

...de la **vie** **de l'entreprise**



3 532

APPELS DU HELPDESK
TRAITÉS, SERVICE
D'ASSISTANCE
INFORMATIQUE
INTERNALISÉ EN 2023.

Le plan de développement des compétences

En 2023, l'effort de formation, tant pour maintenir que développer les compétences des collaborateurs, représente environ 4,6 % de la masse salariale. Le nombre de stages suivis s'élève à plus de 900, soit une progression de 23 % par rapport à 2022.

On expérimente le coaching à distance

La FNEMSA expérimente le coaching digital (coaching par visio) avec le prestataire Coach hub. L'expérimentation est menée avec sept managers du réseau et six de la CCMSA.

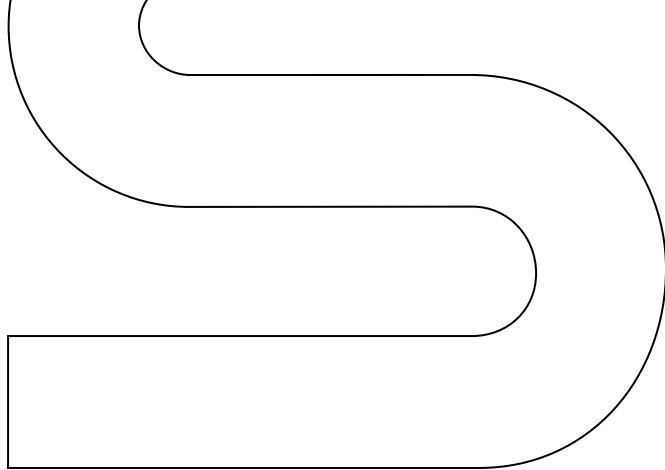
Cette nouvelle offre de service porte essentiellement sur l'accompagnement des primo-accédants à la fonction de cadre. Complémentairement, la CCMSA propose à quatre managers expérimentés de la tester. Ce sont ainsi 78 séances de coaching (sur un cumul de 45 mois) qui peuvent être proposées à 10 collaborateurs.

Cap sur l'accompagnement des managers

La mise en œuvre d'une politique « d'attention » auprès des salariés et des adhérents, et travailler à la transformation managériale en CCMSA, sont deux des cinq ambitions

en ressources humaines (RH) du projet stratégique MSA 2025. Elles se concrétisent grâce aux actions menées et aux dispositifs d'accompagnement mis en place. En effet, pour la première fois, l'institution met à la disposition de la communauté managériale un espace d'information et de ressources dédié au métier de manager : Cap manager. Ce portail répond aux besoins spécifiques des trois profils managériaux identifiés – primo managers, managers confirmés et managers expérimentés – qu'il s'agisse de leur montée en compétences ou de leur donner accès à des outils, des conseils RH et des actualités, notamment grâce au nouveau bulletin d'information bimensuel, Doc ! Manager.

L'Asfosar, organisme de formation de la MSA, a refondu son offre de formation managériale



pour développer le capital compétences des managers tout au long de leur parcours. Ce nouveau dispositif de formation est proposé en partenariat avec l'école nationale supérieure de la sécurité sociale (EN3S). Riche, ciblée et personnalisée, cette nouvelle offre s'adapte aux besoins spécifiques de chacune des cibles managériales : le nouveau parcours Allegro (obligatoire et à suivre sur deux ans) pour les primo-managers, et les offres de formation à la carte – « Les incontournables du management » et « Pour aller plus loin... en management » – dédiées aux managers confirmés et expérimentés.

Avec le programme des Ateliers managers 2023, les collaborateurs de la CCMSA ont pu participer, sur la base du volontariat, à l'un des 11 ateliers thématiques proposés. Espace de rencontre,



La CCMSA lance son projet d'entreprise

Afin de définir et valoriser la philosophie de la caisse centrale, ses valeurs et ses principes, le directeur général a décidé de co-construire pour la première fois un projet d'entreprise à la CCMSA. Initié en décembre 2023 et piloté par la direction déléguée aux ressources humaines, il repose sur une démarche participative débutant par une phase de concertation auprès de l'ensemble des salariés animée par une équipe de référents innovation de La Serre. Il s'appuie également sur le cabinet Cumpanis qui accompagne l'évolution de la pratique managériale.

