

# La dématérialisation en MSA Auvergne

Journée PFOSS du 19-03-2019

Inclusion numérique et accès  
aux droits des publics fragiles



# Sommaire

- ▶ La dématérialisation en MSA
- ▶ Les spécificités du monde agricole : difficultés et défis
- ▶ Les solutions pour faciliter le recours aux droits des publics fragiles



# La dématérialisation en MSA

Etat des lieux Msa Auvergne

# La dématérialisation en MSA Auvergne

- ▶ L'offre numérique est disponible sur le portail MSA , elle est le socle de la relation adhérent ; MON ESPACE PRIVE
- ▶ C'est une offre étendue comprenant plus de 87 services en ligne dont 49 à destination des PARTICULIERS ;
- ▶ Cette offre complète celle de l'accueil de proximité : un rdv avec un gestionnaire MSA est possible à 30 mn maximum en région ;
- ▶ L'offre numérique est aussi un canal sécurisé et réactif : il doit permettre à nos adhérents de communiquer efficacement avec la MSA ;
- ▶ Il permet de consulter et conserver les documents et échanges avec la MSA pour un meilleur suivi du dossier ;
- ▶ La politique numérique est pro-active : l'ambition est le 20/80. 80% des motifs disponibles en numérique réalisés pour permettre de mobiliser les gestionnaires sur l'accompagnement aux droits ou des publics fragiles.

# Données statistiques MSA Auvergne-2018

- ▶ Nombre de visites sur le site web MSA AUVERGNE : **720 195**
- ▶ Nombre d'adhérents inscrits particuliers : **64 385**
  - entreprises : 8 044
  - exploitants : 23 541

(\*202 393 ressortissants – 43565 actifs agricoles// tx de pénétration estimé à 47% )
- ▶ Autres tiers : 493 (Tiers de paiement ; Tiers déclarants ; Conseils Départementaux ; Aides à la personne ; Aides aux jeunes enfants)
- ▶ Applications mobiles : **32 792** utilisations de services en ligne dont 2795 attestations maladie téléchargées et 29 753 consultations de paiements maladie effectuées , + 37.17 % .
- ▶ Indice de **satisfaction** des utilisateurs Internet : **88%** pour le 4T2018 (Programme Présidentiel L'Engagement de Transparence)

# Taux de dématérialisation - 2018

Les 10 SEL les + utilisés PARTICULIERS	Janvier 2019	Tx d'évolution N-1
Mes derniers documents	25083	+51,53%
Paiements prestations PF-log	12975	+37,63%
Prime d'activité : demande et DTR	9650	<b>+159,89%</b>
Paiements retraite	4229	+77,61%
Déclarer un changement de situation	1707	<b>+86,76%</b>
Consulter compte adhérent exploitant	1494	+9,53%
Paiements ASS	1388	+28,63%
Info sur ma retraite	1200	<b>+83,48%</b>
Paiements invalidité	1186	+50,69%
Demande de RSA	864	<b>+89,47%</b>

▀ TAUX de dématérialisation / Mon espace privé : **82%**

- Tx de demat sel PARTICULIERS : **82% (+23%)**

\*pour Demande RSA et DAL-DR :PF-AAH-RSA-Prime d'activité – Demande de Prime d'activité

- **18 556** mail traités au sein de Ma Messagerie sécurisée

# Politique du numérique

- ▶ La particularité de la MSA c'est son **guichet unique**, qui est aussi dématérialisé : toute l'information et l'offre de prestations en un clic, via « **Mon espace privé** » sécurisé
- ▶ Multi publics : particuliers (santé, famille, retraite, social, CTX, cotisations), exploitants, employeurs, tiers déclarants mandatés, tiers de paiement, tiers conseils départementaux pour l'accès à distance des dossiers RSA de nos adhérents ,

## Stratégie de la Relation de Service de la MSA



# Une offre diversifiée

- ▶ **87 SEL dont 49** à destination des particuliers : une offre de SEL de Paiements et décomptes, attestations, déclarations, demandes de prestations, gestion des documents, des services de Contacts : messagerie sécurisée et demande de RDV
- ▶ Domaines liés **aux accidents de la vie et à la précarité** : CMUc-ACS, RSA, AAH, invalidité, PPA, accident du travail salarié et exploitants, indemnités journalières...
- ▶ Mais aussi la DAL, ARS, attestation fiscale, simulations et estimation âge de la retraite et montant..
- ▶ Service de **SIMULATIONS et ESTIMATION de droits** : **portail du PNDS => « mesdroitssociaux.gouv.fr »** pour faciliter l'accès aux droits

# Les spécificités du monde agricole : difficultés et défis

# Difficultés du monde agricole

- ▶ **Equipement : ruralité** pour 2/3 de nos extranautes - zones blanches - exploitants et retraites non administratifs pas tous aguerris aux outils informatiques
- ▶ **Pyramides des âges** : les publics en difficultés peuvent être ceux qui vont consulter leurs paiements retraite et leurs remboursements maladie, certaines personnes jeunes en situation de précarité, travailleurs étrangers avec la barrière de la langue (embauches de saisonniers)
- ▶ **La réglementation qui ne cesse d'évoluer** : création d'un pôle digital sur le siège de la CCMSA / adapter les services en ligne sans attendre : Gestion de la connaissance pour les agents
- ▶ Au sein même des services en ligne : **dépôt de document dématérialisés** => feuilles de soins et arrêts de travail sont déposés alors qu'ils sont non recevables (réglementation)

# Accès au droits pour difficultés d'accès aux contenus / aspect administratif

- ▶ Nécessité d'adapter les **interfaces des services**, multiplier les **aides en ligne** car difficultés à effectuer une demande de PPA , de DAL, comment réaliser une Déclaration trimestrielle de RSA , de Prime d'activité ou AAH ?

