

## **Assemblée générale ordinaire tenue par correspondance**

### **Commentaires du rapport d'activité de l'exercice 2019 présenté par le Directeur Général Eric DALLE**

---

Le rapport d'activité illustré par des diapositives que vous trouverez par ailleurs se veut aussi complet que possible, afin de faire ressortir, particulièrement aux yeux des délégués nouvellement élus qui nous font l'honneur de nous rejoindre, l'étendue des actions de leur Caisse de MSA. Vous pourrez constater que l'année 2019 a été particulièrement riche, avec un événement particulièrement marquant : le déplacement du conseil central sur le site du Mondial de Tonte de Moutons au Dorat, puis le lendemain à Limoges pour y tenir une réunion, le tout constituant une reconnaissance et une marque de considération appréciable pour notre Caisse, pour ses élus et pour le travail de ses salariés.

<b>Bilan de l'activité 2019</b>
---------------------------------

#### **LA POPULATION GEREE PAR LA MSA DU LIMOUSIN**

**Sur nos trois départements, on dénombrait sur l'année 2019 117 000** personnes concernées de près ou de loin, par le régime agricole, parce qu'elles étaient redevables de cotisations et/ou parce qu'elles avaient des droits ouverts à une ou plusieurs des prestations servies par notre Caisse.

Les retraités restent largement majoritaires face à un nombre total d'actifs dépassant les 43 000 personnes sur l'année si l'on inclut dans ce chiffre 8 300 travailleurs occasionnels et près de 8 000 travailleurs en CDI.

#### **LA RELATION DE SERVICE OFFERTE A NOS ADHERENTS**

Près de 45 000 **personnes se sont rendues dans nos agences et dans nos permanences**, chiffre qui continue de progresser et qui démontre le besoin de proximité et de contact humain et ce, parallèlement au développement et à la progression des services en ligne.

**Le Centre de Contacts** a de son côté traité plus de 200 000 communications téléphoniques, tous motifs confondus, en très légère baisse par rapport à 2018, ce qui explique en grande partie quelques embouteillages de nos lignes aux heures de pointe...

Comme vous le savez, **la MSA du Limousin est partenaire de la plupart des Maisons de Services Au Public : 28** à la fin de l'année dernière.

Ce partenariat nous permet **d'étendre notre offre de service et de contact à destination de nos adhérents.**

Ils peuvent bénéficier dans ces MSAP d'un accompagnement pour l'usage de nos services en ligne, et nous proposons nous-mêmes ponctuellement sur place des demi-journées d'information sur les télé-services avec possibilité d'avoir dans la foulée un RDV avec un conseiller en protection sociale.

Ces Structures étoffent progressivement leur offre de service et leur nombre de partenaires afin d'obtenir le **label Espace France Service.**

**La MSA du Limousin s'est personnellement engagée dans cette démarche, venant d'obtenir il y a quelques semaines la labellisation de son agence inter-régimes d'Aubusson, qui était ouverte depuis février 2020.**

Cette nouvelle agence MSA a reçu le soutien de la CARSAT, de la CAF et de la CPAM. Nos agents d'accueil sont en mesure de répondre à toutes les questions de sécurité sociale des visiteurs, que ces derniers soient affiliés à la MSA ou au régime général.

L'offre est appelée à s'étendre aux services de Pôle Emploi, de la DDFIP, du Ministère de l'Intérieur, du Ministère de la Justice et du Ministère des Affaires Sociales dans les prochaines semaines.

**Les services accessibles via le site [limousin.msa.fr](http://limousin.msa.fr) ou l'application mobile Ma Msa et moi**

**Notre site internet a enregistré plus de 600 000 visites en 2019 et plus de 44 000 comptes ouverts** dans l'espace privé (+11%), point d'entrée permettant aux assurés d'avoir accès à leurs dossiers personnels et à l'ensemble des télé-services.

**Plus de 13 000 réponses, soit +30%**, ont été apportées aux questions posées en ligne dans la rubrique « mes messages et mes réponses » du site internet, avec un engagement (respecté) de réponse sous 48H00.

