

Le Rendez – Vous Prestations MSA

Une action en faveur de la plénitude des droits des assurés agricoles

Le Rendez Vous Prestations MSA

Une action en faveur de la plénitude des droits des assurés agricoles

- ▶ I- Le dispositif
- ▶ II- La méthodologie
- ▶ III- Les résultats et retours d'expérience

I- Le dispositif: Contexte de mise en place

▲ Un enjeu stratégique pour la MSA

- Souhait de la MSA d'œuvrer en faveur d'une protection sociale agricole globale
- Service rendu à l'assuré
- Assurer à chacun la plénitude de ses droits / accès aux droits

▲ Conception et déploiement

- Travaux préparatoires au premier semestre 2007 et phase d'**expérimentation sur le deuxième. L'objectif était double:**
 - *Dégager des bonnes pratiques en terme de méthodologie*
 - *Proposer des modalités d'organisation*
- **Démarrage du dispositif au 1er Mars 2008 et Généralisation progressive** à l'ensemble du territoire national par vagues successives

I- Le dispositif : Objectif

▲ Objectif :

- **s'assurer que l'adhérent bénéficie de l'ensemble de ses droits aux prestations.**
- **Objectif COG 2011-2015: réaliser 10 entretiens par mois et par département, soit 480 entretiens par an**
- **Valorisation du guichet unique de la MSA**

II . Une méthodologie expérimentée et confirmée

▲ Procédure de l'entretien

Standardisation des RDV

- Une **procédure** globale
- **Élaboration d'un modèle standard, d'un déroulé type** d'entretien

Sélection des personnes auditées

- **2 méthodes** de sélection :
 - Méthode dite « au feeling »**
 - Méthode du « ciblage »**

Profils des auditeurs et mise en place du dispositif dans les MSA

- Correspondants d'accueil / Conseillers en protection sociale.

II. Une méthodologie expérimentée et confirmée

▲ Réalisation de l'entretien (avant, pendant et après)

Préparation de l'entretien (avant le jour du RDV)

- **L'agent MSA recueille toutes les infos** sur la situation exhaustive de l'assuré

Lieux de l'entretien

- L'entretien peut avoir lieu à **l'agence de proximité**, au lieu de permanence MSA ou au **siège de la caisse MSA**.

II. Une méthodologie expérimentée et confirmée

▲ Réalisation de l'entretien (avant, pendant et après)

Conduite de l'entretien

- Le déroulement de l'entretien suit le remplissage de la fiche « contact » sur laquelle sont renseignés les **droits ouverts** et sur laquelle sont portés les **droits potentiels** de l'assuré.

Suite de l'entretien

- Dès l'entretien terminé, le conducteur complète:
 - La fiche contact et la transmet aux différents services de la MSA concernés par les droits potentiels à ouvrir
 - Le tableau de suivi, qui est transmis tous les mois à la CCMSA où s'effectuent la compilation et le suivi statistique du dispositif
- Un suivi est opéré jusqu'à finalisation de l'étude des différents droits potentiels.

III - Les résultats

▶ Des résultats très satisfaisants (Région)

▶ Entretiens réalisés (2013)

- En 2013, **1007 entretiens** ont été réalisés sur l'année

▶ Droits (2013)

- Défectés : 1585
- Réellement ouverts : 839
- Répartition : Santé 413, Retraite 225, Famille 201

▶ Montants versés (2013)

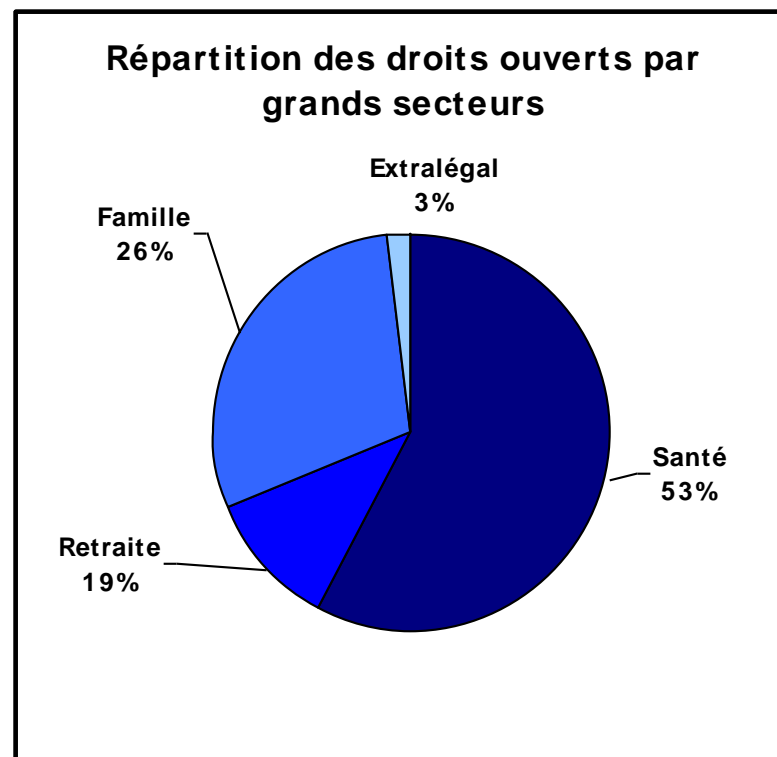
- Total : 218155 €
- Répartition : Santé 80933 €, Retraite 74116 €, Famille 63106 €

