

Recommandations du rapport concernant la MSA :

Recommandation n° 8 :

Garantir des remplacements en cas d'arrêt maladie en :

- augmentant le soutien de la MSA à la souscription d'assurance remplacement par les exploitants ;
- garantissant une prise en charge des remplacements par la MSA, pour les agriculteurs disposant de ressources inférieures à un plafond.

Recommandation n° 11 :

Généraliser l'action « *Ensemble pour repartir* » dans l'ensemble des caisses de MSA.

Recommandation n° 14 :

Analyser la notoriété du dispositif Agri'écoute auprès des agriculteurs exploitants et salariés agricoles afin de comprendre les causes de la baisse tendancielle du nombre d'appels passés, et celles de l'augmentation soudaine constatée durant l'été 2020.

Recommandation n° 17 :

Sous réserve de l'accord de l'agriculteur, transmettre aux cellules départementales de prévention les dossiers orientés par Agri'écoute vers la MSA ou vers les autres structures de soutien.

Recommandation n° 18 :

Permettre aux agents d'Agri'écoute, lorsque le témoignage d'un tiers leur paraît concerner une situation d'urgence, de transmettre immédiatement aux cellules départementales d'identification et d'accompagnement ledit témoignage.

Recommandation n° 19 :

Raccourcir les délais d'attente d'Agri'écoute :

- en supprimant le standard automatique ;
- en fixant un objectif de décrochage dans les 30 secondes, y compris la nuit et le week-end ;
- en cas d'appel non-décroché, en permettant à l'agriculteur de laisser ses coordonnées téléphoniques, et en engageant un rappel dans l'heure qui suit.

Recommandation n° 20 :

Procéder à un réel bilan de l'efficacité d'Agri'écoute en prévoyant notamment :

- une présentation des résultats fondée sur le nombre d'agriculteurs appelants, et non uniquement sur le nombre d'appels reçus, plusieurs d'entre eux pouvant émaner de la même personne ;
- une présentation croisée des données reliant les troubles psychologiques évoqués aux durées moyennes des entretiens, aux accompagnements proposés par les psychologues et aux orientations proposées ;
- le suivi de nouveaux indicateurs, dont le taux de refus des propositions d'orientation par les agriculteurs, le taux d'abandon par l'appelant des entretiens de suivi, le délai moyen d'attente avant mise en relation.

Recommandation n° 23 :

Prévoir automatiquement, dans le cas d'impayés de cotisations dépassant un seuil de montant et/ou d'absence de réponse de la part de l'agriculteur, l'information du service de santé de la MSA par le service recouvrement pour une prise de contact.

Recommandation n° 24 :

Renforcer l'articulation entre la cellule de la MSA et la cellule préfectorale en :

- concentrant les alertes par les sentinelles des cas « d'urgence » auprès d'un référent unique, s'occupant du secrétariat de la cellule préfectorale et de la cellule MSA ;
- en priorisant une action des travailleurs sociaux de la MSA dans les cas les plus urgents, sans attendre la prochaine réunion de la cellule préfectorale ;
- prévoyant l'examen intégral des cas détectés au sein de la cellule de la MSA lors de la réunion régulière de la cellule départementale.

Recommandation n° 31 :

Renforcer la formation des sentinelles aux dispositifs de soutien existants et prévoir une formation obligatoire au repérage des situations de détresse pour les élus des caisses MSA.

Recommandation n° 40 :

Prévoir un allongement à six ans, sur instruction ministérielle, de la durée maximale des échéanciers de paiement pouvant être accordés par la MSA.

Recommandation n° 42:

A l'occasion de la négociation en cours de la Convention d'objectifs et de gestion de la MSA, prévoir un financement suffisant des actions de la MSA en matière de modulation et d'annulation des cotisations des exploitants en difficultés, notamment lorsqu'ils n'ont pas de revenu.

Recommandation n° 45 :

Mentionner un contact direct dans les courriers administratifs envoyés par la MSA (*a minima* une adresse mail directe), en reformuler le contenu pour en adapter le ton et s'engager à répondre sous 48 heures lorsque la demande est formulée par mail.

Recommandation n° 46 :

Prévoir automatiquement, au sein de la MSA, un contact téléphonique avec l'agriculteur après le premier retard de paiement de cotisations. Prévoir, après la deuxième relance et en cas d'absence persistante de réponse, une visite sur place.

Recommandation n° 57 : Proposer un suivi des familles de victimes par l'organisation de groupes de paroles au sein de la MSA.