**Plus de 68 000 consultations** ont été enregistrées sur l'application mobile « Ma MSA et Moi ».

**Sur le total des documents destinés aux assurés, plus de 580 000** documents ont été mis à leur disposition en format dématérialisé dans leur espace privé.

### **L'importance de la relation de service dans la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG)**

Ce bouquet de services aux adhérents et aux entreprises constitue l'un des axes majeurs de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2016 – 2020 qui nous lie aux Pouvoirs Publics et nous fixe un certain nombre d'objectifs en matière de satisfaction de nos assurés.

**82%** des assurés se déclarent dans l'ensemble satisfaits de nos services.

Malgré des difficultés persistantes pour joindre la caisse à certaines heures, nous avons pu donner suite à près de 87% des appels.

Par ailleurs, **88%** des assurés se déclarent satisfaits de l'information apportée par notre site internet et de ses services en ligne.

Et dans l'ensemble le taux d'atteinte global de nos objectifs COG a dépassé les 80% en 2019 ce qui nous situait au 7<sup>ème</sup> rang sur les 35 caisses de France.

Ce souci d'apporter le meilleur service va se perpétuer dans la Convention d'Objectifs et de Gestion 2021 – 2025 qui va accompagner votre mandature.

C'est donc ensemble, élus et salariés, que nous aurons à poursuivre ce travail de développement et d'optimisation tout comme nous aurons à poursuivre l'amélioration de notre performance globale afin de répondre au mieux aux attentes des adhérents en continuant de nous adapter à leurs besoins.

## **Abordons à présent notre cœur de métier à savoir celui des PRESTATIONS et des COTISATIONS**

Le montant total des prestations versées s'élève à **490.4 millions d'€** (hors hospitalisation publique) contre 495.4 l'an passé, la baisse se poursuit : -1%.

Il reflète la structure de notre population : **301.5 M€ pour les retraites**, en légère baisse,

**137.9 M€ pour la santé**, en légère baisse également,

Seule augmentation : les Prestations Familiales, Précarité et handicap avec **51 M€** contre 46 l'an passé, une hausse due à l'augmentation sensible du montant versé au titre du RSA et de la Prime d'activité et dans une moindre mesure du montant versé au titre de l'Allocation Adulte Handicapé, nous y reviendrons un peu plus loin.

**Ce qui reste particulièrement significatif pour notre Caisse, c'est le rapport entre cotisations et prestations :**

Pour 1 euro de cotisation encaissé, la MSA du Limousin a versé 4.50 euros de prestations, ce qui met en évidence de façon spectaculaire, l'apport de la solidarité institutionnelle et nationale.

## **EN CE QUI CONCERNE LA SANTE**

Les **137.9 M€** versés, (hors hospitalisation publique) se décomposent comme suit :

**Plus de la moitié (ici en vert) est constituée par les frais médicaux**, c'est-à-dire les visites et consultations chez les professionnels de santé, les actes de masseurs, infirmiers, les analyses biologiques ainsi que les transports.

Suivent par ordre d'importance : **les frais pharmaceutiques (en jaune)**, **les frais d'hospitalisation (en bleu)**, **les accidents du travail (en rose)**, **les pensions d'invalidité** les **indemnités journalières**.

**Près de 62 000 personnes ont bénéficié de la couverture maladie** de notre régime en 2019, un nombre en légère baisse de 1 % par rapport à 2018.

**Un zoom sur les feuilles de soins** pour constater que celles en papier continuent de baisser et que leur délai de remboursement n'a rien de comparable à celui de la feuille électronique.

**Le bon usage du système de couverture des soins par les prescripteurs et les assurés fait l'objet d'une surveillance par le service du Contrôle Médical et Dentaire.**

**Au titre de l'expertise médico-sociale individuelle (EMSI)** ce sont ainsi 18 200 avis qui ont été émis par les médecins conseil contre 14 000 en 2018.

