

proximité

innovation

agir

vaccination

efficience

data science

partenariats

responsabilité

gestion pour compte



Pour les services publics

L'accès aux services publics est au centre des préoccupations de la MSA : cette garantie est reconnue par les partenaires au niveau national, comme international.



La Serre, le laboratoire d'innovation MSA

La CCMSA et iMSA lancent les « Les jeudis de l'innovation », en novembre 2020, afin d'insuffler un vent de nouveauté au sein de l'institution. Objectif : créer un laboratoire d'innovation institutionnel pour réfléchir sur l'apport de nouveaux services évolutifs et simples d'utilisation qui facilitent les démarches des adhérents. Ce rendez-vous récurrent, ouvert à tous et collaboratif, propose différents sujets tels que l'intrapreneuriat, l'open data, la créativité. À la manière d'une table ronde, ils mettent en scène des salariés MSA et des invités extérieurs à l'institution. Ils sont prolongés sur l'année 2021 jusqu'au lancement officiel du laboratoire d'innovation en novembre, dénommé La Serre. Un réseau de référents innovation est formé et accompagné dans les caisses. Un hackathon a également été organisé en juin 2021, lors duquel 200 salariés volontaires réfléchissent et expérimentent en direct sur la question « Comment faire du digital un outil au service de notre proximité avec nos adhérents ? » : 24 idées sont présentées à un jury dont cinq sont retenues pour être prototypées.



Harmonisation des pratiques des services du contrôle médical

L'optimisation du contrôle médical représente, depuis 2015, une orientation stratégique forte. Un plan national de contrôle médical (PNCM) a été élaboré, volet médical du plan national de gestion du risque et d'efficacité du système de soins. Les travaux visant à décliner ce plan continuent en 2021. Les process sont régulièrement mis en conformité avec les évolutions législatives ou les consignes métier (portail Essentiel CMCD). Un groupe de travail dédié à leur revue est lancé, avec pour objectifs d'analyser et de maîtriser les risques inhérents aux process, d'améliorer leur performance en les rationalisant, d'y intégrer les rôles des infirmiers du service de contrôle médical et d'enrichir les indicateurs de pilotage de l'activité. Le suivi de leur respect était jusqu'alors assuré au moyen d'un questionnaire semestriel adressé aux caisses sous une forme uniquement déclarative. Afin d'optimiser le pilotage du réseau, ce suivi est désormais complété par une démarche d'audit métier menée par un binôme médico-administratif issu de la CCMSA et du réseau. Quatre audits sont réalisés et des rapports sont produits comportant une description précise de l'organisation, des constats concernant l'application des procédures nationales (non conformités éventuelles) et des préconisations le cas échéant.

E-learning et réunions d'évaluation des pratiques pour les médecins-conseils

Le développement professionnel continu (DPC) constitue une obligation individuelle qui s'impose aux professionnels de santé inscrits au tableau de l'Ordre. Chaque médecin doit justifier, sur une période de trois ans, de son engagement dans une démarche de DPC comportant des actions de formation continue, d'analyse, d'évaluation et d'amélioration de ses pratiques et de gestion des risques. Les médecins-conseils sont soumis à cette obligation. La Cnam et la CCMSA ont mené, au sein du conseil scientifique du DPC des médecins-conseils de la Cnam, des travaux visant à proposer aux instances compétentes des actions validant le DPC. L'action retenue pour la période 2020/2022, validée par les conseils nationaux professionnels (médecine générale et santé publique) et par l'agence nationale dédiée, porte sur le thème des cancers gynécologiques. Ce parcours comporte une formation e-learning, deux réunions d'analyse des pratiques, et un webinar de clôture. La même démarche a été effectuée pour les chirurgiens-dentistes-conseils de la MSA. Sa mise en œuvre est en cours.

