

LA COG 2021 – 2025 DE LA MSA

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	5
--------------------------	----------

GARANTIR UN SERVICE SOCLE DE QUALITÉ, PERFORMANT ET HOMOGENE... 6	
--	--

Offrir une haute qualité du service sur tous les territoires	8
---	----------

1 – Maîtriser les délais de traitement des dossiers et assurer un service de haute qualité homogène sur tout le territoire.....	8
---	---

2 – Assurer la disponibilité du guichet unique autour d'une relation de service omnicanale	9
--	---

3 – Être transparent sur les résultats, mesurer et améliorer la satisfaction des usagers en apportant des réponses à la hauteur de leurs besoins et exigences.....	9
--	---

4 – Optimiser l'accès aux réclamations et à la médiation	10
--	----

Adapter la relation de service par une approche personnalisée des situations	12
---	-----------

5 – Faciliter l'accès aux droits et permettre un accompagnement personnalisé grâce à des rendez-vous prestations mieux ciblés.....	12
--	----

6 – Accompagner les situations de fragilité par le développement de parcours attentionnés	12
---	----

7 – Veiller à l'accessibilité des services pour tous et innover pour s'adapter à la diversité de nos publics	13
--	----

Déployer une relation de service dématérialisée adaptée aux attentes de nos adhérents.....	15
---	-----------

8 – Poursuivre le déploiement de services en ligne adaptés aux attentes des usagers	15
---	----

9 – Contribuer à l'enrichissement de l'offre de services numériques interrégimes	16
--	----

10 – Enrichir l'expérience client digitale	17
--	----

Agir en amont et en aval des actes de liquidation pour assurer le paiement à bon droit des prestations et sécuriser les droits de nos adhérents 19

- 11 – Développer et automatiser les échanges pour assurer la continuité des droits des adhérents et sécuriser les données prises en compte .. 19
- 12 – Améliorer la prévention des indus dans le cadre d'une stratégie globale 20
- 13 – Faire de la maîtrise des risques un levier d'amélioration et d'efficience des actes de gestion par le déploiement des plans de contrôle uniques 20
- 14 – Renforcer les activités de contrôle externe et lutte contre la fraude 21
- 15 – Renforcer l'efficience de la gestion du risque maladie 21

MOBILISER LE GUICHET UNIQUE POUR DÉPLOYER LES POLITIQUES PUBLIQUES DE MANIÈRE ADAPTÉE AUX ENJEUX DU MONDE AGRICOLE ET RÉPONDRE AU BESOIN DE PROXIMITÉ DES POPULATIONS 24

Offrir aux cotisants un service performant par la mise en œuvre d'une politique de recouvrement et d'accompagnement adaptée à leurs situations 26

- 16 – Assurer le recouvrement efficace des créances sociales 26
- 17 – Faciliter les démarches déclaratives des cotisants et fiabiliser les données déclarées 27
- 18 – Développer une offre de services adaptée aux profils différenciés des cotisants..... 28
- 19 – Prévenir et accompagner les difficultés économiques des entreprises fragilisées 29
- 20 – Améliorer la sécurisation juridique et prévenir les litiges 29

Accompagner les transitions de la vie active vers la retraite en mobilisant les capacités de l'interrégimes et des partenariats 32

- 21 – Renforcer les engagements pour un service efficient, de qualité et simplifié pour l'adhérent grâce à la pleine implication du régime agricole dans les travaux en interrégimes..... 32
- 22 – Développer l'offre de services attentionnée grâce aux gains de performance sur la période 34

Lutter contre les inégalités territoriales de santé et promouvoir la santé par la prévention et l'éducation 36

- 23 – Accompagner les acteurs de santé des territoires ruraux afin de participer à un meilleur accès et une meilleure coordination des soins 36
- 24 – Promouvoir la santé par une politique de prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie..... 38

Accompagner les populations agricoles dans la prévention des risques professionnels et psycho-sociaux 40

- 25 – Développer la prévention primaire concernant la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations 40

26 – Développer un programme d’actions de prévention des risques professionnels agricoles	41
27 – Élaborer puis déployer un programme national de prévention et de prise en charge du mal-être des populations agricoles	42

Déployer une politique d’action sanitaire et sociale au service de l’inclusion des populations et des territoires ruraux

28 – Contribuer à l’amélioration du soutien à l’autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées	44
29 – Accompagner dans les territoires le développement des projets destinés au mieux-vivre des familles	45
30 – Consolider les actions en faveur de l’insertion dans les territoires ruraux et fragiles	46

Contribuer à la cohésion des territoires ruraux et fragiles par une présence renforcée et de proximité

31 – Mobiliser les capacités d’intervention de la MSA pour déployer le dispositif France Services.....	48
32 – Développer des projets territoriaux dédiés en partenariat avec l’ANCT	49
33 – Conforter le rôle des délégués de la MSA au service des territoires ruraux et de ses habitants.....	49

Mobiliser les capacités d’observation du guichet unique pour comprendre les enjeux sanitaires et sociaux du monde agricole

34 – Accroître la lisibilité des enjeux de la protection sociale agricole par une politique d’ouverture des données	52
35 – Mobiliser la data science au concours de l’analyse et du déploiement de politiques publiques efficaces	53
36 – Encourager la recherche en développant les partenariats pour la production d’études et de travaux sur les enjeux jugés prioritaires par le régime	53

RENFORCER LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE DU RÉGIME56

Renforcer le pilotage et mobiliser les organisations pour améliorer la performance

37 – Organiser le dialogue de gestion avec chaque organisme du réseau et avec l’État.	58
38 – Mettre en place les mécanismes institutionnels de régulation de la production	59
39 – Évaluer et optimiser les périmètres de mutualisation	59
40 – Développer le management par les processus, outil d’harmonisation et de mesure de la performance des organisations.....	60
41 – Outiller le pilotage national et local des activités par le développement du service des données et le développement des compétences	61
42 – S’inscrire dans la démarche de renforcement du respect de la déontologie appliquée aux organismes de sécurité sociale	62

Renforcer la sécurisation des comptes du régime agricole.....

43 – Sécuriser les comptes du régime agricole	65
44 – Assurer la précision du pilotage budgétaire de l’ensemble des fonds du régime	65

Promouvoir une gestion durable du patrimoine immobilier, des achats et des moyens généraux	67
45 – Inscrire la politique immobilière au service des ambitions de proximité et d'efficacité.....	67
46 – Conduire une politique d'achats mutualisée	68
47 – Intégrer la dimension sociale et environnementale dans la gestion des moyens généraux	69
Accroître la performance sociale de la MSA au travers d'une gestion des ressources humaines partagée et innovante	71
48 – Inscrire le régime dans une logique de développement continue des ressources humaines par la formation et l'accompagnement des transformations	72
49 – Enrichir la marque employeur du régime pour accroître son attractivité et fidéliser ses salariés	73
50 – Promouvoir une gestion responsable des ressources humaines.....	73
Mobiliser la performance des systèmes d'information pour gagner en efficacité	76
51 – Moderniser le système d'information au service de la productivité du régime	76
52 – S'inscrire dans une dynamique de construction partagée du système d'information de la Sécurité sociale	77
53 – Poursuivre l'offre de services aux régimes spéciaux et partenaires.....	78

Avant-propos

La sixième Convention d'objectifs et de gestion (COG) entre la MSA et l'État s'inscrit dans un contexte inédit. La crise sanitaire que la France traverse actuellement entraîne des bouleversements économiques, sociaux et territoriaux majeurs auxquels l'ensemble des acteurs de la protection sociale doit s'adapter. À cela s'ajoute un sentiment de fracture territoriale qui continue de se creuser, alors que la ruralité demeure un atout pour la France, à défendre ensemble.

Le caractère vital de notre agriculture, les valeurs de solidarité et le besoin de services personnalisés au plus près des milieux de vie pour les populations fragiles ont été mis en exergue au cours des derniers mois. Le projet de COG proposé est construit autour de ces nouvelles réalités, qui confortent la MSA et son positionnement d'opérateur sur les territoires ruraux, dont la force réside dans le réseau de proximité, créateur de lien social. La convention entre l'État et la MSA ambitionne de contribuer au projet agricole français, en assurant une protection sociale efficace avec un niveau de performance accru pour tous ses adhérents, et de consolider son rôle de relais des services de l'État au plus près des citoyens, afin de faire bénéficier l'ensemble du monde rural de son expertise.

Ce double objectif correspond à l'essence même du régime agricole construit par et pour les territoires grâce à son maillage unique du milieu rural, une gouvernance mutualiste reposant sur un réseau d'élus de terrain – représentant les salariés, les non-salariés et les entreprises agricoles – activateurs de lien social territorial et une approche globale des besoins via son guichet unique.