Son objectif est de définir un environnement serein, accueillant, plaisant et performant afin d'améliorer la qualité de vie au travail. Toute thématique pourra être abordée par les 750 salariés de la CCMSA afin de connaître leurs attentes et la manière dont ils envisagent de s'engager pour rendre ces idées concrètes et réelles.

Politique « d'attention » auprès des salariés et des adhérents, et transformation managériale en CCMSA sont deux des ambitions en ressources humaines du projet stratégique MSA 2025.



d'échange et de co-construction de solutions concrètes élaborées entre pairs, ce dispositif est porté par un réseau interne d'animateurs référents, tous formés à l'animation d'ateliers en intelligence collective. Les synthèses des travaux menés par les managers sont partagées sur le site Cap manager et, à ce titre, accessibles à tous les managers CCMSA.

Valorisation des formateurs occasionnels

Pour reconnaître l'investissement des formateurs occasionnels, maillon essentiel de la réussite

de l'un des objectifs du plan stratégique MSA 2025, et harmoniser les pratiques de valorisation sur tout le territoire, un accord, signé par les cinq organisations syndicales représentatives, instaure l'attribution d'une prime pour les formations organisées par l'Umsao, l'Asfosar, et l'INMA.

Des outils de ressources humaines modernisés

Afin de moderniser son système d'information des ressources humaines (RH), la MSA entreprend la refonte de l'outil de paie. Établir un socle commun de règles de

gestion, harmoniser les bonnes pratiques, mettre à disposition un outil moderne aligné sur les besoins métiers et permettre une mise à jour efficace des évolutions législatives et techniques sont les enjeux de cette modernisation. En 2023, le déploiement s'étend à 18 organismes, après l'appropriation par les deux caisses pilotes en 2022. À la CCMSA, il est lancé en mars 2024.

Simultanément, un nouvel outil de pilotage des ressources humaines est déployé. Les premières fonctionnalités permettent le pilotage du glissement vieillesse technicité (GVT), un indicateur crucial pour optimiser la masse salariale. Ce nouvel outil permet de consolider le GVT réalisé l'année écoulée par l'organisme et pour l'institution, et de réaliser les prévisions pour l'année en cours et la suivante.



Valeur du point et prime pouvoir d'achat

En 2023, la MSA poursuit ses échanges avec les pouvoirs publics afin de disposer de moyens financiers destinés à agir sur le pouvoir d'achat des salariés. Ces efforts ont abouti à la revalorisation du point de 1,5 % au 1^{er} juillet 2023 et au versement en décembre d'une prime d'un montant moyen de 550 € en faveur de l'accompagnement du « pouvoir d'achat » aux salariés sous conditions de plafond de rémunération. Ces mesures ne constituent pas, pour la FNEMSA, une fin mais une nouvelle étape dans son action en faveur de la rémunération des collaborateurs de l'institution.

Chiffres-clés

- **Nombre de collaborateurs**

737 CDI, au 31 décembre 2023.

- **Taux d'entretiens annuels d'évaluation**

90 % au 24 novembre, date de clôture de la campagne, (contre **68 %** à la même date en 2022).

- **Recrutements**

154 CDI ou missions internes/**31** CDD et **10** stages.

- **Mobilités internes sur CDD ou missions**

65 dont 22 dans le cadre d'une mobilité verticale.

- **Alternants :**

11 nouveaux contrats portant le nombre d'ETP annuel moyen à **5,75**.

Qualité de service : des indicateurs en hausse

L'année 2023 souligne l'amélioration notable des principaux indicateurs des missions de service public, et ce sur l'ensemble des domaines.

En relation de service, le réseau améliore sensiblement la performance du canal téléphonique avec un taux d'appels aboutis en progression de sept points par rapport à 2022 pour atteindre 86,9 %, légèrement en dessous de la cible de la convention d'objectifs et de gestion (COG) [88 %]. Le délai de réponse aux mails est un indicateur désormais maîtrisé, en progression de cinq points par rapport à 2022 (93,5 % en 2023), qui dépasse largement sa cible COG [85 %].

En retraite, la performance se maintient à un niveau satisfaisant sur le traitement des droits propres, et ce malgré la mise en œuvre de la réforme des retraites. Le résultat national est de 2,1 points en deçà de la cible COG 2023 [77,9 % pour une cible à 80 %], en baisse de 1,2 point par rapport à 2022.