Généralisation du chatbot

Après une première phase d'expérimentation menée, en 2020, avec quatre caisses de MSA, permettant de dégager un bilan positif, il est acté la généralisation du chatbot institutionnel dénommé Sam. C'est un agent conversationnel positionné sur les sites internet des MSA et sur msa.fr. Il permet de répondre, en instantané, 7 jours sur 7 et 24h/24, aux questions des internautes les plus courantes ou à forte sollicitation. Il autorise une plus grande flexibilité et autonomie en s'adressant à un public large tout en préservant la qualité et la joignabilité des autres canaux de contact traditionnels (plateforme de service, accueil physique). Le chatbot répond ainsi aux enjeux de MSA 2025 que sont l'harmonisation et l'amélioration de la qualité de service rendu aux adhérents, l'adéquation des services aux nouvelles attentes et habitudes des clients et l'investissement dans les services numériques.



585

RÉPONSES À DES QUESTIONS
INTÉGRÉES DANS LE CHABOT
SAM (ANAGRAMME DE MSA).

Plan de qualité des courriers : une centaine de reformulations

Un plan de qualité des courriers 2020-2021 est établi sur la base d'un état des lieux de leur gestion et de recommandations d'amélioration. Des actions correctives sont menées. L'objectif est de rendre les courriers émis par la MSA plus clairs, plus compréhensibles, en adaptant les termes techniques et juridiques, sur un ton bienveillant et humain. Une centaine de courriers existants font l'objet d'une reformulation. Ceux-ci sont envoyés au fil de l'eau aux cinq caisses de MSA, aux directions référentes de la CCMSA et aux six administrateurs centraux volontaires pour lecture et ajustements éventuels.

Déploiement des outils et des méthodes de la *data science*

Plusieurs projets sont initiés ou menés à leur terme dans le cadre du déploiement des outils et méthodes de la *data science* à la CCMSA. En matière de prestations familiales, un projet consacré à l'optimisation de la détection des indus est initié et permet de construire des modèles prédictifs des risques tenant compte des caractéristiques des allocataires. Concernant la détection de la fraude aux cotisations sociales, le cas d'usage est généralisé à l'ensemble des caisses. Une expérimentation sur le non-recours à la complémentaire santé solidaire est mise en œuvre, avec l'objectif d'identifier des publics éligibles à ce dispositif mais n'y ayant pas recours. Enfin, des travaux avec l'Université d'Orléans permettent d'aboutir à une estimation robuste du manque à gagner en matière de cotisations sociales. Ces travaux sont valorisés dans le rapport du haut conseil du financement de la protection sociale de novembre 2021.



1,9

MILLION DE PERSONNES
COUVERTES EN SANTÉ
ET PRÉVOYANCE AU TITRE
DE LA GESTION DE LA
PART COMPLÉMENTAIRE
DÉLÉGUÉE.

Une gestion pour compte optimisée afin d'équilibrer dépenses et recettes

L'équilibre entre les charges et les produits doit s'apprécier convention par convention, au-delà de la stricte étanchéité avec les fonds du service public en matière de gestion de la part complémentaire déléguée (GPCD). Dans le prolongement du rapport 2020 de la Cour des comptes, des travaux sont menés afin de garantir une lisibilité des fonds engagés pour sa réalisation. Dans ce cadre, une enquête globale sur les coûts et l'organisation est réalisée sur l'exercice 2020. Des analyses sont ensuite réalisées à partir de ces résultats pour projeter une stratégie d'équilibre, à terme, des recettes et des dépenses pour chacune des conventions. Concernant la délégation de gestion en complémentaire santé et prévoyance, ces travaux se complètent d'une évolution de l'organisation pour une meilleure performance.

Une entraide entre caisses généralisée

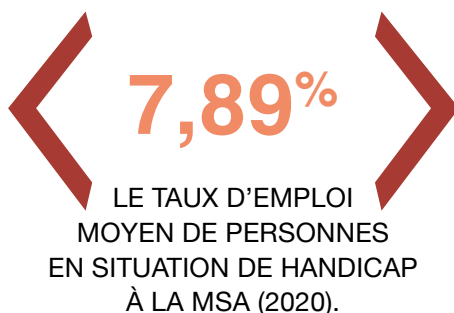
Concernant le pilotage de la production du réseau des MSA en GPCD, des travaux sont menés afin d'améliorer la qualité de service en se donnant un objectif commun, homogène et partagé. Ils permettent notamment de fidéliser les partenaires et de déclencher des dispositifs d'accompagnement des caisses en industrialisant les pratiques pour avoir un socle commun de fonctionnement partagé, via le renforcement de l'entraide entre caisses et son pilotage par la CCMSA.

