

...de la **qualité de service**

Simplifier et moderniser les démarches des adhérents et des entreprises, au plus près de leurs besoins.



Simplification des démarches

Depuis plusieurs années, la MSA est engagée dans une démarche de simplification de ses services, qui s'inscrit notamment dans le cadre des plans interministériels de simplification 2024-2026. Objectifs : clarifier le langage, réduire les délais, partir des besoins des usagers, digitaliser et alléger les procédures. Cette approche s'appuie en grande partie sur l'écoute utilisateurs et l'innovation. Plusieurs procédures concernant les entreprises et la santé sont en cours de digitalisation, via la plateforme Démarches simplifiées.

Enquête nationale de satisfaction

Conformément aux engagements pris dans la Convention

d'objectifs et de gestion 2021-2025, la CCMSA a conduit, du 5 novembre au 12 décembre 2024, la 12^e édition de l'enquête nationale de satisfaction auprès des adhérents du régime agricole. L'analyse des résultats des 19 894 répondants met en lumière une satisfaction globale stable de 80 %.

La progression de l'usage des canaux digitaux est notable : 64 % des répondants ont utilisé leur espace privé en ligne, en légère hausse après un recul en 2023, et 82 % des adhérents interrogés sont globalement satisfaits des services en ligne. L'utilisation de l'application mobile « Ma MSA & moi » a également progressé de 10 points en deux ans. La CCMSA poursuit ses efforts de modernisation de la relation adhérent, avec une attention renforcée à l'accessibilité des services, la qualité de l'accueil multicanal et l'accompagnement pour les démarches complexes.

L'écoute des usagers

Une trentaine de sessions d'écoute utilisateurs ont été organisées pour mieux se rapprocher des besoins des adhérents. Cette démarche vise à proposer des interfaces compréhensibles et faciles d'accès : champs réduits, vocabulaire clair, parcours simplifiés. Des ateliers de 5 à 10 personnes et des tests utilisateurs ont permis de détecter rapidement 80 % des points de blocage.

Déploiement de la carte Vitale dématérialisée

La carte Vitale dématérialisée est désormais disponible pour les adhérents MSA via l'application mobile apCV. Téléchargeable sur l'App Store et Google Play, elle permet de présenter sa carte depuis un smartphone lors de consultations médicales ou en pharmacie. En plus de faciliter l'accès aux soins et de réduire les incidents liés aux cartes physiques, cette solution numérique permet un suivi en temps réel des remboursements et des dépenses de santé, tout en garantissant une sécurité renforcée grâce à l'identification biométrique. Déployée progressivement depuis 2023 et étendue en 2024, elle répond

à une logique de modernisation des services, de réduction de l'usage du plastique et de simplification administrative. Déjà active dans 23 départements, plus de 12 500 adhérents l'ont activée.

Langage clair et courriers simplifiés

Dans le cadre du plan d'amélioration des mails et courriers, 98 courriers ont été mis en production en 2024, dont 36 % réécrits et 64 % nouveaux. Tous suivent les principes du langage clair. La CCMSA participe également au groupe de travail piloté par la Délégation interministérielle à la transformation publique pour promouvoir un langage simple dans les administrations.

Déploiement de Services Publics+

Première étape vers la labellisation, la CCMSA a accompagné l'ensemble du réseau pour réaliser des autodiagnos



sur les 8 engagements du programme Services Publics+. Le 22 novembre, la directrice générale a présenté les bonnes pratiques au comité national des services publics présidé par le ministre de la Fonction publique. Ces actions se traduisent concrètement par : la transformation des écrits administratifs, la simplification des démarches autour des moments de vie, l'expérimentation de l'utilisation

de l'intelligence artificielle dans le traitement des demandes, l'accompagnement à la labellisation de trois caisses pilotes en 2025.

