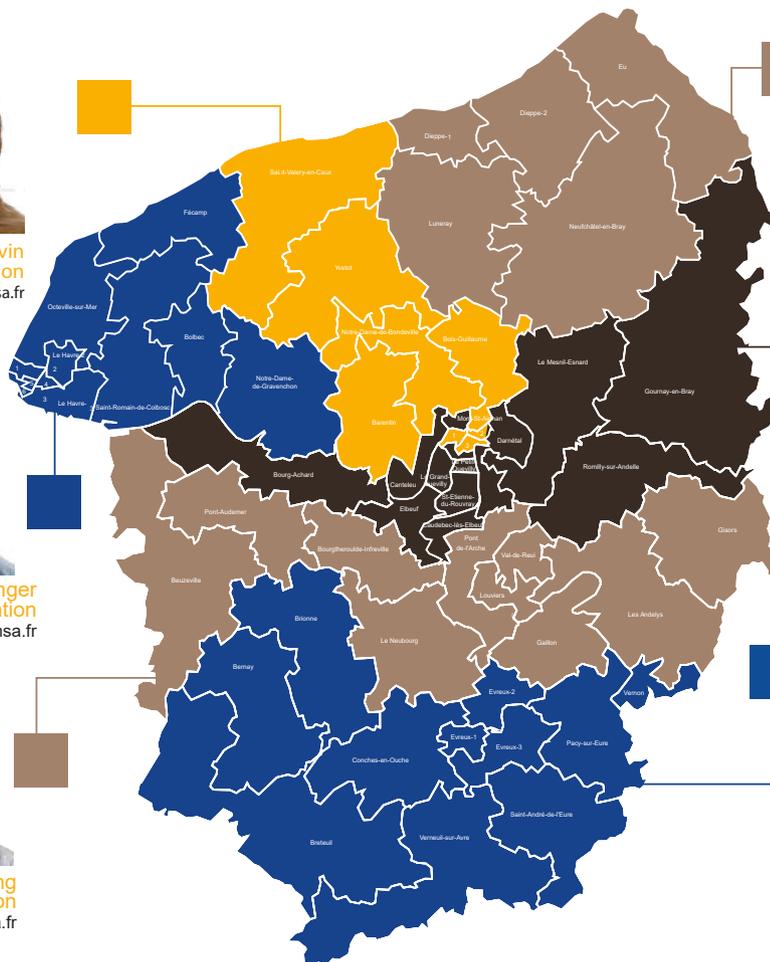
Antoine Chaidron
Conseiller en prévention
chaidron.antoine@hautenormandie.msa.fr



Radchanie Viraphanh
Conseillère en prévention
viraphanh.radchanie@hautenormandie.msa.fr



Xavier Brun
Conseiller en prévention
brun.xavier@hautenormandie.msa.fr



LE PLUS ENCORE

L'offre de services aux entreprises

Déploiement de l'offre institutionnelle GRAND COMPTE

L'offre de services aux entreprises est allée à la rencontre des entreprises de plus de 50 salariés lors de rendez-vous personnalisés et a proposé des sessions de formation et d'information lors d'actions communes nationales sur les thèmes suivants :

- la réforme des retraites,
- la fiabilisation des données DSN,
- l'offre Santé et Sécurité au Travail.

Déploiement de l'offre institutionnelle TPE-PME

L'offre de services aux entreprises a permis d'accompagner les TPE-PME dans la sécurisation du processus d'embauche de différents profils de salariés, qu'il s'agisse de contrats à durée indéterminée (CDI), de contrats à durée déterminée (CDD) ou de contrats saisonniers. Cet accompagnement a facilité les démarches administratives liées à l'embauche en faisant la promotion des outils MSA, tels que le nouveau TESA Simplifié et le TESA+.

