

COVID-19 :

# le Groupe MSA Portes de Bretagne tire un premier bilan de ses actions d'accompagnement auprès de ses adhérents



*En tant qu'organisme de protection sociale, la MSA Portes de Bretagne accompagne ses 228 960 assurés tout au long de leur vie et en particulier quand les difficultés surgissent.*

*Depuis près d'un an, la crise de la Covid-19 bouleverse et fragilise le quotidien d'un grand nombre d'entre eux. C'est donc très naturellement qu'en 2020, le Groupe MSA Portes de Bretagne s'est mobilisé, afin d'assurer la continuité de son fonctionnement et du service rendu à ses adhérents particuliers et professionnels : versement des prestations, accueil, actions et services sur les territoires. Ceci tout en respectant les consignes gouvernementales qui ont demandé un recours au télétravail le plus massif possible.*

*Mais au-delà de ça, du fait d'une situation extra-ordinaire, le Groupe MSA s'est adapté pour prendre en compte et accompagner ses adhérents les plus en difficultés, qu'elles soient économiques, professionnelles ou sociales.*



L'essentiel & plus encore



### Versement de toutes les prestations (santé, famille et retraite) et des aides

- Une attention particulière a été portée vers les adhérents les plus fragiles, notamment ceux dont les revenus de remplacement (les indemnités journalières, les congés maternité, paternité, les retraites, le revenu de solidarité active, l'allocation aux adultes handicapés, la prime d'activité) sont les seules rémunérations. Le versement de certaines de ces aides a été simplifié (notamment en ce qui concerne les déclarations de revenus trimestrielles).
- **Le 15 mai, une aide exceptionnelle a été versée à 2 000 foyers les plus modestes.** Les foyers allocataires du Revenu de solidarité active (RSA) ont perçu une aide de 150 € à laquelle s'est ajoutée une aide de 100 € supplémentaire par enfant à charge. De plus, toutes les familles bénéficiaires des Aides personnalisées au logement (APL) qui ne touchent pas le RSA ou l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) ont bénéficié d'une aide de 100 € par enfant à charge.
- Le 22 juin, **437 jeunes de moins de 25 ans** qui n'étaient pas étudiants et qui ne bénéficiaient pas d'une aide au logement ont reçu une aide exceptionnelle de 200 € décidée par le Gouvernement.
- En novembre, **ces aides exceptionnelles ont été renouvelées** et ont bénéficié à 2 629 foyers affiliés à la MSA Portes de Bretagne bénéficiaires du RSA, d'une APL ou au titre de jeune de moins de 25 ans non étudiant.
- Le 18 août, **l'Allocation de rentrée scolaire (ARS)**, versée à 3 800 foyers bénéficiaires, a fait l'objet d'une majoration exceptionnelle de 100 €.
- Les pensions ont été payées aux retraités agricoles chaque mois à la date habituelle.

### Versement exceptionnel d'indemnités journalières

Dans le cadre des mesures visant à limiter la diffusion du coronavirus, les autorités publiques ont décidé en avril 2020 la fermeture des structures d'accueil de jeunes enfants et des établissements scolaires. Cette décision s'est accompagnée, pour les parents qui n'avaient pas d'autre possibilité pour la garde de leurs enfants de moins de 16 ans que celle d'être placés en arrêt de travail, d'un versement exceptionnel d'indemnités journalières par la MSA.

Les adhérents concernés ont été invités à déposer par internet leur arrêt de travail, via un service en ligne dédié permettant un traitement en continu. Les exploitants agricoles, les conjoints collaborateurs et les aides familiaux ont également pu utiliser ce service.

- 2 695 indemnités journalières ont été versées aux adhérents placés en arrêt de travail dérogatoire pour garde d'enfant, pour cas contact, en tant que personnes à risque (2 437 salariés pour un montant de 3,3 M€ et 258 non salariés pour un montant de 704 000 €).

- 1 458 jours ont été indemnisés dans le cadre de l'allocation de remplacement COVID, correspondant à 59 arrêts de travail pour un montant de 100 000 €.

### En matière d'Action Sanitaire et Sociale

- Le versement des prestations d'action sanitaire et sociale a constitué également une priorité ;
- 1 424 exploitants et 759 salariés ont été accompagnés par les travailleurs sociaux (secours, détresse psychologique) ;
- 28 secours spécifiques à la pandémie ont été versés pour un montant total de 17 901 €.



**Notre structure de services à domicile et de portage de repas** a maintenu et même augmenté toutes les interventions à domicile auprès des personnes fragiles ainsi que les livraisons de repas.