Ces avis ont concerné des arrêts de travail maladie, maternité, accident du travail et maladie professionnelle, des affections de longue durée ou encore des demandes d'accord préalable (transports, cure, etc...)

1 550 convocations pour un examen clinique ont été nécessaires.

**Je rappelle que le Contrôle Médical et Dentaire intervient également au titre de la gestion du risque** et réalise à ce titre de nombreuses vérifications a posteriori des prescriptions, des cotations, etc..., lesquelles peuvent conduire à des récupérations des sommes indûment dépensées par l'assurance maladie auprès des professionnels de santé et des assurés.

**Enfin, la particularité du service du Contrôle médical et dentaire de notre Caisse** est l'investissement de nos médecins et de leur équipe administrative dans le développement d'actions d'offre de soins sur les territoires (accompagnement des projets de MSP et de CPTS), ainsi que dans la promotion de l'exercice des professionnels de santé en milieu rural (accueil de stagiaires, cours à la faculté de médecine de Limoges, cours dans les écoles de kiné, etc...).

**La santé, c'est aussi un ensemble d'actions de prévention**

telles que les «**Instants Santé** » proposés aux assurés de 16 à 74 ans.

En 2019, **108** jeunes ont bénéficié des instants santé spécifiques aux 16-24 ans, et **243** assurés ciblés comme étant des « sous-consommateurs de soins », c'est-à-dire n'ayant pas eu de remboursement maladie depuis un certain temps, variable selon l'âge, ont bénéficié des instants santé spécifiques pour adultes.

Bien entendu, notre Caisse met également en œuvre toutes les actions de santé publique portées par l'Etat telles que les campagnes de vaccination et participe au dépistage organisé des cancers.

Dans le prolongement de la prévention santé directe de notre Caisse se situent les actions développées **par l'Association Santé Education et Prévention sur les Territoires, l'ASEPT Limousin, créée par la MSA.** Il faut rappeler que cette association est devenue le principal opérateur inter-régimes du programme annuel d'actions conduit sous l'égide de Cap Limousin Poitou-Charentes et co-financé par les trois principaux régimes de retraite obligatoire : CARSAT, MSA et Sécurité Sociale des Indépendants, jusqu'en 2019 pour cette dernière en son nom propre.

### **Poursuivons avec LA SANTE SECURITE AU TRAVAIL,**

Le **nombre d'accidents du travail** a poursuivi la diminution régulièrement observée depuis 2014.

Il faut évidemment y voir le fruit du travail de nos conseillers en prévention ainsi que de nos médecins et infirmiers du travail.

En revanche le nombre de maladies professionnelles accuse une très légère remontée.

En 2019, plus de **5 800 visites médicales** ont notamment été effectuées par nos médecins du travail, et de nombreuses actions de conseil individuel et collectif menées par nos préventeurs.

### **Quelques mots sur notre SERVICE INFIRMIER**

Rappelons que la grande spécificité de notre Caisse est de gérer **en Corrèze 7 centres de soins infirmiers** qui ont dispensé en 2019 **plus de 402 000** actes et effectué **plus de 124 000** visites à domicile, le tout pour un chiffre d'affaires de **2,4 M€ et un résultat positif** qu'il faut souligner puisqu'il s'agit d'une activité autofinancée, que la Caisse ne peut pas subventionner.

Ce Service employait 37 salariés en Equivalent Temps Plein fin 2019, soit le quart de l'effectif attaché au site de Corrèze.

### **PASSONS à présent à la BRANCHE FAMILLE**

**Les allocations familiales (en bleu)**, liées à l'éducation des enfants, se chiffrent à près de 16 millions.

Elles sont suivies de près par **les prestations d'aide à la précarité (en orange) : prime d'activité et RSA**, qui ont augmenté de 4 millions en 2019,

**Suivent les prestations liées au handicap (en vert) qui ont augmenté d'un million,**

puis **celles liées au logement (en jaune)** qui ont légèrement diminué.

Le total des prestations versées s'est élevé à plus de **51 M€** contre 46 millions en 2018 soit une augmentation de 11%.