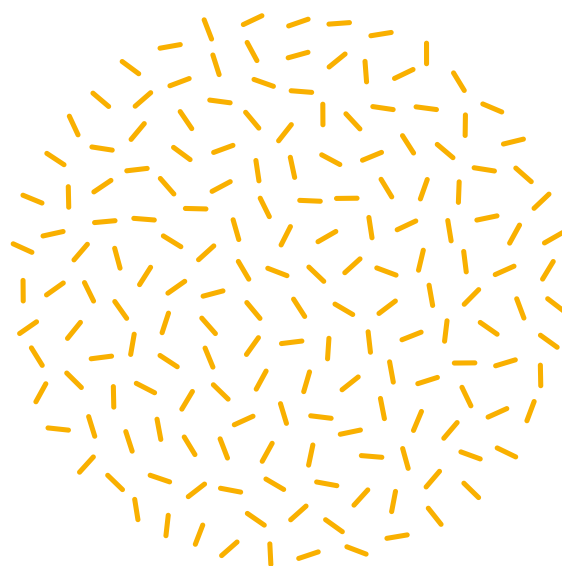
L'avenir du projet agricole français est en effet indissociable d'un régime de protection sociale dédié. La

COG 2021-2025 propose à cet égard des engagements forts, afin d'élever l'offre et la qualité de services sur les meilleurs standards de ces métiers et à minima bien sûr équivalents à ceux du régime général d'ici à l'été 2023.

En investissant pour la ruralité, l'État réaffirme la place du régime agricole en tant qu'acteur de la cohésion territoriale et l'inscrit dans la dynamique de l'Agenda rural visant à resserrer les liens de confiance avec l'ensemble de la population. La COG engage ainsi la MSA, dans le prolongement de son cœur de métier, à renforcer son offre de services sur les territoires et à consolider son rôle de relais des services de l'État au plus près des citoyens.

Cette COG, basée sur l'efficacité et la proximité, s'appuiera sur le savoir-faire de la MSA, sa capacité d'écoute des usagers et sa connaissance intime du monde agricole et des territoires ruraux, lui permettant de pouvoir répondre aux attentes de ces populations.

Fort d'un soutien renforcé de l'État, le régime agricole promeut sa spécificité et son caractère essentiel pour la protection des ressortissants agricoles et la cohésion nationale des territoires.

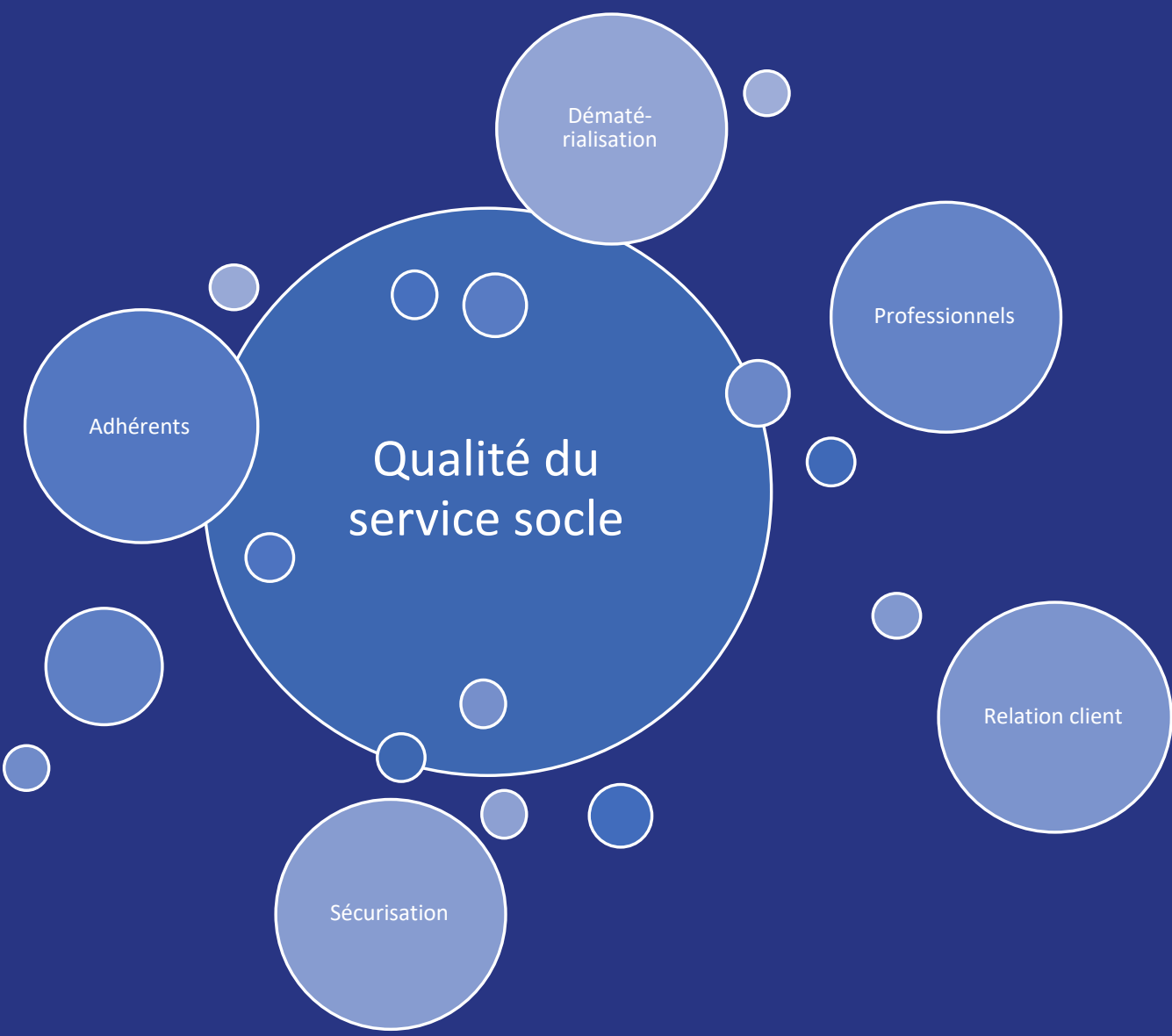




GARANTIR UN SERVICE SOCLE DE QUALITÉ, PERFORMANT ET HOMOGENÈME

Attentive et réactive face aux attentes de ses adhérents (salariés, non-salariés et entreprises agricoles), la MSA entend confirmer et poursuivre son engagement en faveur d'un service public de Sécurité sociale de qualité, performant et homogène pour l'ensemble des prestations qu'elle couvre. Résolument inscrit dans une dynamique de modernisation en phase avec les transformations apportées par les récentes évolutions réglementaires (loi Essoc, PJJ Asap, engagements de la transparence...) et techniques (développement des services digitaux), le régime agricole s'engage à poursuivre et approfondir ses efforts pour garantir la qualité du service offert par le guichet unique. Plus encore, l'opportunité de porter en un même lieu l'ensemble des services de Sécurité sociale constitue un levier pour le développement d'offres d'accompagnement globales et transversales à chaque moment clé de la vie personnelle et professionnelle de chacun de nos bénéficiaires.

Dans le prolongement des engagements portés depuis 2016, la MSA s'attachera à développer une relation de service simple et efficace avec ses adhérents, tirant profit des nouvelles technologies pour accentuer la dématérialisation des services offerts, l'échange des données avec ses partenaires et la liquidation automatique. Elle poursuivra dans le même temps le développement des Rendez-vous prestations et le déploiement de parcours attentionnés. En s'appuyant sur le potentiel d'analyse des situations offert par son guichet unique et sur la force de son réseau de proximité, elle s'attachera en particulier à identifier de manière proactive les situations de fragilité pour les prévenir et les accompagner dans le cadre d'une relation de service personnalisée.



Offrir une haute qualité du service sur tous les territoires

Le plan stratégique MSA 2025 réaffirme et renforce les ambitions du régime agricole en mettant l'accent, en premier lieu sur l'attention que la MSA se doit de porter à tous les adhérents qu'elle est amenée à servir dans le cadre de son guichet unique. La MSA renforce ainsi, à travers la Convention d'objectifs et de gestion quatre engagements en matière de qualité et relation de service, pour assurer la performance de son service socle au meilleur niveau.

Elle s'engage tout d'abord, à maîtriser les délais de traitement des prestations sur toutes les branches prestataires de Sécurité sociale afin d'en garantir un service rapide et dans des délais homogènes sur tout le territoire (engagement 1). Mobilisée pour proposer une relation de service complète et intégrée au sein de son guichet unique, la MSA garantira de plus la joignabilité de ses services (engagement 2) et veillera à renforcer et mesurer la satisfaction de ses adhérents en mettant en œuvre toutes les actions portées par le programme Services Publics + auquel elle adhère aujourd'hui (engagement 3). Le développement d'un accès facilité et simplifié à la réclamation et à la médiation, que le régime se propose d'optimiser pour les prochaines années, contribuera également à l'amélioration et l'évaluation du service rendu (engagement 4).

La MSA entend ainsi tirer profit de sa configuration en guichet unique pour proposer une qualité de service élevée et intégrée pour l'ensemble de ses adhérents, en phase avec les valeurs de service public portées de concert avec les autres régimes de Sécurité sociale.

1 Maîtriser les délais de traitement des dossiers et assurer un service de haute qualité homogène sur tout le territoire

La MSA s'engage auprès de ses adhérents et des pouvoirs publics à payer dans les délais l'ensemble des prestations qu'elle est amenée à servir aussi bien sur le territoire national que dans le cadre des règlements européens et des conventions bilatérales de Sécurité sociale. Cette garantie porte sur les prestations des branches maladie, AT/MP, famille et retraite.