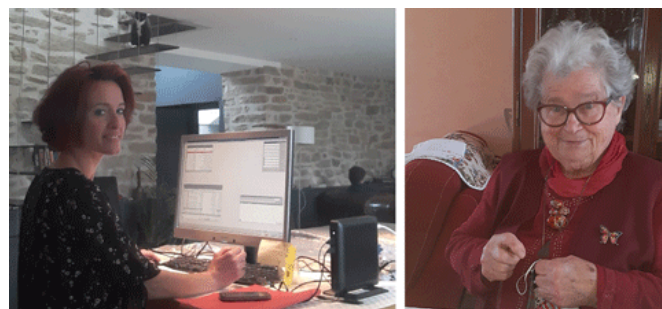
Entre le mois de février et le mois de mars 2020, le nombre de clients en portage de repas a augmenté de 4 % et s'est ensuite stabilisé à une moyenne de 560 clients/mois alors que précédemment, Amper servait en moyenne 535 personnes.

A noter que lorsqu'un bénéficiaire est positif au COVID (sans hospitalisation), une équipe spécifique COVID d'Amper renforce en relais les intervenants habituels, pendant 10 jours, avec un protocole spécifique.



**Les abonnés de notre service de téléassistance Présence Verte** ont été d'autant plus accompagnés que 1 965 d'entre eux ont bénéficié d'appels de convivialité et d'appels à l'occasion de leur anniversaire de mi-mars à fin mai.

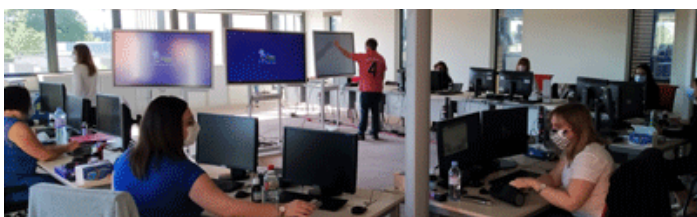
De plus, les installations de nouveaux équipements se sont poursuivies afin de répondre aux demandes urgentes notamment pour sécuriser les personnes au retour à domicile après hospitalisation.



### Un rôle de conseil, de prévention en santé et sécurité au travail

La MSA a joué son rôle de conseil, de prévention, en santé et sécurité au travail pour permettre à tous ceux qui ont maintenu leur activité professionnelle de le faire tout en protégeant leur santé, celle de leurs salariés.

- Ainsi, 16 fiches thématiques pour organiser le travail ont été élaborées par filière professionnelle afin de prendre en compte les spécificités de certaines activités et aider à la mise en place des mesures nécessaires.
- Pour remplacer les visites médicales présentesielles, des visites médicales par téléconsultation et/ou téléphone ont été réalisées pour les salariés affectés à des postes jugés prioritaires au maintien du socle d'activité.
- 120 entreprises ont été accompagnées par les médecins du travail ;
- 2 144 entretiens infirmiers et 4 890 visites médicales du travail ont été réalisés ;
- 150 entreprises ou exploitations ont été accompagnées par les conseillers en prévention des risques professionnels ;
- 60 entreprises et 7 exploitants ont bénéficié d'une aide financière exceptionnelle pour accompagner les mesures de prévention (y compris organisationnelles et de protection collective) permettant de limiter la transmission du coronavirus en milieu professionnel ;
- Dans le cadre de la crise COVID, 19 exploitants ont bénéficié du dispositif d'aide au répit pour un montant total de près de 30 000 €.



### Des mesures de soutien pour les exploitants et les employeurs de main d'oeuvre

**En ce qui concerne les employeurs :**

- 161 entreprises (DSN) ont bénéficié de la mesure d'exonérations de cotisations et contributions patronales, pour un montant de 395 838 € et 4 entreprises (TESA+) ;
- 174 entreprises (DSN) ont bénéficié de l'aide au paiement pour un montant de 586 969 € ;
- 286 plans de paiement enregistrés pour une somme globale de 12 627 181 €.

**En ce qui concerne les exploitants :**

253 aides ont été accordées pour un total de de 554 400 € :

- 240 réductions forfaitaires de cotisations et contributions : 36 aides à 1 800 € (fermeture administrative), 204 aides de 2 400 € ;
- 13 options dérogatoires pour l'assiette nouvel installé 2020 ;

La filière équine représente 78 % des aides accordées, viennent ensuite l'agrotourisme (7 %), puis l'horticulture (3%).

- 1 350 plans de paiement ont été enregistrés pour une somme globale de 6 696 208 €.

En complément de ces aides légales, sur une enveloppe de 851 000 € d'aides de prises en charges, le Conseil d'Administration a attribué un soutien complémentaire à 321 exploitants ayant bénéficié des dispositifs légaux COVID pour un montant de 321 000 €.



Atout Services, entreprise d'insertion, spécialisée dans la propreté auprès de professionnels, a établi de nouveaux protocoles de désinfection pour assurer une prestation spécifique

auprès de ses clients dans cette période de crise sanitaire où toute action de nettoyage doit réduire le risque de contamination.

