



L'essentiel & plus encore



ACCOMPAGNEMENT

La MSA Ain-Rhône en chiffres\*

- 295 délégués bénévoles élus, dont 160 dans l'Ain
- 136 875 adhérents
- 65 549 bénéficiaires prestations maladie: 132 M€ de prestations versées
- 87 088 bénéficiaires retraite: 302 M€ de prestations versées
- 8 221 familles (9 534 enfants) bénéficiaires de prestations familiales - solidarité - logement: 54 M€ de prestations versées
- 339 M€ de cotisations reçues

\* Chiffres 2019

Durant le confinement

- 14 000 appels téléphoniques
- 9 000 appels sortants
- 20 000 contacts par les services en ligne
- 4 500 adhérents accompagnés individuellement

**MSA Ain-Rhône**  
**15 avenue du Champ de Foire**  
**01000 BOURG EN BRESSE**  
**Tél. 04 74 45 99 00**  
**ain-rhone.msa.fr**

DES MESURES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉES



# Mobilisation générale !

Suspension des cotisations, accompagnement social renforcé, soutien aux initiatives locales... La MSA Ain-Rhône a tout mis en œuvre pour aider ses adhérents face à la crise sanitaire.

PAR ANNICK PUVILLAND

« **N**otre obsession dès le début du confinement a été de nous organiser pour assurer nos missions », rappelle **Jean-Marc George**, directeur de la MSA Ain-Rhône. Le personnel a immédiatement télétravaillé afin d'assurer le versement des prestations, l'accueil (non plus physique mais téléphonique, avec rendez-vous personnalisés, et le développement de services en ligne adéquats) et l'accompagnement des adhérents. Des mesures de soutien adaptées ont été prises : échelonnement ou suspension des cotisations, report des échéances, renouvellement systématique des droits même sans justificatif, primes exceptionnelles aux plus précaires. « Des mesures très importantes pour aider les adhérents à passer plus sereinement les périodes les plus compliquées. »

L'accompagnement social a été renforcé, afin d'éviter les risques d'isolement des plus fragiles, maintenir le lien. « Les équipes d'assistantes sociales se sont mobilisées pour accompagner les adhérents en situation critique et des appels de convivialité ont été passés par les élus MSA et les personnels Présence verte Rhône-Alpes. »

## SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES

La MSA a également soutenu des initiatives locales telles que la distribution de paniers solidaires, le 17 juin, au Centre d'entraînement du Parc du cheval à Chazey-sur-Ain, « qui a pu faire le lien entre les producteurs locaux, qui ont souffert du manque de points de distribution de leurs produits, et les salariés du monde agricole, eux aussi durement touchés par la crise du fait de l'interruption de leur activité durant le confinement ».



Distribution de paniers solidaires : une initiative soutenue par la MSA pour les plus fragilisés par la crise sanitaire.



« Malgré la crise sanitaire, nous n'avons pas eu d'augmentation des réclamations sur le terrain, ce qui prouve que le travail réalisé en télétravail durant le confinement a bien porté ses fruits ! » indique **Jean-Marc George**, directeur de la MSA Ain-Rhône.

Les équipes Santé sécurité au travail (SST) ont veillé à aider les entreprises et les exploitants à travailler dans le respect des consignes sanitaires. Une aide de 1 000 € pour l'achat de matériel de protection collective a été lancée en juin.

Le confinement a durement touché les filières équine et viticole. En cours d'élaboration, le plan d'accompagnement pourrait inclure une prise en charge de cotisation. Au final, les nouvelles pratiques induites par la crise, telles le télétravail, la téléconsultation pour les médecins et infirmiers du service SST, qui permettent d'agir vite en tout point du territoire, s'intégreront dans l'organisation du travail. « Nous allons aussi travailler sur notre implantation afin de permettre plus de proximité avec les adhérents. » ■

© MSA Ain-Rhône



« Pendant cette crise, la MSA a coopéré avec ses partenaires institutionnels habituels (Département, services de l'Etat, Caf, Carsat...) pour agir de concert au bénéfice des populations » rappelle **Nathalie Moore**, directrice des territoires et des politiques sociales et familiales.



