

Écoute clients et services en ligne



LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE NATIONALE DE SATISFACTION

Depuis 2000, la MSA réalise une mesure de la satisfaction auprès de ses adhérents, dans l'ensemble de son réseau. En 2022, l'enquête nationale de satisfaction passe d'une fréquence bisannuelle à une fréquence annuelle

comme défini dans la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025. L'idée est de mesurer la satisfaction globale du service rendu auprès des différents profils d'adhérents, de quantifier l'utilisation des canaux de contact et le niveau de satisfaction associé, d'identifier les points de satisfaction et de mécontentement qui impactent le parcours des adhérents, ainsi que de définir les pistes d'amélioration.



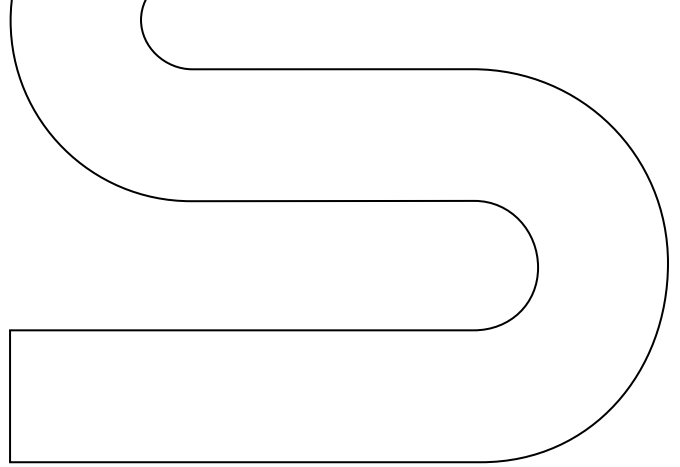
Réclamation

Dorénavant, les adhérents peuvent déposer, consulter et suivre une réclamation en ligne.

monespaceprive.msa.fr
rubrique « Mes réclamations »

201 000

RÉPONDANTS EN 2022 POUR
L'ENQUÊTE NATIONALE
DE SATISFACTION.



Un bon score de satisfaction : 79 % des adhérents sont satisfaits

Un taux qui se stabilise après la baisse de 3 points observée en 2021. Une stabilité constatée auprès de toutes les cibles. Les retraités demeurent les plus satisfaits (86 %), suivis par les salariés (73 %). Les exploitants agricoles (65 %) et les employeurs de main-d'œuvre (59 %) restent à un niveau insuffisant de satisfaction.

Des disparités générationnelles et géographiques

Les 65 ans et + (87 %) et les habitants des zones urbaines (83 %) sont plus satisfaits que la moyenne des adhérents. A contrario, les moins de 35 ans (54 %) et les habitants des zones rurales (76 %) sont moins satisfaits que la moyenne.

Les services en ligne autant appréciés que le contact en agence

L'accueil en agence, malgré un léger recul, demeure le canal le plus apprécié des adhérents (81 %, - 3 pts). Celui-ci est désormais à égalité avec les services en ligne qui progressent de 5 points. Cette évolution est principalement portée par les dimensions « suivi des demandes via l'espace privé » et « la facilité d'utilisation de l'espace privé ».

Un nouveau questionnaire de satisfaction à chaud

Depuis avril 2022, un questionnaire de satisfaction à chaud est adressé par mail aux adhérents après un contact à l'accueil physique ou par téléphone avec sa caisse de MSA.

Une meilleure joignabilité téléphonique

La satisfaction des adhérents sur le temps d'attente téléphonique progresse de quatre points. Au 31 décembre, 29 MSA utilisent un nouvel outil de gestion des appels pour une meilleure harmonisation du service rendu sur l'ensemble du territoire.

Qualité des courriers : une satisfaction en hausse

La première phase du plan qualité courriers, soit la réécriture de 90 courriers identifiés comme prioritaires, se poursuit tout au long de l'année. Au 31 décembre 2022, 68 textes sont réécrits pour plus de clarté ; 40 % d'entre eux sont effectivement livrés aux MSA. Sur cet aspect, la satisfaction des adhérents progresse de six points.

Perte d'un proche et maladie professionnelle : deux parcours clients

La CCMSA s'est mobilisée sur la création d'un parcours clients sur la perte d'un proche, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique. Ce dernier fait partie des 10 moments de vie identifiés comme étant à simplifier dans le cadre des politiques prioritaires du Gouvernement. Le second parcours concerne la reconnaissance de la maladie professionnelle avec un focus sur le risque chimique. Celui-ci, dont les travaux sont relancés à l'été 2022, est livré aux MSA dans les premiers mois de l'année 2023.

L'écoute des utilisateurs dans la construction des services en ligne et des applications mobiles se systématisent.