Un pilotage spécifique sera mis en place pour les prestations servies aux publics les plus vulnérables : suivi des délais de traitement des dossiers CSS et délais de démarches pour les bénéficiaires de minima sociaux en particulier.

Le pilotage institutionnel sera adapté également pour assurer le meilleur service et le suivi des prestations nouvelles confiées à la MSA dont dès le démarrage de la COG :

- la gestion du service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées assurée depuis janvier 2020, à la suite de la Caisse des dépôts et consignation ;
- la gestion de l'Aide à la vie familiale et sociale (AVFS) assurée à compter du 1^{er} janvier 2021.

Enfin, la MSA s'engage à maintenir un haut niveau de service aux professionnels de santé, avec des délais de paiement maîtrisés et assurés dans un délai maximal de sept jours ouvrés en application des dispositions relatives au tiers-payant généralisé.

2 Assurer la disponibilité du guichet unique autour d'une relation de service omnicanale

La MSA s'engage à déployer une relation de service omnicanale, adaptée aux besoins de ses adhérents et tenant compte de l'évolution des usages. Elle assurera un suivi exigeant de la disponibilité de ses accueils, qu'ils soient physiques, téléphoniques ou en ligne (via l'espace privé adhérent dans un premier temps) garantie par le renforcement du pilotage de activités de la relation client et la mise en place d'un outil de suivi et de reporting.

La MSA poursuivra par ailleurs les actions opérationnelles engagées pour l'amélioration continue et l'adaptation de la relation clients aux besoins de ses adhérents :

- la mise à disposition de solutions de contact dématérialisées, par la proposition de rendez-vous téléphoniques et en visio-accueil ;
- le suivi de la mise en œuvre du plan d'action téléphonie, conduisant à la priorisation des réponses aux appels réitérés, et à l'incitation aux appels en heure creuse notamment ;
- le développement de l'accueil sur rendez-vous articulé, en fonction des besoins territoriaux, avec un accueil libre, de façon à proposer une offre sur rendez-vous adaptée et en phase avec les besoins des différents publics des caisses.

3 Être transparent sur les résultats, mesurer et améliorer la satisfaction des usagers en apportant des réponses à la hauteur de leurs besoins et exigences

L'enjeu de construction d'une relation client réactive et de qualité est au cœur des priorités nationales et institutionnelles. En cohérence avec ces orientations, la MSA s'engage avec les principaux réseaux de services publics à rendre compte de la qualité du service offert à l'ensemble de ses usagers :

- la MSA communiquera avec transparence sur les résultats atteints en matière de qualité de service, dans le prolongement de ses engagements : elle veillera à l'affichage dans les divers points d'accueil des délais de traitement des différentes prestations dans le respect du programme Services Publics + ;
- elle apportera une attention soutenue à la qualité des réponses apportées aux adhérents par les différents canaux :
 - pour en garantir l'harmonisation et l'homogénéité, elle mettra à disposition de ses collaborateurs en charge de la relation clients une bibliothèque étoffée devant garantir une formulation des réponses apportées sur les plateformes de service adaptée, bienveillante et compréhensible par les adhérents ;
 - le plan qualité des courriers sortants visant à développer la qualité et l'usage des courriers nationaux pour toutes les législations sera poursuivi et mis en œuvre dans le prolongement des travaux initiés en 2020.
- enfin, la réalisation d'une enquête nationale annuelle de satisfaction permettra, en complément du suivi régulier des différents taux de satisfaction (global et par canal) de s'assurer de la bonne montée en charge des choix stratégiques faits en matière de gestion de la relation adhérents. La MSA s'engage ainsi à tirer profit de ce bilan pour adapter son offre d'accueil omnicanale à l'évolution des comportements et attentes clients.

4 Optimiser l'accès aux réclamations et à la médiation

Dans une logique de transparence et de simplicité réaffirmée par la loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc), la MSA partage l'importance donnée au droit à la réclamation et à la médiation. C'est pourquoi elle souhaite porter une action spécifique pour optimiser l'accès à l'ensemble de ces dispositifs. Ainsi, la MSA s'engage à traiter les réclamations dans les plus brefs délais tout en analysant annuellement les motifs de réclamations, dans une logique d'amélioration continue.

Soucieuse de l'équité de traitement vis-à-vis de ses adhérents, la MSA s'engage de plus à promouvoir le

recours à la médiation et à l'intégrer systématiquement à ses processus de gestion des recours.

Pour parvenir à améliorer concrètement l'accès aux réclamations et à la médiation, la MSA entend s'appuyer sur les services en ligne :

- en 2021, l'espace privé MSA sera enrichi d'un nouveau service en ligne dédié aux réclamations, ainsi que d'un service en ligne pour la saisine du médiateur ;
- ces services en ligne, entièrement intégrés à l'offre de services numériques de la MSA, auront vocation à faciliter le dépôt de réclamations et le recours à la médiation tout en renforçant le pilotage de leur suivi. Les exigences de qualité de service amèneront ainsi la MSA à poursuivre un suivi fin du taux de réclamations traitées dans les délais.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 1 : Maîtriser les délais de traitement des dossiers et assurer un service de haute qualité homogène sur tout le territoire					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
RETRAITE					
- Taux de dossiers droits propres notifiés avant la date d'entrée en jouissance	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de dossiers droits propres déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	✓	✓	✓	✓	✓
MALADIE					
- Délai de remboursement des FSE aux assurés (9 ^e décile)	✓	✓	✓	✓	✓
- Délai de traitement des demandes CSS (9 ^e décile)	✓	✓	✓	✓	✓
- Délai de paiement des IJ maladie non subrogées salariés agricoles (SA)	✓	✓	✓	✓	✓
- Délai de paiement des IJ Amexa non-salariés agricoles (NSA)	✓	✓	✓	✓	✓
FAMILLE					
- Délai moyen de démarche des prestations légales (prestations famille et prestations logement)	✓	✓	✓	✓	✓
- Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	✓	✓	✓	✓	✓
AT/MP					
- Délai de paiement des IJ AT non subrogées	✓	✓	✓	✓	✓
- Délai de paiement des IJ Atexa	✓	✓	✓	✓	✓
SASPA					
- Part des dossiers traités en moins de 4 mois	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de créances sur succession soldées dans l'année d'ouverture FIVP		✓	✓	✓	✓
- Taux de dossiers reconnus du fonds pesticide (FIVP) pour lesquels une décision finale a été rendue dans les délais réglementaires	✓	✓	✓	✓	✓

Engagement n° 2 : Assurer la disponibilité du guichet unique autour d'une relation de service omnicanale					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux d'appels aboutis (FT200)	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de réponses aux mails dans un délai de 48 h (FT800)	✓	✓	✓	✓	✓
- Ressenti de la réitération (FT1001)		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 3 : Être transparent sur les résultats et mesurer la satisfaction des usagers en apportant des réponses à la hauteur de leurs besoins et exigences					
- Taux global de satisfaction (FT400)	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de satisfaction de la qualité de la réponse par canal à chaud :					
- Satisfaction globale (à chaud) de l'accueil téléphonique (FT415)				✓	✓
- Satisfaction globale (à chaud) de l'accueil physique (FT425)				✓	✓
- Satisfaction globale – enquête de satisfaction – des échanges courrier (FT 433)	✓	✓	✓	✓	✓
- Satisfaction globale – enquête de satisfaction – des échanges Internet (FT440)	✓	✓	✓	✓	✓
- Satisfaction globale – enquête de satisfaction – du site internet (FT454)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 4 : Optimiser l'accès aux réclamations et à la médiation					
- Taux de réclamations traitées dans les délais (FT2000)	✓	✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 1 : Maîtriser les délais de traitement des dossiers et assurer un service de haute qualité homogène sur tout le territoire						
Action	Livrible	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Enrichir le pilotage national pour assurer le suivi des différents domaines d'activité portés par le régime agricole	Tableau de bord de marche des activités (état des stocks et résultats) sur les différents domaines d'activité de la MSA, transmission aux tutelles	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 2 : Assurer la disponibilité du guichet unique autour d'une relation de service omnicanale						
Optimiser le pilotage de la relation téléphonique et de la joignabilité des caisses de MSA	FSU relative à l'implantation du TDB téléphonie		✓			
Construire une offre d'accueil intégrant les rendez-vous téléphonique et en visio-conférence	LTC relative à la politique d'accueil			✓		
Engagement n° 3 : Être transparent sur les résultats et mesurer la satisfaction des usagers en apportant des réponses à la hauteur de leurs besoins et exigences						
Réaliser une enquête nationale de satisfaction annuelle	Bilan de la satisfaction client	✓	✓	✓	✓	✓
Veiller à l'affichage des résultats Service public+ en accueil	LTC relative à l'affichage des résultats SP+	✓				
Enrichir le SEL dédié au suivi des demandes de prestations	FSU relative à l'implantation de nouvelles prestations dans le SEL SDD	✓	✓	✓		
Engagement n° 4 : Optimiser l'accès aux réclamations et à la médiation						
Publier un rapport annuel d'analyse des réclamations	Bilan sur l'analyse des réclamations N-1			✓	✓	✓
Publier un rapport annuel de la médiation	Bilan annuel du médiateur national	✓	✓	✓	✓	✓
Proposer la médiation dans tous les courriers de réponse aux réclamations et recours amiables	LTC relative aux mentions obligatoires en réponse aux réclamations et recours amiables	✓				
Déployer un SEL réclamations et saisine du médiateur	FSU relative à l'implantation du SEL réclamation et saisine du médiateur		✓			

Adapter la relation de service par une approche personnalisée des situations

La poursuite du développement d'une relation de service personnalisée et proactive constitue une priorité réaffirmée dans la Convention d'objectifs et de gestion 2021-2025. L'enjeu est de garantir la facilité de l'accès aux droits et aux services pour les adhérents.

