

MOTS-CLÉS

GUICHET UNIQUE

A la fois organisme professionnel agricole et de protection sociale, la MSA développe un modèle original : sa compétence lui permet d'intervenir sur l'ensemble du champ de la sécurité sociale (législations santé, famille, retraite, accidents du travail et maladies professionnelles) ainsi que dans le domaine du service aux entreprises et aux personnes. C'est cette organisation en « guichet unique » qu'elle entend préserver au bénéfice de ses adhérents et des populations rurales.



Délais de traitement, joignabilité, réclamations, évaluation : la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 vise à renforcer la qualité de service en guichet unique.

ENJEU

Mise à jour : juin 2022

Comment la MSA s'organise-t-elle en guichet unique ?

Les prestations servies se répartissent en trois domaines :

1) Le service public de la sécurité sociale

La MSA est l'interlocutrice unique de ses ressortissants pour le versement de toutes les prestations auxquelles ils peuvent prétendre en santé, famille, retraite, accident du travail et maladie professionnelle ; elle assure le recouvrement des cotisations et des contributions sociales, mais également de l'assurance chômage et des cotisations conventionnelles pour de nombreux organismes. Cette organisation est gage d'une relation à l'adhérent simplifiée et efficiente.

2) Une offre globale au service du bien-être

La compétence de la MSA en action sanitaire et sociale ainsi qu'en santé avec la prévention santé, la médecine du travail et la prévention des risques professionnels garantit un accompagnement personnel, familial et professionnel continu avec une approche personnalisée aux différentes étapes de la vie, de la naissance au grand âge.

3) Une offre de services sur les territoires

Ouverts à l'ensemble des populations rurales, les multiples services développés par la MSA dans le prolongement de sa mission de sécurité sociale (Marpa, accueil enfance, services à domicile, etc.) participent à la cohésion des territoires et au maintien du lien social.

Le guichet unique de la MSA consiste à réunir la totalité des prestations de protection sociale, assorties de services complémentaires, en un seul organisme interlocuteur des différents publics. Cette caractéristique en fait l'opérateur social de référence du monde agricole.

Côté pouvoirs publics :

Les dispositions du Code rural et de la pêche maritime et du Code de la sécurité sociale encadrent l'ensemble des prestations et services dispensés par la MSA.



L'essentiel & plus encore

PREUVES À L'APPUI

Le guichet unique répond à une logique de service aux adhérents. Les « parcours de vie », la relation aux entreprises, les solutions apportées en cas de difficultés en donnent trois exemples concrets.

Les « parcours de vie »

Face à la complexification des trajectoires personnelles et familiales, la MSA mobilise l'ensemble de ses services pour anticiper et accompagner ses adhérents de manière proactive et personnalisée avec une attention particulière pour les situations de fragilité. Les « rendez-vous prestations » permettent ainsi une approche globale de la situation de l'assuré et de sa famille. Cette démarche se traduit également par de nombreux dispositifs (« J'attends un enfant », « Je me sépare », « Mon parcours retraite », les « Instants santé », etc.). Dans le cadre de la COG 2021-2025, la MSA s'engage à déployer deux parcours chaque année.



La relation multicanale (rendez-vous, téléphone, services en ligne) contribue à la qualité de service en guichet unique.

L'offre intégrée pour les entreprises

La MSA apporte aux exploitants et chefs d'entreprise une offre intégrée de : prévention en santé sécurité au travail (ex : conseil à l'aménagement des lieux de travail) ; médecine du travail (ex : visite d'embauche) ; allocation de remplacement (ex : congé paternité ou maternité) ; recouvrement des cotisations en facilitant les démarches déclaratives (ex : Tesa + et Tesa simplifié). La MSA veille particulièrement à la prévention-accompagnement des difficultés économiques (ex : échéanciers de paiement des cotisations).

L'approche attentionnée en cas de difficultés

Dans un contexte d'accroissement des pressions économiques et sociétales, la MSA met en œuvre une politique de prévention et de prise en charge du mal-être des populations agricoles basée sur la connaissance de son public : repérage des situations de fragilité (ex : réseau « Sentinelles ») ; soutien économique (ex : prise en charge de cotisations) et sociale (ex : « Aide au répit ») ; plateforme Agri'écoute disponible 24 heures sur 24 ; jusqu'aux cellules pluridisciplinaires de prévention du mal-être créées dans chaque MSA.

L'essentiel

La gestion globale de la protection sociale par un organisme unique facilite la vie quotidienne de ses assurés, simplifie leurs démarches et permet une relation de prestations et services personnalisée. La MSA est le seul régime de sécurité sociale à prendre en charge la médecine du travail et la prévention des risques professionnels. Spécificité de la MSA, l'avantage du guichet unique demande à être défendu et conforté.

En chiffres



5,3 millions
de ressortissants
(1^{er} janvier 2021)



26,9
milliards d'euros
de prestations sociales
versées en 2021



1500
points de contact
sur l'ensemble
du territoire