Atout Services est intervenu de façon renforcée auprès de 5 clients les plus importants pour des prestations supplémentaires de désinfection des points de contacts: poignées de porte, interrupteurs, ascenseur, rampes d'escaliers... Ce surcroît d'activité a permis de maintenir les emplois et de recruter 10 nouveaux collaborateurs.



## Maintenir les relations avec les adhérents

- **L'accueil téléphonique** a été maintenu avec un niveau d'accessibilité satisfaisant malgré une augmentation notable du nombre des appels.
- Dès le début de la pandémie, toutes **les urgences ont été prises en charge**, notamment par le biais du téléphone.
- Les correspondants sociaux ont procédé à des appels téléphoniques sortants afin d'accompagner les familles de retraités décédés du COVID-19.
- Dès le premier jour du confinement, les activités d'ouverture des courriers et de numérisation des documents, activités indispensables pour assurer la gestion des droits des ressortissants, ont été pleinement réalisées. Elle ont permis de **traiter les 37 000 plis** reçus entre le 17 mars et le 10 mai.
- Les adhérents ont été invités à utiliser leur espace privé sur le site internet portesdebretagne.msa.fr pour gérer leurs dossiers, déposer les documents nécessaires et pour prendre un rendez-vous téléphonique ou dans les 13 lieux d'accueil. Entre décembre 2019 et juin 2020, la connexion à l'espace privé du site Internet a progressé de 22% pour atteindre 31 000 connexions mensuelles.
- **Le nombre de messages adressés** par les assurés via le service en ligne « Mes messages & mes réponses » a augmenté de 35% entre le semestre précédant la crise et la période de mars à septembre 2020 (taux de réponse sous 48h de 98,31%).
- **Le nombre de documents déposés** via le service en ligne a augmenté de 69% entre février 2020 et avril 2020.
- Les rendez-vous téléphoniques ont été **développés** : 2 800 RDV téléphoniques réalisés en 2020.
- Les rendez-vous physiques ont repris aux sièges (à Bruz et à Vannes) et dans les différents autres lieux d'accueil dès le 8 juin.
- L'accueil spontané aux sièges a repris dès le 29 juin.

## Les salariés du Groupe MSA ont fait preuve d'adaptabilité

- Début mars, des cellules de veille se sont tenues. Elles ont fait place à des cellules de crise quotidiennes suite au déclenchement du plan de sécurisation et de continuité d'activité le 12 mars.
- Dès le premier jour du confinement, les activités d'ouverture des courriers et de numérisation des documents, activités indispensables pour assurer la gestion des droits des ressortissants, ont été pleinement réalisées.
- Au plus fort de la période du premier confinement, près de 80% des salariés ont exercé leur activité à distance. En 2021, près de 65% du personnel se trouve en travail à distance partiellement ou intégralement.
- 24 protocoles ont été rédigés au niveau du Groupe pour sécuriser le travail des équipes.
- 14 salariés ont été embauchés en CDI et 37 en CDD.
- La MSA a mobilisé ses salariés pour participer, auprès de l'Assurance Maladie, aux plateformes de contact tracing chargées d'appeler les patients testés positifs et d'identifier les cas contact à risque (isolement, arrêt de travail, test...) ou encore pour la gestion des chaînes de contamination complexes (patients testés positifs résidant en établissements médico-sociaux et débuts de clusters).
- Les médecins conseils et infirmiers en santé au travail ont également été mis à disposition des centres de consultations et dépistages COVID hospitaliers.



**MSA solidaire**  
Nos valeurs en action

## La MSA et le Secours populaire français ont lancé un appel aux dons

Le dispositif MSA Solidaire a démarré dès le printemps 2020 par des appels de solidarité. Les délégués se sont également investis auprès des personnes isolées et fragilisées de leur territoire (appels téléphoniques, jardinage, courses, fabrication de masques...). A l'approche des fêtes de fin d'année, la MSA Portes de Bretagne s'est associée au Secours populaire français pour que les enfants et les familles fragilisés par la crise sanitaire puissent avoir droit à un Noël de fête.

Ainsi, la MSA Portes de Bretagne a invité ses 530 salariés, 637 délégués et ses 228 000 ressortissants à réaliser un don de jouets ou de denrées alimentaires au Secours populaire pour les familles en difficulté.

Les personnes souhaitant participer à cet élan de solidarité ont pu donner des objets neufs (jouets, livres, etc.) ou des denrées alimentaires non périssables (compotes, fruits, légumes, poissons et fruits de mer en conserve, soupes, lait en boîte, etc.).

### • 461 dons récoltés

Les délégués MSA se sont mobilisés et ont notamment organisé des collectes sur les secteurs de Liffré, Betton, Carentoir, Montfort-sur-Meu, Quiberon. Les dons récoltés – des jeux, des livres, des denrées alimentaires – sont venus s'ajouter à ceux effectués par les salariés. L'ensemble de ces dons ont été remis par Isabelle Coué, Présidente de la MSA Portes de Bretagne et Catherine Jan, administratrice, au Secours populaire français.