Aux garanties de disponibilité s'ajoutent ainsi l'engagement de construire une relation client fondée sur le conseil personnalisé, considérant la multiplicité de services offerts par la Sécurité sociale et la complexité qui peut en découler pour ses bénéficiaires (engagement 5). Le déploiement de parcours clients participera, de plus, à l'accompagnement de situations de vie complexes (engagement 6). Enfin, une attention particulière sera portée à l'accessibilité des services pour tous, en lien avec les démarches d'accessibilité des services en ligne pour les personnes en situation de handicap notamment (engagement 7).

Par l'ensemble de ces engagements, la MSA entend affirmer ses valeurs de solidarité autour d'une relation client portant confiance et qualité au cœur de ses priorités stratégiques.

5 Faciliter l'accès aux droits et permettre un accompagnement personnalisé grâce à des rendez-vous prestations mieux ciblés

La force du guichet unique de la MSA réside dans la capacité des caisses à proposer une offre de conseil personnalisé sur l'ensemble des services de Sécurité sociale. Déjà engagée depuis plusieurs années pour proposer une offre de rendez-vous prestations de qualité caractérisée par la couverture des besoins de l'adhérent sur l'ensemble des branches de Sécurité sociale, la MSA

poursuivra la montée en charge de ce dispositif en adaptant son ciblage pour l'adresser à ses adhérents les plus fragiles vis-à-vis du recours aux droits.

Ainsi la MSA s'engage à faire évoluer son offre de rendez-vous prestations pour l'adresser aux adhérents qui en ont le plus besoin avec des objectifs affinés par rapport au cadrage quantitatif fixé en 2017 pour la période allant jusqu'en 2022. Elle mobilisera pleinement l'ensemble des données accessibles via le DRM et dans le cadre de son guichet unique pour identifier les adhérents à accompagner. Le nombre de droits ouverts à l'issue des rendez-vous sera suivi en cohérence avec ces orientations.

6 Accompagner les situations de fragilité par le développement de parcours attentionnés

Face à la complexification et l'individualisation des trajectoires personnelles et familiales, l'ensemble des politiques publiques portées par la MSA, participe à l'accompagnement de chacun dans son parcours de vie.

Forte de son offre globale et de son réseau de proximité, la MSA poursuivra le développement d'une offre attentionnée à ses bénéficiaires sous forme de parcours clients, adaptés à leurs besoins et facilitant leur accès à l'information et leurs démarches dans un contexte réglementaire complexe et évolutif.

- Elle poursuivra sa participation active aux travaux métier associés au Portail national des droits sociaux pour construire et décliner via l'outil les parcours dématérialisés travaillés en interrégimes.

- En ciblant prioritairement les moments de vie générateurs de situation de fragilité, la MSA s'engage également à déployer deux parcours attentionnés annuellement et ce, dès la première année. Du fait de sa configuration en guichet unique, la MSA a la possibilité de mobiliser l'ensemble de ses services pour anticiper et accompagner ses adhérents de manière proactive et personnalisée. Deux nouveaux parcours client « accompagnement des séparations » et « perte d'un enfant » seront développés en priorité au regard de l'actualité (Service public des pensions alimentaires et loi sur le congé pour le décès d'un enfant). Ces parcours attentionnés pourront également être partagés avec l'interrégimes dans le prolongement des parcours dématérialisés.

- La MSA s'attachera également à prendre en compte les besoins d'accompagnement spécifiques des salariés agricoles et étudiera en particulier l'opportunité de proposer un parcours attentionné dédié aux salariés saisonniers. Afin de structurer ses actions dans un cadre adapté à chaque contexte local, elle pourra s'appuyer sur la réalisation d'un diagnostic de l'emploi agricole conduit avec les organisations professionnelles agricoles et ses partenaires locaux.

7 Veiller à l'accessibilité des services pour tous et innover pour s'adapter à la diversité de nos publics

Les populations couvertes par la MSA sont à l'image de la diversité de la société. Une exigence d'adaptation de l'ensemble des services aux situations et aux particularités de chacun constitue la garantie d'un service public équitable et juste. Une attention particulière sera ainsi portée à l'accessibilité des services en ligne en veillant à l'inclusion numérique du plus grand nombre et en adaptant les communications pour les rendre accessibles aux personnes handicapées et bénéficiaires ne maîtrisant pas la langue française.

Afin de veiller à l'accessibilité des services pour tous, la MSA s'engage à :

- S'associer au Comité des opérateurs publics pour l'inclusion numérique (Copin) en participant activement aux travaux et en assurant la déclinaison des orientations du groupe au sein du régime. Il s'agit notamment de porter une action collective avec les grands opérateurs de la protection sociale pour œuvrer à l'accessibilité de l'ensemble des services publics numériques.

- Concevoir un parcours client spécifique sur le digital et l'inclusion numérique pour le porter dans l'ensemble des caisses sur le territoire. Il s'agit de faciliter l'accès de chacun de nos usagers aux services en ligne par un accompagnement de proximité.

- Garantir la conformité de tous les nouveaux services en ligne produits par la MSA avec les normes d'accessibilité (RGAA).

- Adapter ses communications en ligne conformément au décret n° 2019 – 768 (publié le 24 juillet 2019) relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

La MSA restera, de plus, un acteur innovant et s'engage à généraliser, au sein de son réseau, ses solutions à destination des populations en situation de handicap et populations non francophones. Il s'agit de mettre à disposition de ces publics des solutions de retranscription instantanées, en langue des signes française ou bien en langues étrangères.

Ainsi, la MSA s'engage à :

- Généraliser à l'ensemble des caisses une solution de transcription en langue des signes française et en langues étrangères, afin de garantir l'accès à la protection sociale de toutes les populations. Toutes les caisses de MSA seront ainsi accompagnées par la Caisse centrale en 2021 pour disposer et utiliser l'outil Acceo.

- Réaliser un bilan de la généralisation des solutions de transcription (LSF/langues étrangères) dans les accueils MSA.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 5 : Faciliter l'accès aux droits et permettre un accompagnement personnalisé grâce à des rendez-vous prestations mieux ciblés					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Nombre de rendez-vous prestations réalisés	✓	✓			
- Taux de droits ouverts suite rendez-vous prestations			✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 5 : Faciliter l'accès aux droits et permettre un accompagnement personnalisé grâce à des rendez-vous prestations mieux ciblés						
Action	Livable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Ajuster le mode opératoire des RDVP pour garantir un ciblage opérant	LTC relative à la livraison d'un processus optimisé nationalement pour la conduite des RDVP		✓			
Construire une offre d'accueil sur rendez-vous adaptée aux besoins des territoires intégrant des solutions offertes par la téléphonie et la visioconférence	LTC définissant la politique de RDV en MSA			✓		
Engagement n° 6 : Accompagner les situations de fragilité par le développement de parcours attentionnés						
Concevoir de nouveaux parcours attentionnés MSA	LTC relative à la mise en place de parcours client ciblés (2 par an)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 7 : Veiller à l'accessibilité des services pour tous et innover pour s'adapter à la diversité de nos publics						
Concevoir un parcours client d'accompagnement au digital et inclusion numérique	LTC relative à la mise en place d'un parcours client dédié à l'accompagnement au digital et à l'inclusion numérique		✓			
Généraliser et réaliser un bilan de l'utilisation des services de transcriptions (LSF et langues étrangères)	Bilan sur l'utilisation des solutions de transcription (Acceo ou autre solution)		✓			

Déployer une relation de service dématérialisée adaptée aux attentes de nos adhérents

Pour répondre au souhait des usagers de disposer de modes d'accès simples et souples, la dématérialisation de la relation de services continue à être un axe fort d'engagement pour les années à venir. La crise épidémique de la Covid-19 a démontré par ailleurs l'intérêt et la nécessité de pouvoir proposer des services de protection sociale digitaux, accessibles quel que soit le contexte. Dans cette perspective, le régime agricole enrichira encore son catalogue de services digitaux par le développement de nouveaux services à destination des particuliers et des professionnels. Il s'engage à promouvoir l'utilisation de ces services et à en suivre la montée en charge. La convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 porte ainsi cette ambition constante d'adaptation du service aux attentes de ses publics et aux possibilités offertes par la transformation numérique du secteur de la protection sociale.

