



Lettre d'information aux délégués de la MSA Haute-Normandie / mars - n°1 de 2019

## Édito du Président

Ce début d'année 2019 est marqué par la mise en place du prélèvement à la source que la MSA assure pour le compte de la Direction Générale des Finances et des Impôts (DGFIP) sur les paiements retraite aussi bien que sur les indemnités journalières maladie. Il est bon de rappeler à tous que le taux du prélèvement est calculé par la DGFIP et ne relève pas de la responsabilité de la MSA.

Une autre actualité importante est celle de la révision des droits à la prime d'activité décidée par le gouvernement en décembre, en réaction à la crise sociétale que connaît notre pays depuis novembre dernier. Ceci a entraîné de nombreux appels sur le centre de contacts et un surcroît d'activité pour le service famille, provoquant des délais d'attente plus importants tant au téléphone que sur le traitement des dossiers.

Toutefois nous avons des raisons d'être satisfaits par les nombreux projets qui sont en cours de mise en place et par ceux à venir. En effet, le challenge que notre MSA avait à relever en ce début d'année, à savoir la prise en charge des appels santé de la RATP ainsi que la gestion des mails est jusqu'à présent une vraie réussite. En effet, sur les deux premiers mois de l'année ce sont 8 478 appels qui ont été traités pour

un taux d'appels aboutis de 95,35 % et plus de 1 000 réponses aux messages électroniques ont été apportées.

Pour ce qui concerne les appels téléphoniques des adhérents hauts normands, qui ont connu une forte augmentation, la MSA a mis en place à compter du 4 février, une expérimentation d'ouverture du téléphone seulement le matin. L'accueil physique est concentré sur l'après midi. Cela permet de mettre tous les agents au téléphone le matin et l'après midi de faire des rappels et traiter les mails. Ainsi, plus de personnes peuvent nous joindre le matin. Nous proposons à ceux qui n'ont pas pu nous joindre de laisser leur numéro et ils sont rappelés l'après-midi même.

Par ailleurs, dans un contexte de fracture sociale, territoriale ou encore numérique, mis en avant par les contestations sociales récentes, la MSA se fixe pour objectif d'apporter sur les territoires des réponses aux besoins des populations. Le projet de «MSAPbyMSA», prévoit le pilotage de deux MSAP, une dans l'Eure et une en Seine-Maritime d'ici la fin de l'année. Nous avons des pistes et les emplacements seront prochainement décidés en conseil d'administration. Mais nous voulons faire

vite car nous parions beaucoup sur cette action pour prouver aux pouvoirs publics que la MSA est source de solutions à la fracture que vit le monde rural.

Par ses actions, sa présence, ses élus, la MSA s'engage à contribuer à la cohésion des territoires ruraux au-delà du service aux ressortissants agricoles. Pour défendre cette proximité, l'implication des élus aux côtés des personnels est essentielle.

**A la veille de la préparation des élections et des prochaines négociations avec les pouvoirs publics sur nos moyens pour les années à venir, la mobilisation de tous est indispensable.**

*Grégoire PETIT,*  
Président MSA Haute-Normandie

## Actualités

### ❖ ACCEO, une solution de contact pour nos adhérents déficients auditifs

Afin d'être accessible à tous, la MSA met en place la solution Acceo. Ce service permet à nos adhérents malentendants ou sourds de contacter la MSA par téléphone depuis janvier 2019.

Acceo est un service de mise en relation, simple et sécurisé, disponible via une connexion internet, gratuit pour les usagers déficients auditifs. Ce service permet de rendre les échanges fluides et confortables pour tous (entendants, sourds ou malentendants), chacun s'exprime selon son mode de communication, sans frustration, en ayant l'assurance d'être compris.

### Trois modes de communication sont proposés :

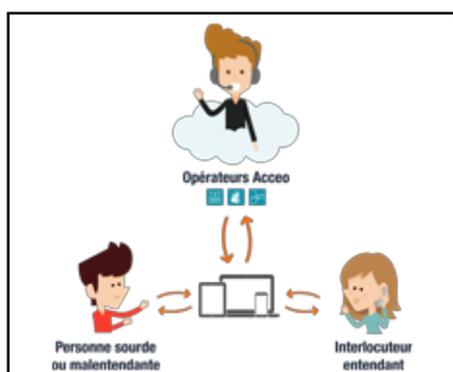
- **La TIP** (Transcription Instantanée de la Parole) pour les personnes malentendantes, les seniors ou personnes sourdes s'exprimant oralement.
- **La Visio interprétation LSF** (Langue des Signes Française), pour les personnes sourdes ou malentendantes signantes, non oralisées.
- **La Visio interprétation LPC** (Langue française Parlée Complétée) pour les sourds souhaitant être oralisés.

L'ensemble de ces services est délivré, à distance, en temps réel, via des plateformes d'opérateurs spécialisés, sans réservation et en libre accès depuis notre site internet MSA, ou via l'application multi supports Acceo, téléchargeable gratuitement sur Google Play et App Store.