« Les missions de l'accompagnement social ont été maintenues, en s'adaptant, en innovant » souligne **Isabelle Vincent**, assistante sociale.



## ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

### La stratégie de « l'aller vers »

Déjà très utilisé dans les suivis sociaux des adhérents, le contact téléphonique est devenu essentiel. « Nous avons beaucoup plus qu'en temps normal été à l'initiative des prises de contact en direction de nos adhérents en cours d'accompagnement. Cela a été apprécié. C'est un mode qui fonctionne, qui permet de maintenir le lien et d'avancer conjointement dans le travail social avec la personne » indique **Nathalie Moore**, sous directrice de la MSA Ain-Rhône, en charge de la direction des territoires et des politiques sociales et familiales. Quelque trois mille contacts téléphoniques ont été effectués par la vingtaine d'intervenants sociaux, auprès du millier d'adhérents suivis et de plus de deux cents nouvellement joints, orientés par les services et les partenaires. Des mails ont été envoyés aux actifs ayant connu récemment un deuil. « Cette stratégie de "l'aller vers" souvent évoquée en intervention sociale prend toute sa place dans des moments comme ceux que nous venons de vivre. Elle est probablement à renforcer à l'avenir du fait que certaines personnes ont toujours du mal à demander de l'aide. »

#### UNE PRISE D'AUTONOMIE DES PERSONNES

« Un rendez-vous téléphonique, bien préparé et cadré, est un vrai outil d'accompagnement de la personne, à développer. C'est une écoute active. L'envoi ensuite un mail rappelant les principaux points abordés pour m'assurer de leur bonne compréhension », note **Isabelle Vincent**, assistante sociale. « Pour certains, être à distance est plus facile. Le confinement a aussi stimulé des personnes dans leur prise d'autonomie pour l'accès aux droits: oser créer son espace personnel, remplir un document en ligne... Il a permis pour tous, travailleurs sociaux et bénéficiaires, de prendre du recul sur les manières d'être, de faire. »

La crise sanitaire a également mis en lumière l'importance de la prévention. Les messages sont passés par de nouveaux modes de communication: webinaires élus, appels téléphoniques pour les personnes atteintes de maladie chronique et ayant reporté leurs soins, ateliers en ligne pour les seniors en inter-régimes retraite... Des modes amenés là aussi à perdurer. ■

En plus



### DÉLÉGUÉS CANTONAUX : des relais de proximité

Les 295 délégués 2020-2025 venaient d'être élus en début d'année – et la moitié étaient nouveaux – et les 27 membres du conseil d'administration l'ont été cinq jours avant le confinement ! Sur le terrain, ils se sont volontiers engagés illico dans l'action en rejoignant la chaîne de solidarité impulsée par la MSA pour prendre des nouvelles des personnes isolées, en promouvant auprès des acteurs associatifs des territoires ruraux l'appel à « 50 projets pour faire face à la crise sanitaire », ou encore en participant au webinaire « Ensemble, faisons bloc contre le coronavirus » pour sensibiliser la population aux bons gestes.

« On voit bien que le modèle original de la MSA dans lequel les adhérents sont également acteurs du système et relais auprès de la population est tout à fait approprié aux enjeux de notre époque » souligne **Nathalie Moore**.

« Les délégués font le relais entre la MSA et les adhérents, sont des facilitateurs. L'aide tout adhérent qui me demande. Mais il y a une méconnaissance de notre rôle: des personnes n'osent pas nous demander » indique **Didier Cochet**, délégué depuis quinze ans et membre du CA durant dix ans.



« Les délégués sont des facilitateurs entre la MSA et les adhérents » affirme **Didier Cochet**, délégué depuis quinze ans.