Côté famille, on constate une amélioration significative de l'ensemble de nos délais de traitement des démarches, en particulier sur les minima sociaux et les prestations de solidarité. Sur l'ensemble des prestations légales, le résultat annuel s'améliore de 4,4 jours. Donc tous les indicateurs COG famille sont atteints en 2023 et s'améliorent par rapport à 2022. Seul l'indicateur CPG relatif aux droits et mutations n'atteint pas sa cible [28,1 jours pour une cible à 15,5 jours], tout en s'améliorant nettement par rapport à 2022 [- 5,5 jours].

En santé, les délais de paiement des indemnités journalières (IJ) sont maîtrisés pour la plupart des caisses. Les délais s'améliorent par rapport à 2022 sur les IJ des salariés agricoles (SA) [- 4,5 jours], les IJ assurance maladie des exploitants agricoles (Amexa) [- 4,8 jours], et sur les IJ SA non-subrogées [- 1,6 jour]. L'indicateur de délai de traitement de la complémentaire santé solidaire est désormais pleinement maîtrisé [24 jours en 2023 contre 44 jours en 2022, pour une cible à 35 jours].

Effizienz et qualité de traitement des dossiers

Afin de contribuer à l'homogénéité des pratiques des collaborateurs des caisses de MSA pour gagner en efficacité et en égalité de traitement des adhérents, quatre actions phares sont mises en œuvre. Elles consistent en la création ou en l'évolution des portails Essentiels, la base de connaissances utilisée par les agents (enrichissement du portail cotisations sur salaires, création du portail service opérationnel d'identification), en l'animation de formations et la réalisation de webinaires et de vidéos (capsule « moteur de recherche transverse » et webinaire « La recherche sur les portails Essentiels »), entre autres.

De nouveaux services en ligne

En 2023, un nombre important de services en ligne (SEL) sont proposés aux adhérents :

- Ouverture d'un canal numérique de réclamation à la main des adhérents.
- Mise à disposition aux adhérents du RIB de leur caisse de MSA, afin de faciliter le règlement de leurs cotisations, indus, créances diverses.
- Mise à disposition de l'attestation RSA sur l'application mobile « ma MSA & moi ».
- Ouverture du parcours logement aux familles avec enfants et intégration automatique des ressources.
- Enrichissement des services de demande de RSA et demande de prime d'activité (PPA) : ajout d'une page de saisie des revenus des travailleurs non-salariés.
- Dépôt sécurisé de documents pour les entreprises sur leur espace privé.

Grâce à un événement ludo-instructif, les salariés découvrent que 80 % des handicaps sont invisibles.



La MSA handi-accueillante

Trois groupes de travail œuvrent à la réalisation d'un guide d'accueil numérique, l'organisation de groupes de paroles entre pairs et l'instauration de relais d'accompagnement au travail. Ces trois projets sont présentés au réseau MSA à l'occasion de deux webinaires organisés pendant la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).

La semaine européenne du handicap en actions

À l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), qui se déroule du 20 au 24 novembre, des représentations de théâtre

d'entreprise sur trois thématiques différentes – le cancer et les maladies invalidantes, la dépression, les handicaps invisibles – sont proposées aux collaborateurs de la CCMSA le 21 novembre.

Trois sessions se déroulent à Luminem et une a lieu à distance, en direct, via Teams. De plus, les comédiens interviennent de manière spontanée durant la pause méridienne à la cafétéria afin d'interpréter une saynète et d'échanger avec les collaborateurs. Grâce à cet événement ludo-instructif, les salariés peuvent ainsi découvrir que 80 % des handicaps sont invisibles, qu'il existe quatre types de compensations en entreprise ou que la première cause du handicap est l'âge. Il conduit également à des réflexions individuelles et des échanges entre collègues sur le sujet du handicap, de l'inclusion et du mieux vivre ensemble.

Lors de cette semaine, cinq salariés en situation de handicap témoignent en vidéos.

La responsabilité sociale des entreprises

La feuille de route 2021-2025 sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE) se divise en deux axes : la déclinaison du référentiel propre aux organismes de protection sociale et la mobilisation sur l'urgence climatique. Afin d'épauler les organismes vers la mise en œuvre d'une gouvernance responsable, des cartographies permettant d'identifier les parties prenantes selon les projets menés ont été créées et sont mises à jour régulièrement. Un accompagnement du réseau est organisé en 2023 afin d'assimiler davantage cette pratique via la mise en place d'un groupe de travail d'élaboration de cartographie.