

# France Services MSA

*Département de l'Hérault*

L'Offre MSA du Languedoc en matière d'accueil  
sur les territoires ruraux  
pour assurer le service du dernier kilomètre

*Proposition d'une offre de services « France Services » MSA département Hérault  
Novembre 2021*



## Contexte

## L'expérience et les atouts de la MSA

**Guichet Unique : Une relation de service toutes branches**

**Proximité et maillage territorial rural fort**

## Pour répondre aux besoins du territoires, l'offre France Services portée par la MSA

**Une réponse aux besoins des territoires**

**Une solution co-construite avec les élus et les partenaires**

**Une offre innovante pour faciliter l'accès aux services publics et à la protection sociale du dernier kilomètre**

## Proposition de calendrier

## **Contexte national et local**

## France Services : l'ambition de développer une réponse de qualité pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives et numériques

**1**

La circulaire du 1/7/2019 du Premier Ministre relative au nouveau réseau France services et ses annexes se traduit par une procédure de labellisation au regard de critères de labellisation listés dans l'annexe 7.

**2**

En 2019, après avoir obtenu un avis favorable du CGET, la MSA intègre dans son plan stratégique MSA 2025 un programme ambitieux intitulé « MSAPbyMSA », qui vise à positionner le réseau des caisses de MSA comme un acteur déterminant en matière d'accueil sur les territoires ruraux de l'ensemble des usagers, y compris ceux qui ne sont pas affiliés au Régime Agricole. La MSA a ensuite adapté son modèle au nouveau contexte France Services.

Par ailleurs, la MSA est signataire de l'accord cadre entre les 9 partenaires nationaux et l'ANCT.

**3**

En février 2020, la CCMSA signe une convention avec le Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales portant sur 3 thématiques :

- l'accès aux services avec, a minima, 50 structures France Services confiées à la MSA
- La santé et la solidarité en milieu rural et dans les petites centralités pour développer l'accès aux soins et renforcer la coordination des acteurs
- Le soutien au développement des tiers-lieux favorisant l'inclusion numérique

**L'expérience et les atouts de la  
MSA**

# Le Guichet Unique : Une relation de service toutes branches

La MSA gère, pour les salariés et les exploitants agricoles, les prestations sociales et la relation client associée de **l'ensemble des branches de la sécurité sociale** :



*Maladie,  
accidents du travail,  
maladies  
professionnelles*



*Famille*



*Retraite*



*Recouvrement  
des cotisations  
sociales*

Elle a mis en place un **front office multi-branche** qui permet à un assuré d'aborder la totalité de ses problématiques de sécurité sociale :

- **Portail internet front office « toutes branches »** permettant aux agents d'avoir une **vision complète** de la sécurité sociale
- **Outil de la relation client 360 degrés** (internet, accueil physique, appel téléphonique, courrier, courriels) permettant aux agents d'interagir sur **l'ensemble des dossiers de l'adhérents et des sollicitations**



**Des professionnels formés aux 4 branches de législation et à la relation de service**

**Des outils intégrés permettant de traiter les événements de vie dans leur globalité**

## MSA : Proximité et maillage territorial rural fort

La MSA du Languedoc a pensé son organisation **autour des besoins spécifiques de ses adhérents et de ses élus, vivant majoritairement en milieu rural** :

**17**

points d'accueil  
physique

10 agences, 7 points d'accueil sur  
Rendez-vous  
**+ 1 structure itinérante France  
Service**

**31**

conventions  
MSAP signées

Dont 6 MSAP La poste et 25 autres

Plus de  
**500 élus**  
renouvelés en  
**2020**

Les élus, fort de leur connaissance  
du territoire, signalent notamment  
les situations difficiles et portent  
l'offre de service

La MSA du Languedoc a également développé une **politique d'accueil sur rendez-vous** permettant le traitement de l'ensemble des démarches en une fois.

→ NB : la MSA du Languedoc organise chaque année près de **17 000 RDV** pour accompagner les adhérents lors des principaux événements de vie et lutter contre le non recours aux droits .