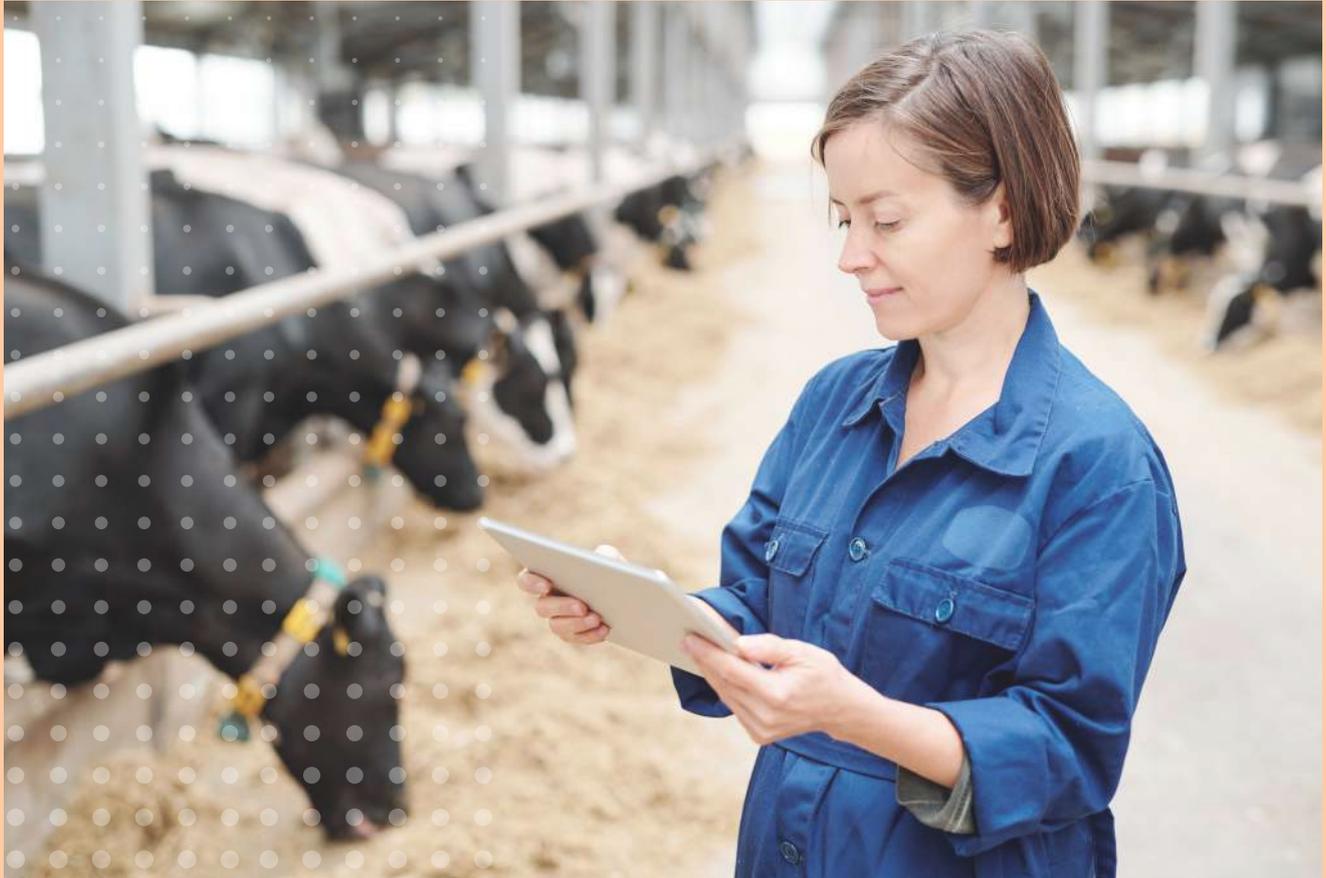
Déploiement de l'offre institutionnelle NSA «aller vers»

Afin de poursuivre le déploiement de l'offre de services aux entreprises déjà orientée vers les grands comptes et les TPE-PME, une nouvelle cible est proposée avec une offre déclinée pour les exploitants agricoles. Cette nouvelle approche s'inscrit dans une démarche ciblée et proactive à destination de nos différents profils de cotisants.

