



L'essentiel & plus encore

# Sud Aquitaine

Le journal des élus de la MSA Sud Aquitaine N° 21 - Mai 2018

## ÉDITO



Si le temps des beaux jours vient à tarder, celui des réformes et des évolutions auxquelles la MSA est confrontée connaît une accélération.

L'année 2017, et le bilan présenté lors de notre Assemblée Générale l'a prouvé, a vu la mise en oeuvre de chantiers particulièrement mobilisateurs: déploiement de la DSN, passage à la LURA, préparation du nouveau TESA, accompagnement des actifs victimes des crises agricoles...

Déjà bien entamée, 2018 ouvre pour la MSA Sud Aquitaine un défi important : réussir notre démarche de mutualisation d'activités avec la MSA de la Gironde pour conjuguer à la fois l'exigence de la performance et la qualité du service rendu à l'adhérent.

Je retiendrai à ce titre la capacité des personnels de notre MSA à s'adapter à ces évolutions exigeantes et je tiens, au nom du Conseil d'Administration et en mon nom personnel, à leur exprimer mes remerciements.

Merci aussi à vous élus MSA, pour vos engagements au quotidien auprès de nos adhérents et dont ce numéro est, une nouvelle fois, l'illustration évidente.

Je renouvelle mes vœux de bienvenue en terre Sud Aquitaine à Thierry Mauhourat Cazabielle. Il nous a fait le plaisir d'être à nos côtés lors de notre Assemblée Générale alors qu'il était encore en fonction à la MSA Midi Pyrénées-Sud. Je vous laisse prendre connaissance de son intervention.

La Présidente,  
Chantal Gonthier



Thierry MAUHOURAT-CAZABIEILLE a pris ses fonctions de Directeur Général de notre MSA le 1er Mai dernier.

Sa première rencontre en Sud Aquitaine a eu lieu lors de l'Assemblée Générale du 6 Avril dernier, au cours de la laquelle il s'est adressé aux élus MSA. Extraits.

### « Merci ... »

" Je remercie le Conseil d'Administration d'avoir retenu ma candidature.

Je remercie tout particulièrement Marc Héliès pour sa disponibilité ces derniers mois, ainsi que Madame la Présidente qui a permis que le passage de relais se fasse dans de bonnes conditions.

Merci aussi à Brigitte Riudavetz qui a accepté d'assurer la Direction par intérim durant un mois, le temps que je puisse vous rejoindre "

### « Se rencontrer, échanger... »

" Dans les périodes compliquées que nous vivons, il ne faut pas se le cacher, il est plus que jamais nécessaire de nous rencontrer, de pouvoir échanger. C'est avec cet état d'esprit que je suis là et que je viendrai à votre rencontre à la rentrée, lors des comités territoriaux "

### « La MSA, c'est un peu une famille »

" La MSA, c'est un peu une famille. C'est vrai que je suis du Sud, et je pense à mes aïeux qui ont, des siècles durant et comme vous, travaillé dur sur ces terres.

J'arrive avec l'esprit d'un serviteur de l'agriculture, de la protection sociale, au service du monde agricole et avec la détermination de mettre mon énergie et mon expérience à votre service "

### « La MSA, c'est une équipe »

" En prenant mes fonctions, je penserai aux salariés de la caisse, avec qui je vais travailler et qui ne ménagent pas leurs efforts à votre service. Je penserai à vous tous délégués, qui êtes la force démocratique de la MSA sur nos territoires. J'y suis très attaché.

La MSA, c'est une équipe. Je l'intégrerai avec la volonté d'être au coeur du jeu et nous essaierons ensemble de remporter les challenges "

## LES ÉLUS MÉDAILLÉS EN 2018

Chaque année, l'Assemblée Générale est l'occasion d'honorer les élus récipiendaires de la médaille agricole pour leur engagement mutualiste. Félicitations à :

- Chantal BERNETEIX d'Arudy
- Christophe BRETTESS de Mugron
- Marie-Hélène CAZAUBON de Montsoué
- Marie-Madeleine CHARRIER d'Ychoux
- Jean-Claude CRUZALEBES de Boumourt
- Marie ICHAS de Sames
- Joseph MOULAT de Rébenacq
- Nicole PALOQUE de Saint Amour
- Christian PE de Mant
- Andrée SERRES de Perquie

Le 6 Avril dernier, près de 250 délégués et partenaires étaient réunis à Salies-de-Béarn autour de Chantal GONTHIER, Présidente du Conseil d'Administration.