Cette ambition marquée pour la construction d'une relation de service digitalisée répond aux préoccupations portées par ailleurs dans les différents projets de transformation de l'action publique. La MSA entend ainsi œuvrer dans la dynamique poursuivie par l'ensemble des acteurs du secteur, à commencer par les principaux régimes partenaires de Sécurité sociale.

8 Poursuivre le déploiement de services en ligne adaptés aux attentes des usagers

Le développement des services en ligne MSA s'inscrit en premier lieu dans la perspective des ambitions portées par les pouvoirs publics, et notamment par le Comité interministériel de la transformation publique (CITP) et le programme Services Publics +. Elle emporte notamment :

- l'intensification du « Dites-le nous une fois » dans tous les services en ligne, par l'utilisation des données par ailleurs mis à disposition dans la sphère publique et sécurité sociale ;
- la prise en compte systématique de l'avis des usagers (bouton « Mon Avis », intégré à chaque service en ligne).

L'amélioration continue des services en ligne MSA existants et le développement de nouveaux services poursuivront concrètement trois objectifs principaux :

- Simplifier les procédures pour nos adhérents et faciliter l'instruction des dossiers pour les collaborateurs de la MSA par l'amélioration du service en ligne de dépôt de documents (pièces justificatives) et la limitation de la production de pièces justificatives et éléments déclaratifs. La MSA utilisera en particulier tout le potentiel du dispositif de ressources mensuelles (DRM), mobilisé pour la modernisation du service des prestations sociales amorcée en 2021 dans le prolongement de la réforme des aides au logement.
- Améliorer les services existants et étendre les possibilités à de nouveaux domaines :
 - enrichissement du bouquet de services en ligne destiné à faciliter le recours aux droits maladie et accidents du travail de nos adhérents : services en ligne de déclaration des maladies professionnelles, de déclaration des accidents de travail ou de trajet, déploiement d'un service en ligne de double rattachement d'un enfant ;
 - mise en œuvre d'un service en ligne de remboursement des frais de transport pour motif médical en véhicule personnel ;

- mise en œuvre d'un service en ligne de demande d'allocation de remplacement paternité ou maternité ;

- déploiement d'une offre de services dématérialisée à l'attention des bailleurs (Ideal) ;

- mise à jour des services en ligne intégrés au parcours logement. La refonte des Cerfa et de la notice d'information relative à l'aide au logement, gérée par le ministère en charge du Logement et le ministère en charge de l'Agriculture à destination des salariés agricoles et de leurs employeurs seront intégrées aux évolutions.

- Donner de la visibilité aux adhérents sur l'avancement de leurs démarches grâce à l'enrichissement du service en ligne de suivi des demandes. Ces services en ligne, parmi les plus utilisés, seront enrichis régulièrement, dont dès les premiers mois de la COG pour le suivi des demandes de PPA et RSA. En renforçant l'accès direct à l'information simple des adhérents, ils doivent permettre également à la MSA de concentrer son accompagnement pour répondre aux demandes les plus complexes.

Pour ces développements, la MSA continuera à s'appuyer sur sa Fabrique digitale innovante organisée pour répondre aux ambitions de la relation de service dématérialisée dans une démarche agile. Créée en 2019, la Fabrique digitale innovante (FDI) vise à inscrire la dématérialisation des démarches et des services dans une approche de co-construction avec les utilisateurs finaux, l'objectif est de placer l'utilisateur au centre des développements. Les dispositifs d'écoute clients tels que l'organisation de focus group avec les utilisateurs les plus concernés pour veiller à la bonne compréhension du besoin et les tests utilisateurs pour s'assurer de la bonne ergonomie des services, de la pertinence de la cinématique et de la bonne adéquation du vocabulaire utilisé seront engagés systématiquement.

Enfin, afin de s'assurer de l'accessibilité et de la pertinence des services en ligne développés à l'attention des particuliers ou des professionnels, la MSA s'assurera éga-

lement de leur utilisation effective. Ce suivi s'effectuera au niveau de chacune des branches de Sécurité sociale, afin de s'assurer de l'homogénéité de la montée en charge de la digitalisation des services au sein des différentes composantes du guichet unique.

9 Contribuer à l'enrichissement de l'offre de services numériques interrégimes

La MSA continuera également à contribuer activement au développement et à la promotion des services en ligne interrégimes, en agissant en particulier dans trois domaines.

Le Portail numérique des droits sociaux (PNDS) a été construit pour répondre à un double objectif : la simplification d'accès aux prestations sociales et la lutte contre le non recours aux droits sociaux.

Ce portail, inspiré des Rendez-vous prestations MSA, a vocation à offrir à tout citoyen l'accès en un point unique aux informations relatives aux domaines santé, retraite, famille, logement, solidarité et emploi. Le PNDS permet aux assurés sociaux :

- de consulter leurs droits aux prestations sociales ;
- de recevoir des organismes qui les gèrent, des informations sur leurs droits ;
- de simuler les prestations sociales auxquelles ils sont susceptibles d'avoir droit ;
- d'engager des démarches auprès des organismes assurant la gestion de leurs prestations sociales ;
- de consulter les informations prises en compte par les organismes sociaux pour le calcul de leurs droits, dont les périodes d'emploi et éléments de rémunération connus.

La MSA continuera à porter les évolutions techniques du PNDS et son déploiement en s'inscrivant dans les engagements des pouvoirs publics à mettre en place une offre 100 % dématérialisée facilement accessible, rendant lisible les prestations de l'ensemble de la protection sociale, dans toutes ses composantes.

De plus, la MSA assurera la promotion auprès de ses assurés des parcours communs, élaborés en inter-régimes et mis en place sur le portail.

L'Espace numérique en santé (ENS) : la MSA s'inscrit pleinement dans la stratégie de transformation du système de santé en participant à sa création.

Ce nouvel outil représente un enjeu déterminant dans l'accélération du virage numérique en santé en repositionnant l'utilisateur comme premier bénéficiaire. L'ENS offrira à chaque adhérent les moyens d'être un acteur de sa santé, en gérant ses données de santé, en participant à la construction de son parcours de soins en lien avec les acteurs des secteurs sanitaire, social et médico-social, tout en favorisant ainsi la prévention, la coordination, la qualité et la continuité des soins.

Pour cela, la MSA :

- Assurera auprès de ses adhérents la promotion de l'ENS et des services offerts sur l'ensemble de ses composants socles, tel que le Dossier médical partagé et la messagerie sécurisée.
- Contribuera à l'enrichissement de l'ENS par la mise à disposition, au sein du store d'applications associé, des outils développés dans le cadre de la politique de promotion de la santé notamment. À ce titre, la MSA proposera la mise à disposition du « Mémo santé enfant » dans les premières années de la COG.

Par ailleurs, la MSA poursuivra sa contribution active au projet APCV (carte Vitale sur smartphone), ainsi qu'à son déploiement aux côtés de la Cnam et du GIE Sésam Vitale. Elle permettra à ses assurés de disposer des nouveaux services portés par l'application APCV. Tout comme son implication au projet « e-prescription » notamment en permettant l'utilisation des prescriptions dématérialisées à vocation de contrôle sur les facturations PS.

Le Portail compte retraite : la MSA poursuivra enfin son engagement dans la mise en œuvre des services en ligne développés dans le cadre du GIP UR.

10 Enrichir l'expérience client digitale

Le déploiement de solutions dématérialisées ne renouve pas seulement la façon dont les adhérents accèdent aux services, il amène de nouvelles expériences utilisateurs propres. La diversité des plateformes permettant d'accéder aux services numériques MSA (site Internet, espace privé MSA, application mobile) permet d'offrir des possibilités nouvelles dans la façon d'ouvrir le guichet unique. Avec l'augmentation du nombre d'inscrits sur l'espace privé, le régime agricole prend la mesure des attentes clients et des opportunités d'enrichir ces plateformes de nouveaux services et de nouvelles technologies.

Ainsi, cette stratégie s'appuiera sur :

- Le déploiement d'un chat bot sur l'espace public du site MSA, de façon à gagner en réactivité auprès des adhérents en répondant aux sollicitations récurrentes tout en améliorant la disponibilité des conseillers pour les questions les plus complexes ou nécessitant un conseil personnalisé. Son extension à l'espace privé sera étudiée dans un second temps.
- Le développement de services en ligne interactifs pour dépasser l'expérience client fondée sur la seule dématérialisation des démarches. Plus qu'un moyen d'accès aux services MSA, l'espace privé pourrait évoluer vers un véritable guichet unique virtuel permettant aux adhérents d'échanger directement avec leur caisse. L'opportunité de développer un chat live sera étudiée dans ce cadre.