III- Les résultats

■ Des résultats très satisfaisants (National)

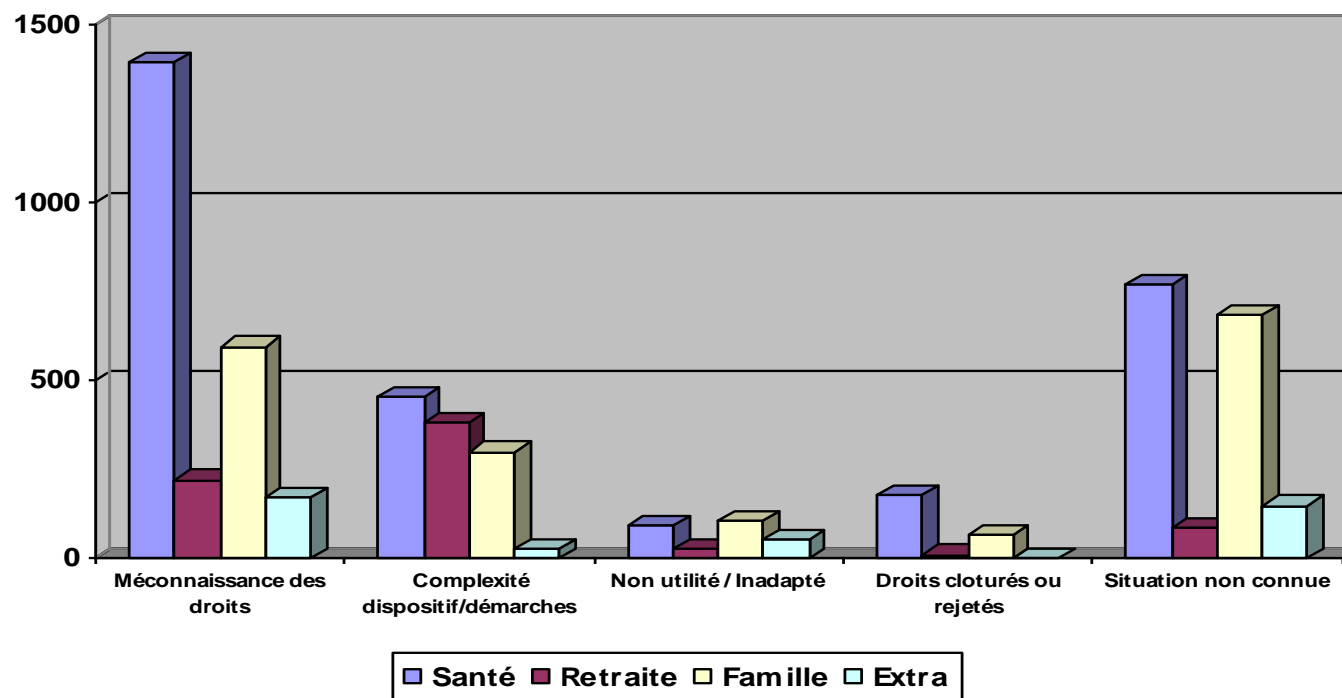
■ Droits ouverts (2013)

- En 2013, **9835 droits** ont été réellement ouverts (22112 DP)
- **Environ 0.8 droits ouverts par entretien**
- **Répartition des droits ouverts**
 - Santé: 53% (*PN, carte vitale, CMUC, déclaration médecin traitant, ACS, IJ..*)
 - Famille: 26% (*RSA, ALS..*)
 - Retraite: 19% (*réversion, retraite...*)
 - Extra légale: 3% (*accueil jeune enfant, aide domiciles aux familles...*)



III- Des résultats très satisfaisants

▶ Éléments sur le non recours



- ▶ Motif « méconnaissance des droits »: les domaines santé et la famille viennent en tête
- ▶ Motif « complexité des démarches »: les domaines santé et retraite viennent en tête.

Le Rendez Vous Prestations MSA

III – Retour d'expérience

▶ La perception du dispositif: une grande satisfaction

- **Cible assurés:** grande satisfaction – moment privilégié avec la MSA, situation de l'assuré vue dans son ensemble
- **Cible agents MSA:** grande satisfaction – démarche valorisante, complète, aux services des assurés
- **Cible pouvoirs publics:** Valorisation du dispositif par les pouvoirs publics – Présentation du dispositif lors de la Conf Lutte Contre la Pauvreté des 10 et 11 décembre 2012, Carrefour Adm' Innov en sept 2011

▶ Les réalités de la mise en œuvre

- Impact du dispositif sur l'activité des agents (organisation des rendez vous, disponibilité, suivi)
- Des réalités territoriales différentes
- Un changement de méthode de sélection qui devient nécessaire

▶ La nécessité d'actions complémentaires

- Le développement de la démarche par la téléphonie
- La mise en œuvre du « parcours client »