Fil rouge de cette Assemblée générale, l'engagement de la MSA Sud Aquitaine sur les territoires ruraux, pour soutenir les populations agricoles et l'amélioration des conditions de vie des adhérents, en appui de ses élus et partenaires locaux.

## Témoignages d'élus



Élue depuis 2015, Chantal BERNETEIX a conduit, avec l'équipe cantonale du Pôle d'Oloron, l'organisation d'un forum de prévention santé sur son canton d'origine.

Elle témoigne : " *Mon engagement dans ce type d'action était nouveau. J'y ai découvert la collaboration avec les personnels de la MSA, médecin, assistante sociale, conseiller en protection sociale, et de nombreux partenaires. On agit en complémentarité, ce qui est source d'enrichissement mutuel. C'est un travail d'équipe et de terrain* ".

Bilan du forum : plus de 110 visiteurs sur la matinée et des partenaires très investis : Pompiers, Association de gym volontaire, Établissement français du sang, Don d'organes, ASEPT, médecin neurologue de l'hôpital de PAU etc...

" *Rendre accessible ce type d'information dans des zones rurales isolées, avec des intervenants de qualité, est plutôt inédit* ", souligne Chantal. " *Ce sont des réalisations qui donnent du sens à notre rôle d'élu. À nous d'entretenir cette dynamique* ".

Exploitant à Lantabat et délégué MSA depuis 3 ou 4 mandats : «*je ne sais plus...*», Marc LAGOURGUE a la fibre sociale chevillée au corps.

" *Être élu, c'est faire le lien entre notre vécu professionnel, les besoins qu'on identifie et les réponses que la MSA peut apporter* ".

Et lorsque l'équipe Santé et Sécurité au travail de la MSA propose aux élus du pôle de St Palais d'organiser un ciné-débat pour «parler du métier d'agriculteur et de la santé au travail», il y voit un intérêt évident: " *On rencontre dans nos campagnes des agriculteurs confrontés à des charges de travail importantes, des problèmes personnels, qui s'isolent et on est démuni* ", témoigne Marc. Pour lui, le ciné-débat, qui a réuni une soixantaine d'exploitants, a ouvert une porte et amené une prise de conscience : " *On est en train de constituer un groupe d'exploitants volontaires pour réfléchir, avec une ergonome, à l'organisation de notre travail, nos contraintes, et voir les améliorations qu'on peut apporter* ". A suivre !



L'une est déléguée du pôle de St Pierre du Mont, l'autre de Dax: Myriam DARZACQ et Daniel TOUYA ont en commun d'avoir contribué à l'organisation sur leurs cantons respectifs de la pièce de théâtre «Le mariage de François».

" *Avec ce type d'action, on s'inscrit dans l'animation de nos territoires ruraux* ", indique Myriam. " *Aujourd'hui, et face au modernisme, les gens ont de plus en plus de mal à sortir de chez eux et s'isolent* ".

Pour celle qui a repris l'exploitation familiale dans le Bas Armagnac il y a six ans, l'idée d'accueillir cette représentation lui tenait à coeur pour, dit-elle, " *créer du lien social* ".

Même démarche pour Daniel qui a découvert la pièce « Le mariage de François » en 2015, sur une exploitation au Pays Basque.

" *J'y ai vu la convivialité et l'échange qu'une telle réalisation pouvait amener* ".

Car, outre la représentation, différentes animations sont mises en place : marché et repas à base de produits locaux, bal avec les associations de danses locales ... " *Une logistique lourde, un travail exigeant mais la fierté d'avoir pu réunir au total 400 personnes. Quand on s'engage, on donne de soi mais on reçoit beaucoup* ", conclut Daniel.

## CHIFFRES 2017 DE LA VIE MUTUALISTE EN SUD AQUITAINE

- 2 Conseils Territoriaux
- 18 Comités Territoriaux
- 44 réunions cantonales
- 32 actions
- 1800 personnes concernées

## L'activité 2017 en Sud Aquitaine

Au cours d'une table ronde animée par M. Thierry MAUHOURAT-CAZABIEILLE, l'équipe de Direction a développé deux sujets majeurs des orientations de travail de la MSA Sud Aquitaine en 2017.