Des interlocuteurs de **proximité**

Une relation **personnalisée**

# MSA du Languedoc et France Services « Un projet concrétisé et réussi »



**Deux territoires particulièrement fragiles en termes d'accessibilité aux services publics ont été ciblés par la Préfecture de l'Hérault. En lien avec les Communautés de Communes concernées, les partenaires et les élus locaux, la MSA a mis en place en décembre 2019 (labellisation en janvier 2020) une structure France Services itinérante.**

Sur ces territoires ruraux, les agents de la MSA apportent l'ensemble du bouquet des prestations « France services » sur 20 communes Héraultaises en zones rurales sur les Communautés de communes « du Minervoies au Caroux » et du « Grand Orb ».

De façon autonome, ces agents interviennent dans les mairies en partenariat avec les élus et agents territoriaux locaux.

L'ensemble des moyens logistiques et ressources sont assurés par la MSA du Languedoc.

Cette structure France Services itinérante propose tous les services socles du bouquet avec une offre spécifique de sécurité sociale renforcée à l'ensemble des populations et usagers de ces territoires pour le compte des 9 partenaires conventionnels « France Services ».

**Pour répondre aux besoins des  
territoires Nord Est du  
département de l'Hérault**

**l'offre France Services  
portée par la MSA**



# Projets France Services MSA CC Lodévois Larzac et Grand Pic St Loup



## ▲ **Le ciblage des territoires à desservir : une proposition des Elus MSA du secteur aux Communautés de Communes**

**Les élus MSA ont identifié les communes qui, selon eux, sont les plus fragiles en termes d'accessibilité aux services publics.**

Ces territoires, sur lesquels la MSA se propose d'apporter ce service, couvrent des zones rurales des CC Lodévois Larzac et Grand Pic St Loup

**Suite aux rencontres organisées avec le Sous-préfet en charge du dossier France Services dans l'Hérault, et à la demande de ce dernier, une proposition a été transmise et validée.**

Cette proposition doit faire l'objet d'un échange entre les services de l'état, les Communautés de communes et communes concernées. Une rencontre, le 4 novembre est organisé en Sous Préfecture avec l'ensemble des acteurs.

# Projets France Services MSA

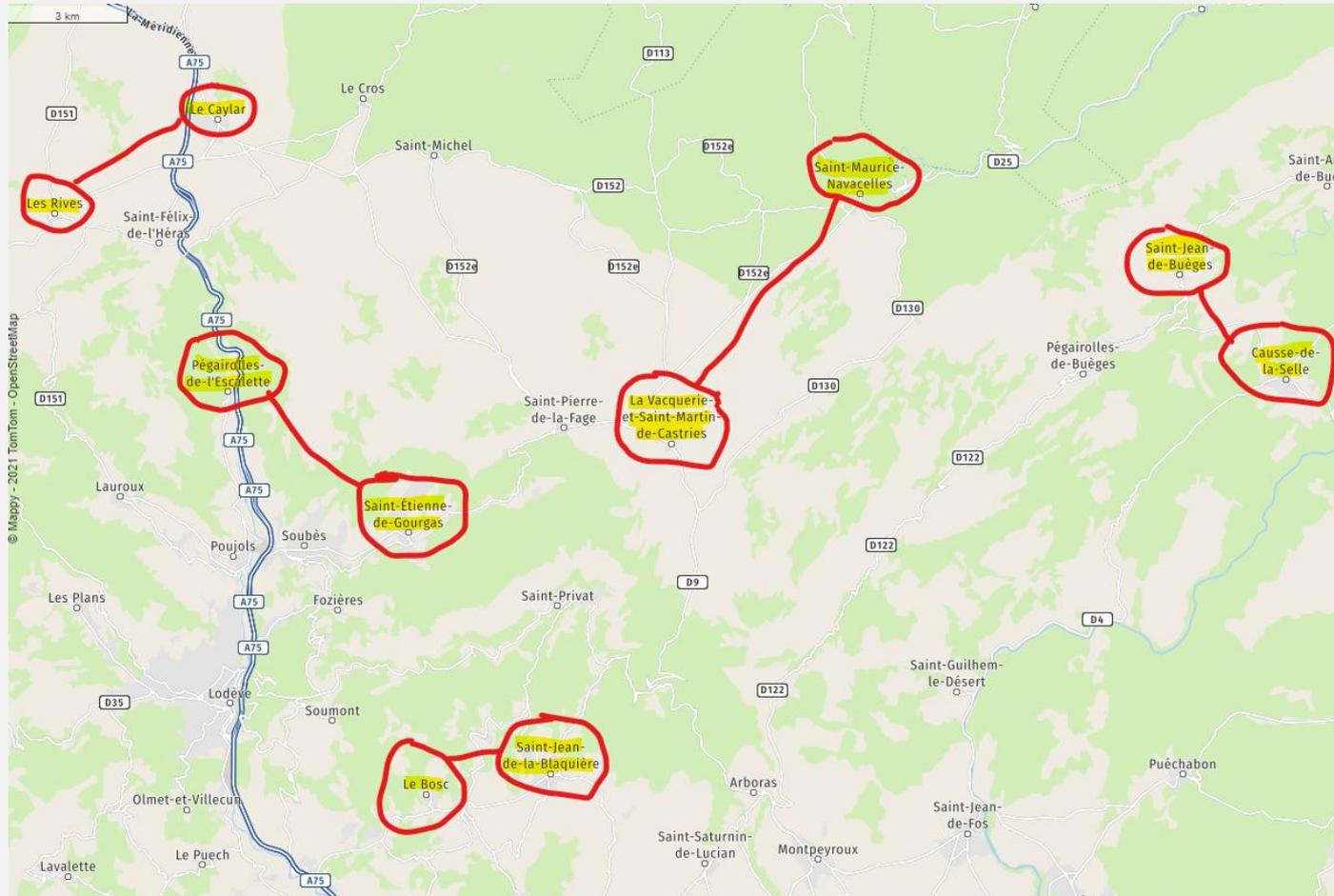
## ▲ Proposition d'itinérance (nombre de tournées à définir en fonction du besoin)