Le nombre de bénéficiaires augmente légèrement en allocations familiales, allocation adulte handicapé et RSA. Il baisse légèrement en allocation logement.

Il explose pour la **Prime d'activité + 1 300**, du fait de la revalorisation de cette prime annoncée par E. Macron en décembre 2018 avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2019, laquelle a non seulement augmenté le montant de la prime mais aussi engendré de nouveaux bénéficiaires.

## **EXAMINONS MAINTENANT LES CHIFFRES DE LA RETRAITE**

Le montant total versé en 2019 se chiffre à **301.5 M€**, en baisse de **1.8%**. **Une baisse constatée exclusivement pour la retraite de base des non-salariés.** La RCO reste stable et la masse des retraites salariés augmente légèrement.

Le nombre de bénéficiaires continue globalement de décroître depuis 5 ans, essentiellement chez les non-salariés, pour des raisons strictement démographiques.

## **UN MOT SUR L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE**

Je rappelle que notre **Plan d'Action Sanitaire et Social** pour la période 2016-2020, a trois orientations :

- Prévenir la perte d'autonomie des personnes âgées,
- Accompagner les jeunes et les actifs dans leur parcours de vie,
- Favoriser l'inclusion dans l'emploi,

le tout en appui sur des équipes de travailleurs sociaux implantées sur les territoires.

L'an passé, **5 millions d'euros** ont été versés à ces différents titres sous la forme **d'aides individuelles**, dont des prises en charges de cotisations pour près de **1.6 M€ euros**, mais aussi **2.9 millions d'euros** pour financer les aides ménagères, des secours d'urgence, l'accueil et l'hébergement en institution, des activités de loisirs et vacances ou encore le maintien dans l'habitat ; sous la forme également de subventions à des structures ou de mises en place d'actions collectives.

**L'action sanitaire et sociale, c'est aussi des liens nombreux et étroits avec nos adhérents** comme en témoignent le nombre de visites à domicile, de personnes reçues par les travailleurs sociaux et d'entretiens téléphoniques.

## **EVOQUONS A PRESENT LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Il s'agit ici du montant des irrégularités constatées, qu'il s'agisse de fraude aux prestations, de fraude aux cotisations, ou au travail illégal dissimulé.

Ce montant remonte surtout en 2019 dans le domaine du travail dissimulé et de la fraude aux cotisations, activité pour laquelle la majorité des opérations s'effectue avec les agents de contrôle de la DIRECCTE.

## **UN POINT SUR LA GESTION DE NOTRE CAISSE**

Nos efforts se poursuivent pour continuer de réduire nos dépenses de fonctionnement, ainsi que nous l'impose la Convention d'Objectifs et de Gestion.

**Les opérations d'administration** ont représenté environ **55 %** ;  
celles de **l'action sanitaire et sociale 23.8 %**,  
les **activités auto financées** (Service Infirmier, Direction générale de MSA Services Limousin, accompagnement social des agriculteurs bénéficiaires du RSA en Creuse) **8.8 %**.

Viennent ensuite les dépenses de la **Santé Sécurité au Travail (8.5%)** et du **Contrôle Médical**.

Notre coût de gestion en 2019 s'est élevé à 116.47€ par unité d'activité ce qui nous a placé au 8<sup>ème</sup> rang sur les 35 caisses de MSA.



En 2018 ce coût était de 128,02€ et nous étions à la 13<sup>ème</sup> place, ce qui représentait une forte amélioration car en 2017 c'était 145,92€ et la 32<sup>ème</sup> place.

### **Passons au recouvrement des cotisations**

La tendance générale est à l'amélioration, en dépit d'une conjoncture économique qui demeure défavorable.

Le taux de reste à recouvrer ne cesse de s'améliorer :  
il s'établit ainsi à **7.3%** pour ce qui concerne les non-salariés et à **1.3 %** en ce qui concerne les employeurs et salariés.