France services : renforcement des services publics de proximité

La MSA s'est engagée dès l'origine du programme France Services en qualité de partenaire contribuant à son financement et à la formation des conseillers, mais également en tant que porteuse de structures : elle porte ou coporte ainsi 84 structures labellisées France Services à la fin 2024. Dans ce cadre, elle a proposé la mise en place d'un *front office* renforcé sur la sécurité sociale, en sus du socle commun France Services, pour lequel elle a obtenu en avril 2024 un certificat de mérite de l'Association internationale de sécurité sociale (p.43). Elle agit de plus en qualité d'animateur dans 10 départements aux côtés des référents préfectoraux.

Les rendez-vous de la retraite

La MSA a participé à l'organisation des rendez-vous de la retraite avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et l'Agirc-Arrco. Sur les deux sessions de 2024, 9 574 rendez-vous ont été réalisés, dont 41 % pour les non-salariés ;

Des services en ligne renforcés

- Déploiement de l'option de changement des coordonnées bancaires, rapide et sécurisée via une double authentification sur « Mon espace privé ».
- Nouveau service de l'administration fiscale de télécorrection des données sociales permettant de corriger la déclaration initiale réalisée en début d'année par les non-salariés.
- Nouvel espace « Mes documents Santé Sécurité au travail » permettant aux employeurs de consulter les documents relatifs à ce domaine depuis leur espace privé.
- Nouvel outil pour saisir une réclamation portant sur l'assurance complémentaire.
- L'accessibilité des services en ligne a été renforcée. Douze d'entre eux, répertoriés dans l'observatoire du numérique en tant que démarches essentielles, ont été priorisés dans le cadre du plan de mise en conformité du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) des pouvoirs publics. En 2024, les services de déclaration de situation pour les prestations familiales et de demande de RDV ont terminé leur mise en conformité avec un taux respectivement de 92 % et 100 %.

En chiffres

84 France Services portées ou coportées par la MSA (au 31 décembre 2024).

77 % sont des structures fixes, **23 %** sont itinérantes (dont 8 % de bus).

67 % des usagers ont 55 ans et plus.

Près de **363 000** actes ont été réalisés en 2024 (+ 13 % en un an).

commune pour 2024-2025 et vise trois objectifs : l'alignement stratégique des projets interrégime, l'amélioration conjointe de la qualité de service et une plus grande réactivité face aux urgences grâce à la création de cellules de crise agiles. Des actions concrètes ont déjà été engagées, telles que l'optimisation du traitement des mutations interrégimes pour éviter les ruptures de droits, l'harmonisation des pratiques liées à l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales, ou encore le renforcement du partage de données dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Mutualisation et entraide entre caisses : un levier pour la qualité de service

La MSA continue de renforcer ses dispositifs de coordination nationale afin d'assurer une qualité de service homogène, efficace et résiliente sur l'ensemble du territoire. Ces appuis permettent notamment d'absorber les pics d'activité, d'accompagner les transformations réglementaires et ainsi garantir la continuité de service dans des contextes de forte sollicitation. En 2024, neuf entrades entre caisses ont été réalisées. Ce dispositif a permis de déstocker près de 40 000 procédures en prestations et cotisations.

Parallèlement, deux programmes de mutualisation ont été déployés dans le secteur de la santé. La gestion des soins à l'étranger transférée à la MSA de Franche-Comté a permis d'optimiser les processus de traitement et d'améliorer la détection dans la lutte contre la fraude et la performance. La gestion du financement des établissements de santé a été mutualisée sur quatre caisses de MSA afin de la sécuriser. Cette stratégie permet d'harmoniser les pratiques et de renforcer le rôle de la MSA auprès de ses partenaires clés, tels que les établissements de santé, les Agences régionales de santé et la Direction générale des finances publiques.