Jours	Communes matin	Communes Après midi
<b>Lundi</b>	Le Bosc (CC du Lodévois et Larzac)	St Jean de la Blaquière (CC du Lodévois et Larzac)
<b>Mardi</b>	La Vacquerie et St Martin de Castrie (CC du Lodévois et Larzac)	St Maurice de Navacelle (CC du Lodévois et Larzac)
<b>Mercredi</b>	Causse de la Selle (CC du Grand Pic Saint-Loup)	St Jean de Buèges (CC du Grand Pic Saint-Loup)
<b>Jeudi</b>	Le Caylar (CC du Lodévois et Larzac)	Les Rives (CC du Lodévois et Larzac)
<b>Vendredi</b>	Pégairolles de l'Escalette (CC du Lodévois et Larzac)	St Etienne de Gourgas (CC du Lodévois et Larzac)

# Projets France Services MSA

## ► Proposition d'itinérance : Carte

Vous trouverez ci-dessous la carte du secteur afin de situer les communes de la tournée :



**Offre de services France Services  
portée par la MSA**

# L'offre France Services portée par la MSA

Socle conventionnel des 9 partenaires France Services :



▶ **CAF**

▶ **CPAM**

▶ **CARSAT,**

▶ **Pôle Emploi**

▶ **DDFIP**

▶ **Préfecture**

▶ **Ministère de la justice**

▶ **Groupe La Poste**

▶ **MSA**

# L'offre France Services portée par la MSA

## Contenu de l'offre d'accueil France Services MSA

### Une offre de services publics socle

#### Assurer les missions du bouquet de services FS :



#### •ACCUEIL, INFORMATION & ORIENTATION

- **Délivrer une information** générale ou personnalisée **de premier niveau**,
- **Assurer la promotion de certains services** et dispositifs des opérateurs,
- Permettre un accès à des **postes en libre service** et au matériel nécessaire (scanners, imprimante, photocopieuse, etc.),
- **Orienter les assurés** vers le contact approprié.

#### •FACILITATION NUMERIQUE

Accompagner les assurés à :

- **La création & l'utilisation d'une boîte mail personnelle**,
- **L'ouverture de comptes en ligne** & leur utilisation / consultation aux moments clés.