Cette ambition collective se traduit par une démarche « aller vers » les exploitants sur plusieurs dimensions :

- renforcer les liens avec les exploitants,
- accompagner les événements de vie,
- prévenir les difficultés économiques,
- sécuriser les droits des exploitants.

**Au total, l'Offre de services aux entreprises et aux exploitants agricoles
accompagne 73 grands comptes, 4 110 TPE-PME
et 9 538 exploitants agricoles**



l'offre de services aux entreprises

The background features abstract, overlapping shapes in shades of blue and orange. A large white circle is partially visible in the center. The text is overlaid on these shapes.

L'OFFRE DE SERVICES

L'OFFRE DE SERVICES



MSA Services Haute-Normandie

Les missions de l'association sont les suivantes :

- s'inscrire dans le prolongement de la politique sanitaire et sociale de la MSA,
- mutualiser des moyens entre les structures : direction, vie statutaire, études et ingénierie, formation, marketing, communication, ressources humaines,
- fédérer les structures et mettre en œuvre des synergies entre les membres,
- identifier des besoins d'offre de service sur les territoires,
- développer de nouveaux services sur les territoires, notamment une offre de formation, d'assistance administrative et un service d'externalisation de la paie.

Les faits marquants

En 2024, l'association MSA SERVICES Haute-Normandie a absorbé l'association PRESENCE EMPLOYEURS qui proposait un service d'externalisation de la paie.

L'association a développé de nouveaux services tels que les bilans de compétence et l'assistance administrative et numérique.

Ils nous ont fait confiance





Sweet Home

L'association Sweet Home connaît une croissance de son activité de 9,4 % de 2023 à 2024. Elle enregistre 3 037 062 € HT de Chiffre d'Affaires en 2024 contre 2 777 007 € en 2023.

Le nombre de nuitées évolue de 7,8 % pour atteindre 35 265 nuitées en 2024.

Les actions sociales ne cessent de croître avec une multitude de séjours sociaux et culturels proposés :

- 114 familles dites défavorisées sont parties en vacances (VACAF / Secours populaires),
- 160 enfants ont profité des séjours en colonie de vacances, durée de 15 jours,
- 473 personnes ont participé aux séjours bien-être et aux séjours aidants/aidés (MSA, APF évasion, France Alzheimer, séjours part'âge intergénérationnel),
- 1 892 personnes issues d'associations sportives et culturelles sont venues en séjour (randonneur, chorale, danseur, anciens combattants...),

Sweet Home c'est aussi une vingtaine d'actions locales pour soutenir les associations sportives et culturelles locales avec des prêts de salle, des nuitées ou repas offerts, et un soutien financier. Sans oublier une démarche locale et environnementale pour la partie restauration notamment (circuits courts, tri des déchets et compostage).

En parallèle, la SCI DE SWEET HOME propriétaire des bâtiments veille à entretenir son patrimoine immobilier de façon pérenne. Afin de mener à bien son objectif elle réalise tous les ans des travaux d'entretien de son village vacances de SWEET HOME. Sur l'année 2024, de nombreux travaux ont eu lieu notamment :

- la construction d'une aire de jeux extérieure pour enfants,
- la réfection des sols, peintures et électricité de son « chalet », bâtiment destiné à accueillir principalement les colonies de vacances,
- la réfection des 24 salles de bains des gîtes,
- la rénovation de la maison normande, bâtiment qui accueille des saisonniers,
- la rénovation totale des vestiaires des salariés de la cuisine.



L'OFFRE DE SERVICES



Présence Verte Centre Nord

L'association a pour objet le maintien à domicile des personnes âgées, fragiles ou isolées grâce à des solutions de téléassistance et de portage de repas. Elle propose également aux professionnels des dispositifs de protection du travailleur isolé.

L'association en quelques chiffres

Au 31 décembre 2024, l'association Présence Verte Centre Nord compte 13 056 abonnés en téléassistance soit :

- 10 925 dans le cadre du service à la personne (5,36 % de taux de croissance),
- 2 131 pour la partie professionnelle, téléassistance collective et protection du travailleur isolé soit 21,36 % de taux de croissance.