=> dans **les normes attendues**. Ex quelles ressources déclarer ?

- ▶ Problématique **du non accès aux droits pour déclarations** non fiables (exemple déclarer les revenus fonciers dans la PPA alors qu'il ne le faut pas)
- ▶ MSA : gestion simultanée **de toutes les branches** est le meilleur moyen de s'assurer que les ressortissants bénéficient effectivement de tous leurs droits sociaux, sans discontinuité,

# Les solutions pour faciliter le recours aux droits des publics fragiles

# Aller vers l'adhérent au plus près de ses besoins (géographiques, équipement, handicap)

- ▶ **Maillages de nos agences** sur les 4 départements , associé au partenariat avec les **22 MSAP** => facilitation numérique
  - Difficultés avec les MSAP de la Poste assurés moins accompagnés, des MSAP modèles Ebreuil ou Vivrolles
- ▶ Des **postes libre service** mis à disposition dans nos accueils
- ▶ **52 points de RDV** possibles : avec le SEL demande de RDV via la géolocalisation.
- ▶ **La solution ACCEO** interface sur Internet pour faciliter l'échange entre nos téléconseillers ou nos agents d'accueil avec les personnes sourdes et malentendantes. Solution téléphonique associée au site Internet de chaque caisse, étendue aux agences et lieux de permanences susceptibles de recevoir ces publics . Les interprètes Acceo traduisent les conversations en temps réel et à distance depuis une interface adaptée.

# Faciliter l'accompagnement au numérique

## ▸ Actions **individuelles par RDV** :

- 1100 RDV d'accès aux droits en 2018 – Dizaine de Parcours cibles (décès, naissance, accident, difficultés sociales...)
- Par les assistantes sociales et les conseillers en protection sociale, agents d'accueil

## ▸ Actions **collectives**

- 152 personnes formées en 3 ans
- Ateliers d'inclusion numérique :
  - \* Connaissance et utilisation de l'outil informatique dans la gestion administrative :  
7 séances
  - \* Approfondissement informatique : 4 séances
  - \* Toutes les démarches en ligne : 5 séances
  - \* Clic et Culture : 9 séances

# Allers vers l'adhérent de façon proactive

- ▶ Envoyer des courriers **explicatifs/pédagogiques** d'aide à la démarche sur un point précis incompris (alors que c'est une démarche papier que nous faisons de moins en moins)
- ▶ Mise en place d'un **Middle Office** qui effectue des appels sortants pour faciliter l'accès aux droits des publics non demandeurs mais légitimes à demander une prestation : bon retours (50% transformation) pour l'ASPA et aussi sur AL, PPA et CMU-C, RSA ; absence de médecin traitant ;
- ▶ Proposer le **recours aux droits avec les outils de simulation** et d'estimation avant demandes, des **tutoriels** pédagogiques.
  - La Msa a développé le portail Mes droits sociaux qui a pour objectif de mieux faire comprendre et gérer l'ensemble des droits sociaux : éligibilité à une prestation
  - **MSA devient fournisseur d'identité FRANCE CONNECT** au même titre que la Poste, AMELI ou Impots.gouv

# Des ressources pour rendre les adhérents + autonomes

- ▶ Donner les coordonnées de la **plate forme d'assistance internet régionale mutualisée** sur le Sud Est (9 MSA), dont l'implantation est sur Aurillac . 4 autres hotline en France.
- ▶ A chaque occasion de contacts et promotions des services en ligne par les accueils et centre de contact généraliste
  - **Accompagnements à l'accès** : mot de passe, problèmes de connexion , inscription , procuration
  - Aide aux personnes qui y ont déjà accès mais en **difficultés d'utilisation** / blocages passagers
    - \* est présente lors de la montée en charge de SEL à valeur ajoutée : TESA, PPA...
    - \* Sollicitée aussi sur des questions sur la législation elle-même

# Formation continue des agents MSA

- ▶ **Formation continue en interne** (initiale puis recyclages) des agents MSA qui sont les relais d'information auprès du publics et accompagnent les personnes fragiles
- ▶ **Profil Personae** développé par SGMAP, adapté au contexte **MSA** : déterminer des **profils réfractaires** pour différentes raisons et **les comportements à adopter** face à eux pour les aider à adhérer et utiliser la dématérialisation
- ▶ **Documentation et fiches de synthèse** par services en ligne sur un portail MSA intranet national : adapté au public front office. Mise à jour régulière de la connaissance sur l'ensemble des SEL est indispensable.

# La dématérialisation est aussi un levier

- ▶ Offre de services en ligne consultables à distance **pour éviter le déplacements difficiles** : demande de RDV, Q/R sur leur dossier par messagerie sécurisée, dépôt de document en spontanée et suite à notre demande MSA (pièce attendue)
- ▶ **Procuration pour mandater un mandataire** Aidant ou Tiers désigné, sur des services en ligne sélectionnés (exemple : fermeture d'accès aux décomptes santé mais ouverture d'accès à la démarche pour Prime d'activité ou Demande de RSA)
- ▶ **Application Mobile pour les personnes non équipées** en ordinateur mais équipées en smart phone : demande de CMU-ACS, attestation de droits maladie, accès à tous les paiements santé, famille, retraite. Appelée à se développer.
- ▶ **Un SEL Suivi de Mes Demandes** : CMU-ACs et Demande d'allocation Logement et au printemps, Demande de retraite (avec linter régimes) , et d'autres prestations suivront comme le RSA .