#### •FACILITATION ADMINISTRATIVE

- **Offrir un canal privilégié** avec les services publics / opérateurs en charge du traitement des demandes (messagerie électronique sécurisée, réseau de référents, accès privilégié aux services de back office, etc.),
- **Transmettre les dossiers et pièces justificatives** aux services publics / opérateurs en charge de la demande,
- **Faciliter la prise de rendez-vous** auprès du service concerné.

# Focus sur l'offre France Services portée par la MSA

## 2/ l'offre de services Sécurité Sociale renforcée

### Le Front Office Sécurité Sociale Renforcé

- Assurer des **audits de protection sociale** pour permettre aux assurés d'accéder à l'ensemble des droits auxquels ils peuvent prétendre ;
- Garantir la **complétude des dossiers** relatives de leurs diverses demandes en santé, invalidité, retraite et famille ;
- Permettre la **transmission des pièces** nécessaires au traitement des leurs diverses demandes en santé, invalidité, retraite et famille ;
- Réaliser **le suivi du traitement des demandes** traitées par les services back office des caisses du régime général ;
- S'engager à **la résolution des problèmes** en se donnant la possibilité d'alerter les services du back office des caisses du RG lorsque la situation de l'assuré le nécessite (précarité extrême, mesures administratives spécifiques, etc.).

# L'offre France Services portée par la MSA

**La MSA pourra examiner l'opportunité de développer des services complémentaires en lien avec les besoins locaux examinés avec les partenaires**

**1** Pour répondre notamment aux besoins de services à la personne, à l'appui des activités de développées par le Groupe MSA (ex : maintien à domicile, insertion ...)

**2** Pour concrétiser ses engagements en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale, à l'appui de l'écosystème local présent

Les délégués cantonaux MSA et les administrateurs constitue une force de proposition pour examiner les besoins et porter de nouveaux projets.

## Fonctionnement cible et prérequis

# Modèle de financement du projet



## Ressources humaines

- Une mise à disposition du personnel par la MSA du Languedoc
- Des agents proactifs connaissant **l'ensemble de la protection sociale et habitués à accompagner les assurés**

## Frais de fonctionnement

- **Prise en charge par la MSA du Languedoc** des frais de fonctionnement financés en partie par la subvention France Services de l'Etat.

## Dépenses d'investissement

- **Prise en charge par la MSA du Languedoc :**
  - **Coûts éventuels d'acquisition de véhicules, si la flotte actuelle ne permet pas de couvrir le besoin.**
  - **Acquisition informatique et mobilier**
  - **Signalétique**

Avantages partenaires :

- **Solution clé en main**
- **Aucun frais de fonctionnement**
- **Aucun frais de ressources humaines**
- **Qualité de service rendu**

Avantages MSA :

- **Une mise en valeur de nos atouts**
- **Un service de proximité offert au monde rural, au-delà des adhérents MSA**
- **Des moyens disponibles**

# Fonctionnement cible et prérequis

## Les moyens mobilisés

- Deux agents d'accueil ayant suivi la formation FS positionnés 2 semaines par mois sur la tournée FS. Ces agents d'accueil peuvent être issus des agences de Clermont l'Hérault ou Béziers (agents déjà formés FS).
- Un véhicule dédié à la tournée FS 2 semaines par mois
- Une signalétique adaptée
- Des moyens informatiques dédiés
- Des lieux d'accueil mis à disposition par les mairies, dans le respect du cahier des charges FS (lieux adaptés à l'accueil du public, accès PMR, zones de confidentialité)

# Calendrier

# Éléments de calendrier

1

*Mai – Octobre 2021 :*

*Proposition de l'Offre de services et contacts partenaires*

*Etude de l'itinérance avec les Elus MSA*

*Présentation du projet aux équipes d'accueil*

2

*Automne 2021 :*

*Novembre : 1<sup>ère</sup> tournée de reconnaissance*

*Décembre : démarrage de la solution itinérante sur le territoires identifié*

*Demande du Label France Services pour le 1<sup>er</sup> janvier 2022*

3

*Hiver 2022 :*

*Poursuite du dispositif sur le format France Services après label*

4

*3<sup>ème</sup> trimestre 2022 :*

*Bilan d'étape*