Partenariats et conventions : une activité dense et plus encadrée

Fortement impactée sur le volet conventionnel par de nouveaux partenariats, l'année 2021 l'est aussi sur le plan législatif par une augmentation des collaborations sur les textes légaux encadrant davantage l'activité de la GPCD, tant sur le domaine santé et prévoyance (tiers-payant intégral, forfait patient urgences, etc.) que sur la formation professionnelle des salariés et non-salariés. Cette collaboration permet également une sécurisation juridique des activités dédiées. L'année est également marquée d'une part, par la poursuite de projets interrégimes engagés depuis quelques années en lien avec la direction de la sécurité sociale, les ministères et l'Urssaf caisse nationale (bonus-malus sur l'assurance chômage et CFPTA sur la formation professionnelle) et, d'autre part, par la mise en place de mesures exceptionnelles en santé prévoyance complémentaire, dans le cadre de la crise sanitaire. La coordination de la CCMSA porte ainsi sur des actions liées aux mesures sur les indemnités journalières complémentaires et sur la mise en place des prises en charge de consultation de psychologue demandées par les partenaires santé.

Une feuille de route pour la responsabilité sociétale

Cette feuille de route contribue aux objectifs de développement durable de l'ONU ainsi qu'au plan stratégique MSA 2025 et à la COG 2021-2025. Dans ce but, cinq engagements ont été pris : renforcer la gouvernance responsable, réduire l'impact environnemental, porter la responsabilité sociale interne, intégrer les enjeux de responsabilité sociétale des organisations dans la stratégie et le processus achat, développer l'implication sociétale dans les territoires. Ce qui se traduit concrètement par l'accompagnement du réseau MSA dans le domaine de la responsabilité sociétale des entreprises, la structuration d'une stratégie bas carbone pour répondre à l'urgence climatique, l'innovation pour tendre vers la neutralité carbone, voire l'énergie positive. Il s'agirait par ailleurs de définir un ensemble d'actions pluriannuelles qui serait porté par le réseau MSA à compter de 2022, en associant les salariés et élus du régime agricole, et s'ouvrant progressivement aux membres du Groupe MSA puis aux ressortissants et publics ruraux dont les jeunes. Mais aussi d'adhérer au programme « 4 pour 1000 » par le dépôt d'une candidature CCMSA, ainsi que de soutenir les actions dites de « reforestation ».



Une entreprise handi-accueillante

Le troisième accord de branche relatif à l'emploi des salariés en situation de handicap (2016-2021) a confirmé le choix de maintenir deux obligations : de résultats d'une part — il s'agit de maintenir l'atteinte minimum par organisme MSA du taux légal de 6 % — et de moyens d'autre part, puisqu'un référent et une commission pluridisciplinaire handicap pilotent et animent cet axe de la politique de ressources humaines. Cet accord a ensuite défini trois orientations structurant les plans d'actions locaux et les modes d'intervention auprès des salariés handicapés : maintenir en emploi ; recruter ; coopérer avec les secteurs protégés et adaptés. La maturité atteinte durant les deux premiers accords permet de poser dans ce troisième accord les termes d'une évolution allant vers un comportement d'entreprise handi-accueillante. L'accent est mis sur l'accueil, le suivi de l'intégration dans l'équipe de travail, l'aménagement des conditions de travail, l'accompagnement des parcours professionnels, l'accès à la formation. Les résultats atteints par le réseau des organismes MSA témoignent d'une appropriation de ces orientations : le taux d'emploi moyen national est de 7,89 % (exercice 2020).

Adhésion au club développement durable des entreprises et établissements publics

La MSA signe la charte d'adhésion au club développement durable des entreprises et établissements publics, à l'occasion de la manifestation co-organisée par l'union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss) et le commissariat général au développement durable. À travers cette adhésion, elle s'engage, en concertation avec les 130 membres qui composent le club, à trouver des solutions pour offrir un service public éco-responsable.