### Le programme de mutualisation d'activités avec la MSA Gironde

2018 marque l'entrée dans la phase opérationnelle des mutualisations d'activités entre la MSA Sud Aquitaine et la MSA Gironde. " La MSA Sud Aquitaine confie la gestion d'une partie de son activité à la MSA Gironde qui en fait de même ", explique Brigitte RIUDALETZ, Directrice déléguée aux Ressources de l'Entreprise. " Un choix qui présente l'avantage de professionnaliser les équipes et donc d'accroître la performance ".

Anne Sophie MATTONE, Directrice de la Protection sociale explique : " La MSA Sud Aquitaine gère pour les 2 caisses une partie de l'activité retraite, les indemnités journalières maladie maternité, la Couverture Maladie Universelle complémentaire, la PUMa (Protection Universelle Maladie) et les cotisations des exploitants. La MSA de la Gironde prend en charge les prestations logement et enfance, les prestations en espèces de l'assurance Accident du Travail Maladie Professionnelle, les remboursements de soins et les cotisations salariés ".

Pour l'adhérent, la relation avec sa caisse d'affiliation ne change pas. " La volonté du Conseil d'Administration et de la Direction a été claire : ne rien changer aux modes de contacts habituels de nos adhérents ", indique Gilles RIAUD, Directeur de la Relation de Service.

### La relation de proximité et les modes de contacts avec les adhérents

La MSA Sud Aquitaine organise sa relation de proximité avec l'adhérent autour de trois modes de contacts : l'accueil physique, le contact téléphonique et la relation numérique. " Organisé au sein de nos agences sur rendez-vous, l'accueil physique ", rappelle Anne-Sophie MATTONE, " répond à un besoin de conseil approfondi ou des situations spécifiques : information retraite, accompagnement social,

L'équipe de Direction avec de gauche à droite : Thierry MICHELET, Gilles RIAUD, Thierry MAUHOURAT-CAZABIEILLE, Anne-Sophie MATTONE et Brigitte RIUDALETZ.



crises agricoles etc... Quant à l'accueil téléphonique, il est adapté à un besoin d'information et d'orientation de premier niveau ".

En Sud Aquitaine, le recours au téléphone est élevé : 56 % des adhérents en 2017 ont utilisé ce mode de contact au moins 1 fois. Brigitte RIUDALETZ y voit là plusieurs explications : " des délais de traitement fluctuants du fait des périodes de changement en interne, de nombreuses évolutions réglementaires, un contexte économique de crises agricoles ".

Pour rétablir un bon niveau de qualité de service, la MSA Sud Aquitaine souhaite inciter les adhérents à utiliser davantage les services en ligne. Des services jugés très satisfaisants par les utilisateurs, en hausse constante. Et pour ceux qui n'ont pas accès à Internet, la MSA Sud Aquitaine a passé convention avec 13 Maisons de Service Au Public, dont le personnel propose un accompagnement.

### LA RELATION AVEC L'ADHÉRENT EN 2017

- ▶ **L'accueil physique**  
48 679 personnes reçues et 7 699 Rendez-vous Conseils
- ▶ **L'accompagnement social**  
6 153 adhérents concernés et 3 643 rendez-vous
- ▶ **Les centres de contacts**  
Assurés : 70 366 appels / Entreprises : 31 507 appels  
Plate-forme RDV : 10 792 appels
- ▶ **La relation web**  
. 53 274 particuliers et 5894 entreprises inscrits aux services en ligne  
. 33 % des documents produits envoyés par mail

### CHANTAL GONTHIER : " L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DES ADHÉRENTS AU CENTRE DE L'ACTION, DES COMITÉS ET COMMISSIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ".

Deuxième année de crise sanitaire liée à l'influenza aviaire, difficultés économiques des filières élevage, le bilan politique 2017 présenté par Chantal GONTHIER a mis l'accent sur les mesures d'accompagnement prises par le Conseil d'Administration avec notamment :

- ▶ 4431 échéanciers de paiement accordés,
- ▶ une enveloppe de près de 3 millions d'Euros dédiée à la prise en charge partielle de cotisations pour les situations les plus difficiles,
- ▶ une augmentation des aides financières d'action sanitaire et sociale de 10 %.

Autre dossier évoqué par la Présidente et développé dans une vidéo : l'action conjointe des Comités de Protection sociale et d'Action Sanitaire et Sociale pour l'amélioration de l'accueil sanitaire des saisonniers du kiwi avec pour 2017, une subvention de la MSA pour l'installation de blocs sanitaires.