Challenge inter-MSA de la relation de service

Un challenge de la relation de service est proposé aux MSA afin de valoriser l'activité d'accueil téléphonique tout en partageant des bonnes pratiques répondant à la problématique "Comment la relation téléphonique peut-elle contribuer à fluidifier le traitement des dossiers ?". Six caisses s'engagent dans le défi en déposant des contributions qui sont soumises au vote de l'ensemble des collaborateurs : plus de 1 000 voix sont recueillies. La contribution lauréate, qui vise à favoriser les échanges entre l'accueil (*front office*) et les services de traitement des dossiers (*back office*), est généralisée début 2023.

Services en ligne : une livraison encore plus rapide

Accompagnée par l'entreprise informatique iMSA, la CCMSA mène dorénavant une stratégie qui, dans les cas éligibles⁽¹⁾, met à disposition des usagers un premier service en ligne (SEL) « livraison rapide ». Ses atouts sont : l'utilité en cas d'urgence ou en l'absence de budget ; un service rendu rapidement à l'utilisateur à l'aise avec le numérique ; une normalisation de la saisie pour des formulaires remplis complètement

et proprement ; un formulaire rapidement adaptable en cas de difficultés de compréhension par l'utilisateur ou de traitement en MSA. Si le besoin est pérenne et la volumétrie constatée élevée, un SEL iMSA et l'intégration dans les outils agents peuvent être budgétés. Le formulaire « indemnité inflation » est proposé aux assurés de la MSA en utilisant le service gouvernemental demarches-simplifiees.fr (voir ci-contre *no-code*) et un formulaire « nouvel assuré » est en construction avec un outil du marché, dont l'installation sécurisée fait l'objet d'un travail collaboratif avec iMSA (*low-code*).

(1) En fonction du délai, de la volumétrie de demandes attendues et du budget.

Nouvelles pratiques dans l'écoute des utilisateurs

La systématisation de l'écoute des utilisateurs dans la construction des SEL et des applications mobiles est en cours. À cet égard, l'année est notamment marquée par la tenue

Mots-clés

No-code et low-code

Les services en ligne « livraison rapide » sont également appelés SEL *no-code* ou *low-code*. Le *no-code* signifie qu'il suffit de paramétrer un formulaire, sans aucune notion de développement informatique. Le *low-code* y ajoute quelques développements informatiques simples, par exemple pour adapter le formulaire à la charte graphique utilisée habituellement.

Guerilla testing

La méthode de *guerilla testing* consiste à réaliser le test utilisateur dans l'environnement naturel de la cible : au bureau, dans un lieu public, à la maison, etc. À cet effet, il n'y a plus besoin de recruter des participants (source : lagrandeourse.design).



de trois groupes de discussion sur le titre emploi simplifié agricole (Tesa) et la refonte de l'espace privé dédié aux exploitants du site internet msa.fr.

Nicolas Turquois, député de la Vienne, participe notamment à l'un d'entre eux. Outre ces rendez-vous, de nouvelles pratiques d'écoute émergent telles que les *Guerilla tests*. Dans le cadre de la refonte de l'ergonomie de l'application mobile ma MSA & moi, par exemple, une courte session est réalisée à la sortie du restaurant d'entreprise de la caisse centrale : « *Savez-vous envoyer un document ou modifier vos coordonnées téléphoniques ?* » font partie des questions soumises. D'autres sessions sont dédiées au chatbot. Autre initiative développée en faveur de l'écoute des utilisateurs : la campagne d'enquête téléphonique. Elle permet notamment d'identifier des besoins sur l'application mobile. À la question « *Quels nouveaux services aimeriez-vous avoir sur l'application par ordre de préférence ?* », les adhérents répondent en priorité : les possibilités de pouvoir se connecter via FranceConnect et de déposer des demandes de revenu de solidarité active (RSA) ou de prime d'activité.



Une année qui ne manque pas de SEL

- Déploiement de deux versions du service en ligne (SEL) parcours logement : salarié agricole vivant seul (35 % des allocataires) et non-salarié agricole vivant seul (25 % des allocataires).
- Déploiement de trois versions majeures de l'application ma MSA & moi : liens vers les SEL « droit à l'erreur » et « portail numérique des droits sociaux » depuis l'application ; création du service « envoyer un document », permettant de prendre et envoyer une photo directement depuis l'application ; enrichissement et structuration du contenu (créations de menus : accueil, paiements, services, documents, contacts ; lien vers l'application Mon compte retraite ; SEL « demande de rendez-vous »).
- Déploiement du dispositif d'écoute à chaud.
- Déploiement du SEL réclamation dans quatre MSA (généralisé début 2023).