Enfin, les évolutions constantes et la mise à jour récente de l'application mobile "Ma MSA & moi" feront l'objet, sur la prochaine COG, d'un suivi à travers une enquête de satisfaction spécifiquement adressée aux utilisateurs mobiles. L'offre globale du guichet de la MSA bénéficiera des évolutions numériques récentes, pour construire et offrir une expérience client digitale intégrée, interactive et efficace.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n°8 : Poursuivre le déploiement de services en ligne adaptés aux attentes des usagers					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux global d'utilisation des services en ligne pour les particuliers	✓	✓			
- Taux global d'utilisation des services en ligne pour les professionnels	✓	✓			
- Taux d'utilisation des services en ligne (SEL) Famille			✓	✓	✓
- Taux d'utilisation des services en ligne (SEL) Prestations santé			✓	✓	✓
- Taux de dématérialisation des déclarations et des paiements (professionnels)			✓	✓	✓
- Taux de dématérialisation des déclarations et des paiements (particuliers employeurs)			✓	✓	✓
- Taux d'informations entrantes par voie dématérialisée (hors partenaires)			✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 8 : Poursuivre le déploiement de services en ligne adaptés aux attentes des usagers						
Action	Livvable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Garantir l'évolution des SEL existants (refonte du parcours logement et amélioration du SEF dépôt de documents en ligne)	FSU de livraison des évolutions sur les SEL existants		✓			
Enrichir le bouquet de SEL mis à disposition des adhérents	FSU de livraison des SEL mentionnés dans le projet de COG		✓	✓		
Engagement n° 9 : Contribuer à l'enrichissement de l'offre de services numériques interrégimes						
Mettre en place l'interconnexion avec le portail en ligne du guichet unique pour les démarches de création d'entreprise	FSU relative à l'interconnexion avec le portail en ligne - guichet unique de création d'entreprise			✓		
Promouvoir et contribuer à l'enrichissement de l'ENS	LTC relative à la promotion des nouveaux services de l'ENS		✓			✓
Contribuer au développement d'APCV	LTC relative à la promotion d'APCV		✓			
Mettre en œuvre et accompagner les services en ligne développés dans le cadre du GIP UR et ceux en partenariat avec la Cnav (DAI Retraite et démarches retraite)	LTC relative à la promotion des nouveaux services en ligne retraite Plan d'accompagnement de la dématérialisation, plan de suivi du dévlp de la dématérialisation	✓ (MEO)	✓ (Acc.)	✓ (Acc.)	✓ (Acc.)	✓ (Acc.)
Engagement n° 10 : Enrichir l'expérience client digitale						
Déployer le chatbot sur l'espace public et mettre en place l'organisation pour envisager son déploiement sur l'espace privé MSA	FSU relative au déploiement du chatbot sur l'espace public MSA Étude d'opportunité (bénéfices et coûts au plan technique et organisationnel) sur le développement d'un chat bot sur l'espace privé	✓				
Étudier l'opportunité de développer un chat live sur l'espace en ligne MSA	Rédaction d'une étude d'opportunité (bénéfices et coûts au plan technique et organisationnel) sur le développement d'un chat live		✓			
Mesurer la satisfaction des utilisateurs de l'application mobile "Ma MSA et moi"	Bilan chiffré intégrant les évaluations utilisateurs (Google Play et Apple Store) et les opportunités de développement à venir de l'application "Ma MSA et moi"		✓			

Agir en amont et en aval des actes de liquidation pour assurer le paiement à bon droit des prestations et sécuriser les droits de nos adhérents

La MSA souhaite définir la relation de service comme un engagement large. Si les précédents engagements pris par le régime permettent d'assurer la disponibilité, la personnalisation et la réactivité du service offert à nos publics, il paraît tout aussi important d'intégrer les dimensions de maîtrise des risques et sécurisation comme garanties d'une qualité du service socle.

En premier lieu, la MSA s'attachera en amont à développer l'automatisation des échanges avec ses principaux partenaires, participant d'une logique de sécurisation des droits et des données entrantes pour le régime (engagement 11). Par ailleurs, la MSA s'engage aussi à garantir le paiement des prestations à bon droit en prévenant notamment les indus dans le cadre d'une stratégie globale (engagement 12).

Ces actions seront conduites en étroite coordination avec les évolutions prévues dans le dispositif de maîtrise des risques, qui concourra à la qualité du service rendu au-delà de la sécurisation des activités de gestion interne. Le déploiement des plans de contrôle uniques sera ainsi un levier pour l'amélioration de l'efficacité des actes de gestion (engagement 13). De plus, les activités de contrôle externe et de lutte contre la fraude s'appuieront sur les évolutions réglementaires récentes pour renforcer la sécurisation du service socle (engagement 14). Enfin, la MSA s'attachera à renforcer l'efficacité de la gestion du risque maladie (engagement 15).

Le suivi de l'ensemble de ces engagements se traduira

en termes de résultat par le pilotage des indices de qualité de la liquidation, en totalité et branche par branche.

De plus, dans la continuité des efforts engagés pour mesurer le risque financier résiduel, la MSA se dotera d'un ensemble complet de cibles de résultat en matière de risque financier résiduel, portant aussi bien sur les risques d'erreurs imputables à des causes internes (risque « métier ») que sur la fiabilité des données déclaratives (risque « données entrantes »). Ces cibles refléteront une trajectoire d'amélioration sur la période de la COG, cohérente avec les objectifs de maîtrise des risques.

11 Développer et automatiser les échanges pour assurer la continuité des droits des adhérents et sécuriser les données prises en compte

La MSA s'engage à garantir la continuité des droits de ses usagers sur l'ensemble des branches prestataires (famille, santé, retraite). Une attention particulière sera portée aux droits qui dépendent d'un traitement rapide des informations partagées avec les autres régimes de Sécurité sociale, notamment avec la CAF, en branche Famille. À ce titre, la construction d'un processus de simplification des mutations CAF/MSA sera proposée au cours de cette COG.

Par ailleurs, compte tenu des transversalités des missions du régime agricole avec celles de ses partenaires, il apparaît nécessaire de faciliter les démarches de l'ensemble des adhérents en recourant à l'automatisation systématique des échanges entretenus avec tous les acteurs de la protection sociale. Au-delà des gains de productivité que de tels échanges peuvent permettre, il s'agit d'assurer l'ouverture des services de la façon la plus simple et transparente à l'ensemble des publics, en supprimant les doublons, en clarifiant l'information, et en simplifiant le recours aux différents services. Parmi les projets d'automatisation envisagés par la MSA se trouvent :

- La modernisation du RSA, de la prime d'activité et des prestations sociales par la collecte des données de ressources auprès du dispositif de ressources mensuelles et en temps réel auprès la DGFIP.
- La mise en place des flux d'échanges automatisés avec les Maisons départementales des personnes handicapées.
- L'intégration des demandes d'aide au logement (Ideal) par la dématérialisation des procédures entre les organismes bailleurs et la MSA.
- La mise en place d'une procédure de recours aux huissiers grâce à une automatisation des échanges.

Enfin, le projet de construction d'un système d'information unique MSA développé à l'échelle des deux prochains SDSI facilitera dès sa première étape de mise en œuvre la gestion des dossiers adhérents en tout lieu quel que soit leur caisse d'affiliation. L'instanciation des référentiels de populations au niveau central contribuera de plus à fluidifier et sécuriser la continuité des droits au sein du régime agricole.

12 Améliorer la prévention des indus dans le cadre d'une stratégie globale

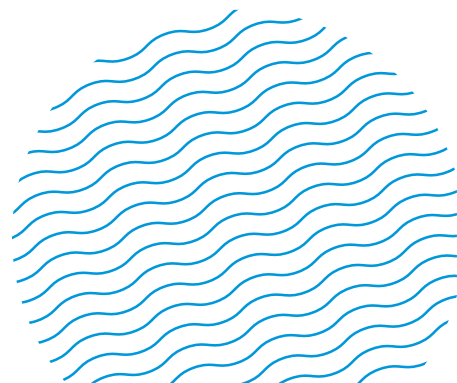
La sécurisation des droits relève à la fois de la qualité des informations transmises et intégrées et de la maîtrise

des actes de liquidation. La MSA s'engage ainsi à agir pour prévenir les indus dans le cadre d'un plan annuel prenant en compte le principe du droit à l'erreur et relevant d'une stratégie transversale visant :

- L'information et l'accompagnement des adhérents dans leurs démarches, de façon à assurer la complétude de leurs droits et des prestations qui leur sont dues.
- La sécurisation des flux entrants, notamment par le développement de contrôles automatisés dans les chaînes de traitement en amont de la liquidation.
- L'identification des risques associés aux actes de liquidation dans ce nouveau modèle de production et leur prise en compte dans le dispositif de maîtrise des risques, à partir d'une analyse des résultats des indicateurs de risques résiduels.

13 Faire de la maîtrise des risques un levier d'amélioration et d'efficience des actes de gestion par le déploiement des plans de contrôle uniques

Bien que soumis au principe de séparation des tâches, les activités de chacune des caisses de MSA sont supervisées directement par un regard double, ordonnateur et comptable, donnant lieu à de nombreuses actions de contrôle visant la sécurisation des processus. Dans un contexte où les activités de contrôle représentent un enjeu majeur et une proportion importante de l'activité, la MSA s'engage à structurer une approche de maîtrise des risques intégrée au travers de plans de contrôles uniques garantissant la couverture des principaux risques et l'articulation des contrôles entre ordonnateurs et comptables.



14 Renforcer les activités de contrôle externe et lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude et le contrôle externe participent à garantir le versement à bon droit des prestations versées ou des cotisations recouvrées. Dans une logique d'équité et de qualité de l'ensemble des activités du service socle, la MSA s'engage à positionner ces activités au cœur de sa stratégie en activant l'ensemble des moyens juridiques et techniques à sa disposition.