L'accompagnement des ressortissants agricoles renforcé

Depuis 2023, la MSA renforce son offre de services pour accompagner les exploitants et les entreprises agricoles. Ainsi, en 2024, 14 730 nouveaux installés ont été accompagnés lors de leur installation, 1 370 familles de non-salariés ont été suivies dans le cadre du parcours d'arrivée d'un enfant, et 19 190 exploitants dans leur préparation au départ à la retraite. Elle a également porté son attention sur les employeurs de plus de 50 salariés afin de faciliter leurs démarches

64 % ont eu lieu en accueil physique, 35 % par téléphone et 1 % en visioconférence. Cette offre multicanale a été appréciée et sera reconduite, avec un déploiement général de l'outil de réservation "RDV Service Public" en 2025.

Renforcement du partenariat avec la Cnaf

En octobre, la CCMSA et la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) ont officialisé un nouveau partenariat. Il s'inscrit dans une feuille de route

56

ACTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR LES MSA DANS LE CADRE DU PARCOURS D'ACCUEIL DES SAISONNIERS AUPRÈS DES FILIÈRES CONCERNÉES. OBJECTIF : SENSIBILISER SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET PROTÉGER LA SANTÉ DES SALARIÉS.

administratives et répondre à leurs besoins. À travers des actions pro-actives adaptées, elle les informe sur plusieurs thématiques relatives à leur activité, depuis l'embauche jusqu'au départ à la retraite (ressources humaines, droit social, santé et sécurité au travail). En 2024, l'institution continue d'aller à leur rencontre et a proposé de nouvelles actions, dont trois webinaires consacrés à la réforme des retraites, à la DSN et à la santé-sécurité au travail.

Un nouveau Tesa simplifié

Depuis le 1^{er} janvier 2024, une nouvelle version du service du Titre emploi service agricole (Tesa) simplifié est en ligne. Adaptée à la déclaration des travailleurs saisonniers ou des CDD de trois mois maximum, elle a été élaborée avec un panel d'utilisateurs et possède une interface modernisée, plus simple d'utilisation. Onze formalités y sont disponibles : déclaration préalable à l'embauche, contrat de travail, immatriculation, signalement au service de santé-sécurité au travail, inscription sur le registre unique du personnel, demande d'exonération

de cotisations patronales pour travailleur occasionnel, édition du bulletin de paie, attestation de fin de contrat, déclaration des données nécessaires au calcul des cotisations sociales et au prélèvement fiscal à la source. Elle permet ainsi à la MSA de générer la déclaration sociale nominative (DSN) afin de garantir le prélèvement à la source de l'impôt des salariés et d'accélérer la gestion de leurs droits sociaux. Près de 1,4 million de salaires ont été assurés par la MSA grâce aux Tesa+ et au Tesa simplifié.

Des données sociales fiables pour un recouvrement juste et des droits garantis

En 2024, la MSA a intensifié son accompagnement auprès des non-salariés agricoles pour faciliter leurs obligations déclaratives de revenus professionnels, dans le cadre de la déclaration sociale et fiscale unifiée. De nouveaux outils ont été mis à disposition, tels qu'un guide pas à pas et des webinaires, pour une meilleure appropriation des démarches. Le nouveau service en ligne de télécorrection déployé par la direction générale des Finances publiques permet par ailleurs aux usagers de corriger

directement des données transmises dans leur déclaration initiale. Ces initiatives ont permis d'augmenter le taux de déclarations transmises, de sécuriser les calculs de cotisations et de réduire significativement les recours à la taxation d'office.

Parallèlement, la MSA a poursuivi ses efforts en matière de fiabilisation des déclarations sociales nominatives (DSN) pour garantir l'exactitude du recouvrement, améliorer la qualité des droits sociaux des salariés et appuyer la conformité des pratiques de paie. Les campagnes menées par les caisses de MSA ont permis d'identifier et de corriger efficacement les erreurs déclaratives, afin d'agir en amont aux côtés des employeurs.

Retrouvez les actions mises en place dans le cadre de l'accompagnement des crises agricoles en pages 26-29.