L'activité de portage de repas a permis de livrer plus de 155 000 repas auprès de 567 bénéficiaires, soit un taux de croissance de 3,46 %

Ils nous ont fait confiance



CAUDEBEC
LÈS-ELBEUF.FR





MSA Tutelles 27

En 2024, l'Association MSA TUTELES 27 s'est vu confier 136 nouvelles mesures de protection judiciaire par les tribunaux de l'Eure (Évreux, Louviers, Bernay) et 78 mesures sont sorties avec pour cause principale le décès (52 décès) portant à 669 le nombre total de mesures exercées au 31 décembre.

Durant l'année 2024, l'association a connu une forte augmentation de son activité ce qui a permis la création de 2 nouveaux postes (l'un de mandataire et l'autre d'assistante). L'équipe compte désormais 23 collaborateurs.

L'Association participe aux travaux du nouveau schéma régional MJPM (mandataire judiciaire à la protection des majeurs) et participe également aux rencontres régionales avec la FNAT (fédération nationale des associations tutélaires)

VOUS ACCOMPAGNER



**Stratégie santé
MSA Haute-Normandie**

En réponse aux besoins de santé et de prévention sur les territoires, la MSA a défini une Stratégie Santé qui se traduit par une offre d'une grande richesse.

En scannant ce QR-code avec votre téléphone



Scannez moi

retrouvez tous les dispositifs santé adaptés à chaque situation et aux âges clés de la vie.



hautenormandie.msa.fr



**Guide
des aides financières
en Haute-Normandie**

En scannant ce QR-code avec votre téléphone



Scannez moi

retrouvez toutes les aides financières ainsi que les conditions d'accès aux prestations d'action sanitaire et sociale de la MSA Haute-Normandie



hautenormandie.msa.fr



Haute Normandie
msa
SERVICES
Votre partenaire
AU CŒUR DES TERRITOIRES

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Nos compétences à votre service !

- Externalisation de la paye,
- Bilans de compétences,
- Assistance administrative,
- Formations.

Consultez notre catalogue ici



scannez-moi !

msa-services-hn.com
Votre partenaire
AU CŒUR DES TERRITOIRES

MSA Haute-Normandie - 2018 - Tous droits réservés

LE RENDEZ-VOUS NOUVEL INSTALLÉ

LES POINTS ABORDÉS AVEC VOTRE CONSEILLER



1 TOUT CONNAITRE SUR LE RÉGIME AGRICOLE

Je cotise à la MSA selon mes moyens et je bénéficie de prestations selon mes besoins. Elle devient mon interlocuteur unique pour mes droits sociaux en santé, en famille et en retraite. La MSA c'est également de l'accompagnement spécifique en prévention des risques professionnels, en action sanitaire et sociale, en prévention du mal-être ou encore avec le versement d'aides financières.

2 MON PROJET D'AGRI

De mon installation, au développement de mon activité jusqu'à ma transmission,

«MON PROJET D'AGRI» me permet d'identifier mes démarches et de m'accompagner dans mes moments clés.



3 MON DOSSIER D'AFFILIATION

Je complète mon dossier d'affiliation avec l'aide de mon conseiller et si besoin je demande un second rendez-vous.

4 MON ACTEUR SUR LE TERRITOIRE

J'ai une question, j'ai un besoin, je veux faire entendre ma voix...
Je peux contacter l'élu de mon territoire

5 J'AI UNE QUESTION, UN BESOIN, UN CHANGEMENT DE SITUATION

Pour mes prestations familiales, demander ma complémentaire santé solidaire, programmer mon départ en retraite, me renseigner sur mon arrêt de travail...

JE CONTACTE LA RELATION ADHÉRENT
AU 02 35 600 600

Pour mes déclarations sociales, mes factures, un changement de structure juridique ou la gestion de mon exploitation...

JE CONTACTE LE POLE ENTREPRISE
AU 02 35 920 920

6 JE ME RENSEIGNE

Je prends connaissance des documents fournis par mon conseiller.