Concrètement, le renforcement des activités de contrôle externe et de lutte contre la fraude s'appuiera sur la mise en œuvre d'actions capitalisant sur les évolutions techniques et réglementaires récentes :

- La mise en œuvre du contrôle sur pièces depuis 2019 et la publication du décret n°2019-1182 du 14 novembre 2019 ouvrant la possibilité aux MSA d'ajouter aux actions de contrôle sur place des actions de contrôle sur pièces amènera le régime à déployer dans l'ensemble de son réseau le métier de contrôleur sur pièces afin de disposer d'une base de contrôle élargie par rapport à l'existant. Un bilan annuel de cette nouvelle activité sera réalisé afin notamment de valoriser le taux de contrôles sur pièces.
- Les évolutions induites par la LFSS 2020 couvrent la possibilité pour la MSA d'intervenir dans des champs qui dépassent celui, strict, des seuls affiliés au régime agricole. Ainsi, les opérations de contrôle seront élargies de façon à améliorer leur efficacité au profit de l'ensemble des adhérents.
- Les évolutions réglementaires récentes ouvrent par ailleurs l'accès à davantage d'informations et de données, notamment celles détenues par nos partenaires. Ainsi, le ciblage des opérations de contrôle sera affiné sur le fondement d'une connaissance élargie de la situation de nos adhérents et de nos entreprises.
- Enfin, l'émergence stratégique du champ des data sciences, en complément avec l'accès élargi aux données, fera l'objet d'expérimentations puis de déploiement de dispositifs résultant du data mining permettant

de renforcer la performance de ciblage notamment en matière de contrôle cotisations, prestations famille, prestations santé.

L'investissement du régime sur l'ensemble de ces sujets permettra de relever les enjeux croissants autour des cas de fraude complexes, notamment liés au développement du travail détaché. Il s'appuiera également sur les travaux et l'articulation avec tous les partenaires de la Convention nationale de lutte contre le travail illégal en agriculture (CLNTIA).

15 Renforcer l'efficience de la gestion du risque maladie

En accord avec les plans nationaux qui visent à définir une stratégie pluriannuelle sur l'évolution structurelle du système de santé, la qualité des soins et la maîtrise des dépenses de santé, la MSA s'engage à renforcer l'efficience de la gestion du risque maladie.

Cet engagement impliquera d'une part le déploiement d'un plan national de gestion du risque maladie et d'actions répondant aux stratégies gouvernementales et, d'autre part, cet engagement impliquera la formulation de propositions en matière de gestion du risque maladie et un suivi des propositions antérieures au sein du rapport Charges et produits annuel.

Ces propositions viseront également à renforcer le rôle de la MSA en tant qu'acteur du monde rural ainsi que son approche globale de la santé pour apporter une réponse adaptée aux territoires de vie et aux besoins de sa population protégée.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n°12 : Améliorer la prévention des indus dans le cadre d'une stratégie globale					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
-Taux de recouvrement des indus non frauduleux	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 13 : Faire de la maîtrise des risques un levier d'amélioration et d'efficience des actes de gestion par le déploiement des plans de contrôle uniques					
INDICATEURS DE RISQUE RÉSIDUEL EN FRÉQUENCE :					
- IRR-F-PN Taux de qualité des dossiers validés (IQV) PN Maladie (MRF210)	✓	✓	✓	✓	✓
- IRR-F-PE Taux de qualité des dossiers validés (IQV) PE Maladie (MRF211)	✓	✓	✓	✓	✓
- IRR-F-Famille Taux de qualité des dossiers validés (IQV) Famille (MRF 220)	✓	✓	✓	✓	✓
- IRR-F-Retraite Taux de qualité des dossiers validés (IQV) Retraite (MRF 230)	✓	✓	✓	✓	✓
TAUX D'INCIDENCE FINANCIÈRE DES ERREURS RÉSIDUELLES :					
- TIF-R-PN Taux d'incidence financière des erreurs (TIF) PN Maladie (MRF110)	✓	✓	✓	✓	✓
- TIF-R-PE Taux d'incidence financière des erreurs (TIF) PE Maladie (MRF111)	✓	✓	✓	✓	✓
- TIF-R-Famille - données entrantes Taux d'incidence financière des erreurs (TIF) données entrantes (MRF120)	✓	✓	✓	✓	✓
- TIF-R-Famille Taux d'incidences financières des erreurs (TIF) métier (MRF121)	✓	✓	✓	✓	✓
- TIF-R-retraite Taux d'incidences financières des erreurs (TIF) Retraite (MRF130)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n°14 : Renforcer les activités de contrôle externe et de lutte contre la fraude					
- Taux de recouvrement des indus frauduleux et fautifs constatés	✓	✓	✓	✓	✓
- Montant de préjudices frauduleux et/ou fautifs constatés ou subis	✓	✓	✓	✓	✓
- Montant de préjudices frauduleux et/ou fautifs évités	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de couverture du fichiers cotisations (salariés/non salariés)	✓	✓	✓	✓	✓
- Montant des redressements au titre du travail dissimulé et des fraudes aux cotisations (LCTI)	✓	✓	✓	✓	✓
- Montants recouvrés sur créances LCTI en montant annuel	✓	✓	✓	✓	✓
- Montant des redressements au titre du contrôle des cotisations (hors fraude et LCTI)	✓	✓	✓	✓	✓
- Fréquence des redressements	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de récupération de l'ASF versée à titre d'avance en cas d'impayé de pension alimentaire			✓	✓	✓
- Taux de recouvrement global des impayés de pension alimentaire (en cas d'intermédiation et hors intermédiation)		✓	✓	✓	✓

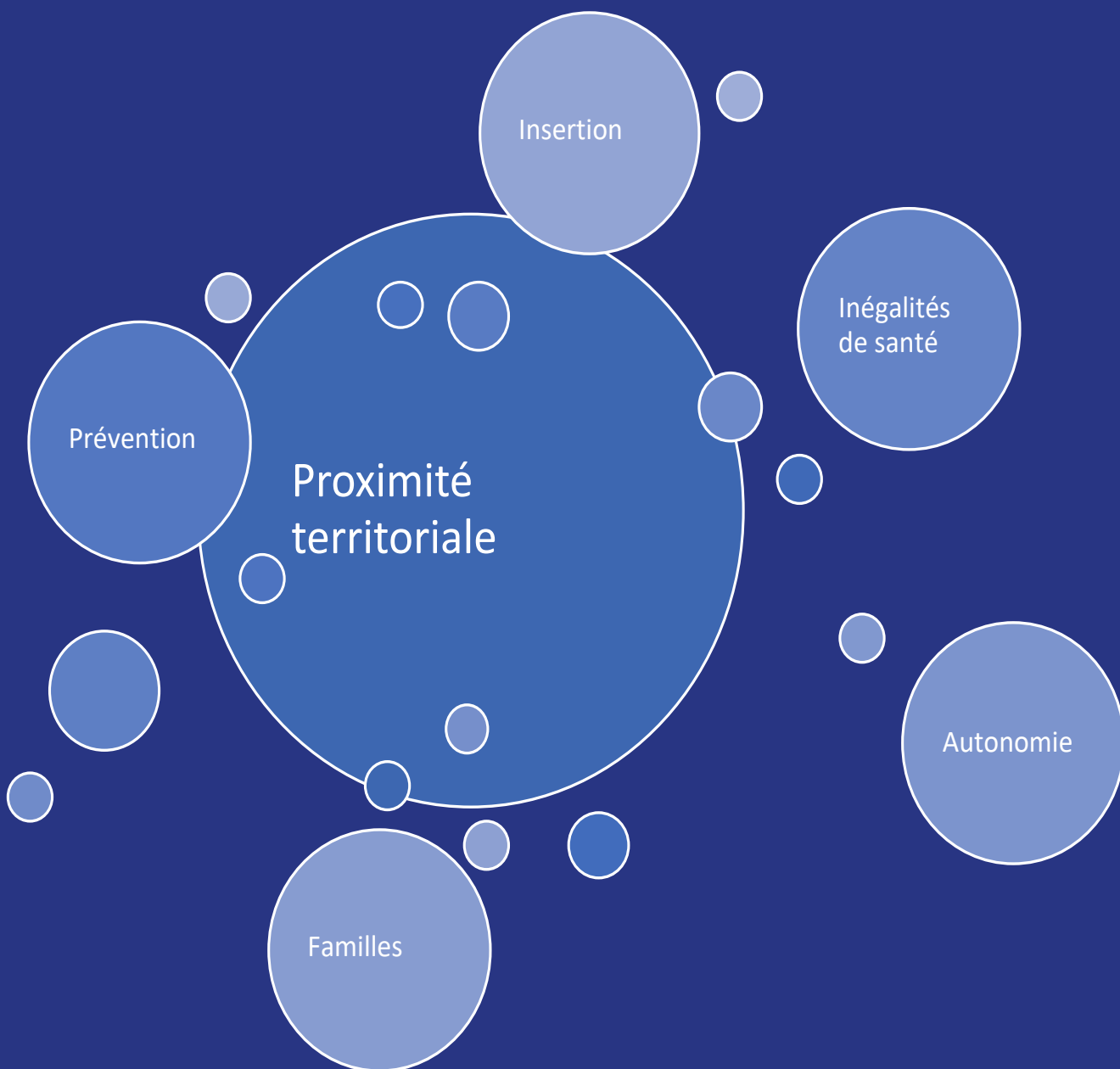
SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 11 : Développer et automatiser les échanges pour assurer la continuité des droits des adhérents et sécuriser les données entrantes						
Action	Livable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Collecter les ressources auprès du DRM	LTC d'accompagnement de la MEO opérationnelle : - En 2023 : RSA/PPA - En 2022 et 2023 : Gipa, autres prestations selon un calendrier défini avec la DSS	✓	✓	✓		
Collecter les données de ressources en temps réel auprès de la DGFIP	LTC d'accompagnement de la mise en œuvre opérationnelle	✓				
Mettre à disposition les revenus de remplacement non imposables à disposition des autres partenaires via le DRM	LTC d'accompagnement de la mise en œuvre opérationnelle - livraison conditionnée aux demandes d'évolution formulées par la DSS et par les partenaires du DRM	✓	✓	✓		
Automatiser les flux d'échanges avec la MDPH	Signature de la convention de partage de l'information adhérents MSA/MDPH			✓		
	FSU relative à l'implantation de flux automatisés entre MSA et MDPH				✓	
Dématérialiser les échanges avec les organismes bailleurs pour la gestion des aides au logement (Ideal)	FSU relative à l'implantation de flux dématérialisés entre MSA et bailleurs					✓
Automatiser les échanges avec les huissiers	FSU relative à l'implantation de flux automatisés entre MSA et huissiers					✓
Engagement n° 12 : Améliorer la prévention des indus dans le cadre d'une stratégie globale						
Mettre en place d'un bilan annuel de prévention des indus	Rédaction d'un bilan annuel de prévention des indus (bilan de l'année écoulée et plan d'action pour l'année suivante)		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 13 : Faire de la maîtrise des risques un levier d'amélioration et d'efficacité des actes de gestion par le déploiement des plans de contrôle uniques						
Déployer les plans de contrôle unique pour une approche renouvelée de la maîtrise des risques	LTC relative à la diffusion d'un nouveau PCU ou son actualisation	✓	✓	✓	✓	✓
Définir les indicateurs de risque résiduel dans le domaine Cotisations en lien avec le déploiement du PCU Cotisations SA et NSA	Production de l'IRR Cotisations		✓			
Engagement n° 14 : Renforcer les activités de contrôle externe et de lutte contre la fraude						
Déployer des expérimentations de data science afin d'améliorer l'efficacité du ciblage des contrôles et lutter contre le non-recours	Rédaction d'un bilan sur le développement et l'utilisation d'un cas d'usage pour le ciblage des contrôles	✓	✓	✓	✓	
Traduire les nouvelles dispositions réglementaires relatives aux contrôles sur pièces	Établir un bilan annuel pour mesurer la volumétrie des contrôles sur pièces réalisés	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 15 : Renforcer l'efficacité de la gestion du risque maladie						
Déployer le plan national de gestion du risque maladie	LTC relative à la diffusion à l'ensemble des MSA d'un plan national de GDR	✓	✓	✓	✓	✓
Publier chaque année le rapport charges et produits	Rapport Charges et Produits	✓	✓	✓	✓	✓