Donner aux managers
de la caisse jordanienne
une vision complète
de la situation française.

DuoDay : une deuxième participation réussie

Le principe du DuoDay en entreprise est simple : à l'occasion d'une journée nationale, une personne en situation de handicap constitue un duo avec un professionnel volontaire. Au programme : découverte du métier, participation active, immersion en entreprise. Dans le cadre de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées, du 15 au 21 novembre, la

Accueil d'une délégation jordanienne de la Social security corporation

Le projet de jumelage européen France-Jordanie, intitulé « Soutien à la réforme durable de l'assurance des accidents du travail en Jordanie » est mis en œuvre par Expertise France. Dans ce cadre, Pascal Cormery et des experts de la CCMSA accueillent Hazim Rahahleh, directeur général de la Social security corporation de Jordanie, et son équipe de direction en visite d'étude en France. Sont présentés les AT-MP, leur financement, les réglementations salariés et non-salariés, ainsi que l'identification des risques, la prévention et les contrôles. La loi jordanienne prévoyant l'extension de la couverture AT au secteur agricole, Anne Beinier, conseillère résidente jumelage, estime incontournable la rencontre avec la MSA pour donner aux managers de la caisse jordanienne une vision complète de la situation française.

jumelage

CCMSA participe pour la deuxième fois consécutive à l'événement : dix duos sont créés pour l'occasion, et un pour l'association nationale Présence verte. Les métiers concernés sont l'assistantat, les ressources humaines, les politiques sociales, la prévention des risques professionnels, l'action sanitaire et sociale, l'informatique, et le contrôle de gestion. L'objectif pour les participants est de découvrir un métier et susciter des vocations. L'occasion, pour l'entreprise, d'identifier de potentiels candidats.

La relation client au centre de la coopération avec la Cipres

Pour la première fois, la coopération avec la conférence interafricaine de la prévoyance sociale (Cipres), organisme de contrôle et d'appui technique aux caisses africaines de sécurité sociale de 16 États membres, se déroule à distance du 29 novembre au 3 décembre 2021. Elle porte sur la relation client et l'accueil dans un organisme de sécurité sociale. Au total, 49 participants issus de neuf pays membres de la Cipres y assistent. Dans son allocution d'ouverture, Cécile-Gernique Bouba Djukam, secrétaire exécutif de la Cipres, rappelle que le contexte actuel oblige les organismes de prévoyance sociale (OPS) à servir des prestations sociales selon des critères d'efficacité managériale et non plus en fonction du simple respect des réglementations. Elle note que cela ne sera possible qu'en disposant d'acteurs ayant les compétences nécessaires pour opérationnaliser leurs nouvelles orientations. Elle salue l'engagement de la MSA pour y parvenir et rappelle que le partenariat entre la CCMSA et la Cipres fête, cette année, son dixième anniversaire.



Accompagner la Sécu tunisienne sur les ressources humaines

Après une année blanche dans la coopération avec la caisse nationale de sécurité sociale tunisienne (CNSST) en raison de la pandémie, les activités reprennent. À défaut de pouvoir se tenir en présentiel en programmant des visites d'étude et des missions d'appui pour les experts concernés, les échanges ont lieu par visio-conférences. Les ressources humaines (RH) et les responsabilités sociales, sociétales et environnementales sont à l'ordre du jour. Les travaux débutent sur la thématique RH, pour laquelle la CNSS sollicite l'accompagnement de la MSA dans l'élaboration d'un

coopérer

plan d'actions articulé autour du diagnostic de la situation actuelle et de la création d'un référentiel des métiers et des compétences. La majorité des métiers de la CNSS est exercée au niveau des bureaux régionaux. Leur implication est envisagée pour définir une stratégie nationale qui facilitera l'adhésion du plus grand nombre à la démarche. Les experts de la MSA envisagent de programmer des séances de formation et/ou de présentation d'une journée pour partager leur expérience sur l'articulation des référentiels métiers et des compétences, et communiquer à la CNSS la logique d'ensemble du processus d'évaluation.