Résultat des actions mises en place (récupération des DRP manquantes, action de phoning, envoi de mises en demeure et contraintes, suivi des débiteurs avec solde de cotisations importants...).

### **Le Résultat de l'exercice**

Issu de la différence entre **recettes totales et dépenses totales** (y compris le versement des prestations), il fait apparaître un solde positif de **32 438 €**, **qui est en fait le résultat de la santé au travail**. En effet, toutes les autres dépenses de gestion et l'ensemble des dépenses de prestations sont couvertes par diverses allocations provenant des différentes sources de financement de la Sécurité Sociale.

### **Un mot enfin sur l'offre de services sur les territoires**

Nos structures d'OST, créées au fil des années en réponse à des besoins des territoires ruraux identifiés par vous délégués et traduits en projets et en actions par nos administrateurs, constituent avec notre Caisse de MSA, l'autre versant de ce que l'on appelle le « **Groupe MSA du Limousin** ».

**Au premier rang de ces structures figure MSA Services Limousin** créée en 2008 avec l'objectif initial de fédérer les différentes structures existantes, de mettre en cohérence leurs actions, notamment au regard de notre politique d'action sanitaire et sociale, et de soutenir leur développement.

A partir de 2014, cette structure est devenue elle-même gestionnaire d'établissements et services sociaux et médico-sociaux autrefois gérés par des associations qu'elle a absorbées (ASIIAL et LIMAREL), tout en développant de nouvelles initiatives.

**Deuxième structure : Horizon Limousin Services**, association de services à la personne créée en 1995 en Creuse, qui propose des prestations d'entretien du cadre de vie et de transport adapté accompagné. **L'association a aussi créé une filiale, Horizon Limousin Emploi**, qui propose des prestations de conseil et de service aux employeurs.

**Troisième structure enfin : le GEIQ Agri Limousin-Périgord** créé en 2006, qui regroupe des employeurs désireux de participer en tant que tuteurs à l'insertion de jeunes demandeurs d'emploi en leur donnant accès à une qualification professionnelle et à un diplôme.

**Dernière structure l'Association Santé Education et Prévention sur les Territoires**, créée en 2007, qui a déjà été évoquée précédemment dans le chapitre de ce rapport d'activité sur la santé, et qui prolonge nos actions de prévention santé par la mise en place d'un éventail d'actions locales mises en œuvre avec le régime général et d'autres institutions de retraite sur tout le territoire limousin.

## **CONCLUSION**

Ce rapport d'activité démontre une nouvelle fois toute l'importance et le poids de la MSA du Limousin en tant qu'acteur économique et social de notre territoire.

La priorité de votre Caisse demeure le maintien de ses efforts,

- pour s'adapter et répondre aux contraintes qui lui sont dictées par les pouvoirs publics et un contexte agricole rarement favorable,
- et pour apporter un service quotidien de qualité optimale à ses assurés et un accompagnement efficace à tous ceux qui traversent des difficultés.

La conciliation de ces deux exigences est cependant de plus en plus difficile, au regard des diminutions de moyens drastiques imposées par nos autorités de tutelle nationales de Convention d'Objectifs en Convention d'Objectifs. C'est la raison pour laquelle l'ensemble du réseau de la MSA revendique une pause dans cette approche comptable dévastatrice de la protection sociale, surtout pour une Institution comme la nôtre qui étend ses services et ses interventions sur les territoires au-delà de sa stricte mission de service public.

Compte tenu de ce contexte, je tiens à rendre hommage à l'engagement et aux efforts de l'ensemble de nos personnels, et remercier le Conseil d'Administration sortant pour son soutien de tous les instants, en sachant pouvoir compter sur la même chose de la part de la nouvelle équipe que vous avez élue.

Je vous remercie pour votre engagement, de votre bienveillance aussi lorsque ce que nous faisons n'est pas tout à fait à la hauteur des exigences légitimes des adhérents que vous représentez, et je vous assure de l'entière et constante mobilisation de l'ensemble de nos équipes.

Eric DALLE, Directeur général.