Dans le domaine de la santé et sécurité au travail, un budget de 330.000 € a été consacré à l'attribution d'aides financières aux exploitants et entreprises engagés dans des actions de prévention des risques professionnels.



## Vie mutualiste

### LES PROCHAINES ACTIONS LOCALES SUR LES TERRITOIRES

Prévention santé, Santé et sécurité au travail, services sur les territoires, la dynamique d'actions sur les territoires se poursuit avec, dans les prochaines semaines :

► **Samedi 9 juin à Sault de Navailles** : forum prévention des AVC salle A.Dugert à partir de 9h30 avec le Docteur DEMASLES, médecin neurologue.

► **Vendredi 22 juin à Bedous** : réunion d'information sur les aides au maintien à domicile, à 14h à la Mairie, animée par le service social de la MSA.

En matinée, les élus des cantons de Jurançon, Lescar et Billère visiteront l'habitat regroupé et la Maison de santé.

► **Mardi 26 juin à Pau** : conférence débat à l'hippodrome à 14h30 sur les risques routiers, la conduite d'engins, les chutes de hauteur, animée par un conseiller en prévention des risques professionnels. Visite de l'hippodrome en matinée pour les élus du Pôle d'Oloron.

► **Mardi 10 juillet à St Paul en Born** : conférence sur la prévention des maladies cardio-vasculaires chez la femme avec le Docteur DELEST, médecin cardiologue.

D'autres actions sont en cours de réflexion.

Sur [www.msasudaquaine.fr](http://www.msasudaquaine.fr), retrouvez l'agenda mis à jour régulièrement.

La prévention santé constitue un thème particulièrement mobilisateur



Samedi 9 juin 2018

## L'AVC

(L'Accident Vasculaire Cérébral)

Comment protéger son cerveau ?  
Comment agir ?

CONFÉRENCE-DÉBAT avec :

le Docteur DESMALES, neurologue, responsable de l'Unité neuro-vasculaire du Centre Hospitalier de Pau

Les gestes de premiers secours avec la Croix Rouge

FORUM PREVENTION  
Sault de Navailles (salle A. Dugert) à partir de 9h30

Entrée libre et gratuite

## 2017, les chiffres de la protection sociale en Sud Aquitaine

Les prestations versées  
574 M€ (-0,3%)

- . Retraite : 346 M€
- . Santé : 204 M€
- . Famille : 24 M€

Les aides d'action sanitaire et sociale = 4,4 M€

Les bénéficiaires de prestations

- . Santé: 84724 (- 2%)
- . Famille: 12958 (+5%)
- . Retraite : 80783 (- 0,8 %)

Les actifs agricoles

- . 14 845 exploitants
- . 44820 salariés
- . 4104 employeurs

Les cotisations émises  
289 M€ (+0,9%)

## L'OFFRE MSA EN LIGNE

Échanger avec la MSA ou demander un rendez-vous, c'est possible dans «mon espace privé» sur [www.msasudaquaine.fr](http://www.msasudaquaine.fr).

### Le service « Mes messages »

Ce service permet d'adresser un message de façon sécurisée à la MSA.

L'adhérent choisit dans une liste, le thème de sa demande puis saisit son message. Un accusé de réception est adressé à l'adhérent.

La réponse lui est transmise par mail dans un délai de 48h environ.

### Le service «Prendre un rendez-vous »

L'adhérent choisit dans une liste différents motifs et précise sa demande. La MSA traite sa demande et le contacte dans un délai rapide.

### Avantages ...

- L'adhérent est autonome et a la possibilité d'utiliser ses services à tout moment.
- Les échanges d'informations sont sécurisés et les données sont protégées.
- L'adhérent a accès à un historique des messages et contacts.

MSA Sud Aquitaine : en 2017, le nombre d'adhérents inscrits aux services en ligne a augmenté de 17%.



### Contact & échanges

#### Mes documents



Voir tous mes documents

#### Envoyer un document



Nous envoyer un document

#### Mes messages



Accéder à la messagerie

#### Prendre un rendez-vous



Demander un rendez-vous



Besoin d'aide pour se connecter à « Mon espace privé » ou utiliser nos services, la MSA met à disposition :

l'assistance Internet au 05 56 01 98 82 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h ou assistance.internet@sud-ouest.msa.fr.