Tous les établissements rendus accessibles sont référencés dans l'annuaire sur

<http://www.acce-o.fr>

et géo localisables via un moteur de recherche.



### ❖ La MSA met en avant les maisons de service au public (MSAP)

Depuis avril 2015, 28 MSAP ont signé une convention avec la MSA. Les personnels des MSAP sont formés à un conseil de 1<sup>er</sup> niveau et à l'accompagnement de nos adhérents aux services en ligne de la MSA.

Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. Elles articulent présence humaine et outils numériques. Elles peuvent permettre à des adhérents, non équipés en matériel informatique ou en zone blanche, d'obtenir des informations et d'effectuer leurs démarches en étant accompagnés. La MSA souhaite améliorer sa qualité de service en augmentant la fréquentation des MSAP par les ressortissants du régime agricole.

Les 14 et 19 mars, la MSA a invité adhérents et élus des secteurs d'Étrépagny et Fontaine-le-Dun à une opération porte ouverte pour mieux faire connaître les services de proximité des MSAP et les services en ligne de la MSA grâce à une animation ludique avec des cadeaux à gagner.

**Merci à tous pour votre investissement dans la réussite de ces journées portes ouvertes ! Une troisième opération est programmée en juin à la MSAP de Bellencembre.**

### ❖ Revalorisation de la prime d'activité : les chefs d'entreprise et exploitants agricoles sont aussi concernés

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, une revalorisation exceptionnelle du montant de la prime d'activité est applicable sur les revenus professionnels mensuels perçus depuis octobre 2018. Elle est ouverte à tous les travailleurs de 18 ans et plus : les salariés, mais aussi les exploitants agricoles, les étudiants salariés et les apprentis.

Une campagne de communication sera réalisée avant la fin mars, auprès des exploitants agricoles susceptibles de percevoir la prime d'activité afin de les inciter à faire une demande en ligne. Les actifs agricoles peuvent, d'abord, réaliser une première simulation de leur droit sur [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://mesdroitssociaux.gouv.fr). **En fonction du résultat, rendez-vous sur le service en ligne «Prime d'activité : demande et déclaration trimestrielle» disponible à partir de Mon espace privé sur [hautenormandie.msa.fr](http://hautenormandie.msa.fr).**

**L'accueil MSA sur rendez-vous**  
Remplissez le formulaire sur [hautenormandie.msa.fr](http://hautenormandie.msa.fr) ou demandez un rendez-vous au 02 35 600 600

**Horaires d'ouverture :** avant de vous déplacer, prenez rendez-vous ! de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00 (16 h 30 le vendredi)

**Être conseillé en protection sociale sur rendez-vous**

**Avoir un accompagnement social sur rendez-vous**

**Maison de service au public**

Carte de la Haute-Normandie montrant les locations des MSAP : Goderville, Viotot, Thil-Manneville, Neuville-en-Bray, Bois-Guillaume, Pont-Audemer, Bernay, Evreux, Etrépagny.

**MSA** santé famille retraite services  
L'essentiel & plus encore

**SD** services  
L'essentiel & plus encore

### ❖ FranceConnect : accès sécurisé aux services publics en ligne

Désormais FranceConnect vous permet de vous connecter à tous les sites publics proposant ce service en utilisant les identifiants de votre compte MSA (ex : impots, ameli, laposte, mobileconnectetmoi...). Une fois connecté via FranceConnect, il vous est possible d'y naviguer ou d'y faire une démarche en ligne. Vous n'avez donc plus besoin de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe pour chaque site internet. De plus, ce dispositif vous assure un accès sécurisé renforcé.

#### FranceConnect, comment ça marche ?

##### 1 : Je sélectionne une connexion via «FranceConnect»

Lors de votre connexion à un site proposant le service FranceConnect (ex : [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), [laposte.fr](http://laposte.fr)), choisir le bouton « S'identifier avec FranceConnect ». Vous êtes alors redirigé vers la page des fournisseurs

## Actualités suite

d'identité FranceConnect. La MSA est fournisseur d'identité depuis octobre 2018.

### 2 : Je choisis l'administration dont je suis



#### déjà usager

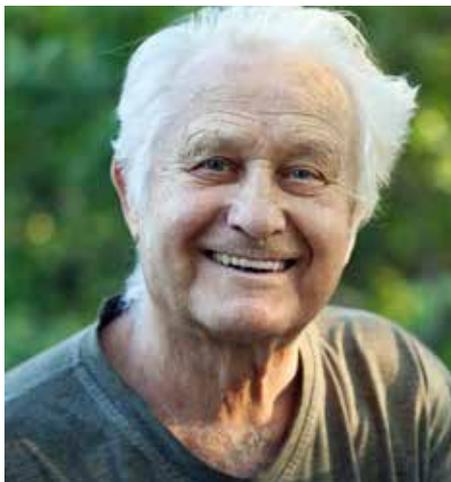
Sur cette page, parmi les administrations proposées, sélectionnez la MSA. Vous serez renvoyé vers une page de connexion.

### 3 : Je saisis les identifiants de mon compte MSA

Une fois sur la page de connexion de la MSA, renseignez votre identifiant et votre mot de passe comme habituellement lorsque vous vous connectez à votre compte Mon espace privé.

### Quel délai pour déposer une demande de retraite

Le passage à la retraite est un événement important que l'on soit salarié ou non salarié agricole. Afin que l'étude du dossier se fasse dans les meilleures conditions, il est nécessaire de déposer sa demande de retraite personnelle 4 à 6 mois avant la date d'effet retenue. Ce délai est utilisé pour instruire la demande, surtout lorsqu'elle implique de se coordonner avec d'autres régimes ou de faire des recherches pour vérifier la carrière.



La garantie de versement pourra être mise en œuvre à la date d'effet prévue si le dossier est complet et déposé dans le délai précité. La garantie de versement permet un paiement avec les éléments connus au dossier de l'adhérent lorsque les conditions du taux plein sont réunies (nombre de trimestres nécessaires en fonction de l'âge).

Concernant les pensions de réversion qui peuvent être demandées après le décès du conjoint, la réglementation prévoit que la demande soit faite dans les 12 mois qui suivent le décès. Au-delà de ce délai, la date d'effet sera fixée au mois suivant la demande.

### Coup de pouce Connexion

#### La MSA Haute Normandie participe à la lutte contre la fracture numérique.

Au cours du 4<sup>e</sup> trimestre 2018, un premier atelier a permis de former 8 personnes du territoire de Conches-en-Ouche à l'usage de l'ordinateur et de l'internet.

Cette action a été réalisée en collaboration avec le Centre social de Conches mais également avec les travailleurs sociaux du Département et de l'action sociale MSA du territoire qui ont fait connaître cette initiative.



De septembre à décembre 2018, dans une ambiance conviviale, 8 personnes de ce territoire très rural ont bénéficié d'une formation par un professionnel du multimédias.

Au programme, la découverte d'un ordinateur, le B.A.BA pour savoir s'en servir, apprendre à faire des recherches sur internet, à faire des démarches et à connaître les risques de cette utilisation. Les sujets n'ont pas manqué et chacun pouvait s'exercer sur place ou chez soi sur un ordinateur portable reconditionné, proposé à prix symbolique à chaque participant.

**Savoir utiliser un nouvel outil c'est gagner en autonomie : voilà un levier pour reprendre confiance en soi et s'investir dans le monde d'aujourd'hui.**

## Agenda

Quelques dates à venir !

### Intervention Stage 21 heures

- les 29 et 30 avril à la MFR de Coqueréaumont à 8.30
- les 3 et 4 juin au CFA d'Yvetot à 8.30
- les 17 et 18 juin au CFA d'Yvetot à 8.30
- les 24 et 25 juin au CFA d'Yvetot à 8.30

### Seniors au volant

- le 7 mai à la salle de la cave du Moulin à Louviers
- le 11 juin à la Salle du Vicomte Beloeil à Saint-André-de-l'Eure

### Bien chez soi

- le 4 avril à la salle des fêtes de Breuilpont à 14.00

### Ma retraite connectée

- le 23 avril à l'Hotel de Ville de Sotteville-les-Rouen à 15.00
- le 29 avril à Les Résidences de Damville à Damville à 14.30

### Rencontres annuelles PRE-AG des Echelons Locaux

- Comme chaque année les délégués titulaires et suppléants sont invités à se retrouver pour échanger avec le président, le vice-président, la direction de la MSA HN et visiter une entreprise du territoire. Ci-dessous, le planning des différentes dates à retenir. Une invitation personnalisée vous sera envoyée.

- **Visite de la ferme du Porc Pailloux de Baon le Comte** le 3 avril 2019.  
Élevage de porcs

- **Visite de la ferme de Brémontier Merval** le 12 avril 2019.  
Agriculture biologique

- **Visite de la ferme des Ruelles de Tilly** le 15 avril 2019.  
Exploitation cidricole avec production de pétillant de pomme et jus de pomme.

- **Visite de la ferme du Manoir du Val de Mesnil en Ouche** le 17 avril 2019.  
Cidrerie, production et transformation de pommes.

- **Visite de la coopérative de theillage du lin de Crosville la Vieille** le 19 avril 2019.  
Réunion à la salle des fêtes de Crosville la Vieille.

# Agenda

# ssa.msa.fr

Hélène,  
conseillère en prévention,  
MSA Ain-Rhône.

**Vous voulez savoir  
comment bâcher  
et débâcher votre  
remorque en toute  
sécurité.**

**L'information que vous cherchez est forcément sur [ssa.msa.fr](http://ssa.msa.fr).  
Plus de 250 documents sont à votre disposition gratuitement.  
Et si vous souhaitez être accompagné, Hélène est là pour vous.**

**SSA.MSA.FR: LE SITE INTERNET DE RÉFÉRENCE EN SANTÉ ET  
SÉCURITÉ AU TRAVAIL EN AGRICULTURE**

[ssa.msa.fr](http://ssa.msa.fr)



L'essentiel & plus encore