MOBILISER LE GUICHET UNIQUE POUR DÉPLOYER LES POLITIQUES PUBLIQUES DE MANIÈRE ADAPTÉE AUX ENJEUX DU MONDE AGRICOLE ET RÉPONDRE AU BESOIN DE PROXIMITÉ DES POPULATIONS

La spécificité du guichet unique de la MSA autant que les liens que le régime entretient avec le monde rural et les acteurs de la filière agricole lui permettent de porter des politiques publiques de proximité sur les territoires ruraux ou fragiles. La MSA dispose en effet d'une capacité à connaître les enjeux et besoins des territoires. La mobilisation de son savoir-faire en matière de protection sociale et d'ingénierie sociale et territoriale, ainsi que les ressources que constituent son réseau actif d'élus, amènent ainsi la MSA à proposer l'activation de son guichet unique en réponse aux enjeux sanitaires et sociaux du monde agricole et rural.



Offrir aux cotisants un service performant par la mise en œuvre d'une politique de recouvrement et d'accompagnement adaptée à leurs situations

En tant que guichet unique, la MSA s'adresse à l'ensemble des professionnels agricoles qu'ils soient salariés, non-salariés ou employeurs. Maillon essentiel du financement et du déploiement du service public de Sécurité sociale, la MSA apporte aux chefs d'exploitation et d'entreprise agricole une attention particulière et veille à développer la qualité de service et de relation. Ainsi, le régime agricole entend s'inscrire dans la dynamique actuelle de simplification administrative, de facilitation d'accès aux démarches, et d'exemplarité dans la qualité de service offerte aux professionnels, cotisants non-salariés et employeurs agricoles.

La MSA consolidera ses procédures de recouvrement pour en assurer le meilleur niveau et la sécurisation dans un objectif de maîtrise des finances publiques (Engagement 16). Elle veillera, dans le même temps, à faciliter les démarches déclaratives et à fiabiliser les données déclarées dont la maîtrise est un enjeu fort pour la garantie des droits sociaux (engagement 17) et à développer une offre de service adaptée aux profils différenciés de ses cotisants (engagement 18). La prévention et l'accompagnement des difficultés des entreprises participent à la sécurisation du recouvrement et seront développés (engagement 19), de même que les démarches permettant de prévenir les litiges (engagement 20).

16 Assurer le recouvrement efficace des créances sociales

Les créances sociales détenues par le régime agricole, en tant que guichet unique, sont multiples issues à la fois de sa gestion des prestations et de sa mission de recouvreur social.

En premier lieu, la MSA entend consolider ses processus de recouvrement des cotisations sociales pour en garantir l'efficacité en réponse à l'enjeu de maîtrise des finances publiques. Elle s'engage en particulier à :

- Poursuivre l'élaboration et la diffusion au réseau de sa doctrine du recouvrement à travers les socles communs du recouvrement.
- Veiller à l'appropriation et à la mise en œuvre de la politique du recouvrement par la mise à disposition des collaborateurs MSA d'un portail interne « Essentiel » intégrant toutes les références utiles à l'application des procédures.
- Sécuriser et faciliter le recours aux huissiers de justice par le développement des échanges dématérialisés d'information (EDI).
- Améliorer le pilotage des actions de recouvrement en développant les analyses par filières, mobilisant le potentiel du data mining pour analyser les données dont dispose le régime et en adaptant ses indicateurs de suivi. À ce titre, si le taux de reste à recouvrer reste une référence pour mesurer l'efficacité de ses actions, la MSA

s'engage aussi à conduire les développements informatiques nécessaires pour suivre les taux de récupération des créances à 100 et 300 jours.

Dans le cadre du recouvrement attaché à la gestion des prestations, le régime agricole s'engage également à formaliser et piloter le recouvrement des prestations indues. Les socles du recouvrement et le portail « Essentiel » seront complétés pour intégrer les procédures dédiées au recouvrement dans le cadre de la gestion des prestations.

17 Faciliter les démarches déclaratives des cotisants et fiabiliser les données déclarées

Contribuer à la mise en œuvre effective du Guichet unique électronique (GUE)

La procédure de création ou de reprise d'une entreprise agricole répond à une multiplicité d'obligations et formalités administratives faisant intervenir des partenaires extérieurs (Centres de formalités des entreprises agricoles notamment). Dans ce cadre, la MSA intervient auprès des entreprises agricoles au niveau de l'immatriculation, de l'affiliation et de l'assujettissement aux cotisations. Dans une logique de facilitation des démarches de création d'entreprises, la MSA apportera son concours à l'installation du guichet unique électronique porté par la loi Pacte : il remplacera les sept réseaux de centres de formalités (CFE) actuels. Elle continuera à entreprendre des actions de communication ciblées auprès des entreprises ou par l'intermédiaire de tiers déclarants tout en pilotant de façon resserrée leur délai d'immatriculation.

Soutenir les déclarants DSN et Tesa +

La mise en œuvre de la déclaration sociale nominative (DSN) au 1^{er} janvier 2017 a permis l'unification des déclarations sociales, tout en entraînant un bouleversement

dans la gestion administrative des formalités des différents déclarants (entreprises, tiers déclarants) avec l'arrêt de l'appel chiffré des cotisations au profit du procédé déclaratif. Afin de permettre aux employeurs dépourvus de logiciel de paie de répondre à leurs obligations déclaratives, la MSA a développé le Tesa +, dont la généralisation est intervenue le 1^{er} janvier 2019.

Dans ce contexte, la MSA souhaite porter de nouvelles actions spécifiques pour soutenir les employeurs dans leurs démarches en les accompagnant en amont de leurs déclarations quel que soit le support déclaratif utilisé, contribuant ainsi à la sécurisation des droits des salariés :

- Accompagnement dans l'application de la réglementation.
- Services et assistance en ligne, avec en particulier le déploiement d'un service permettant aux employeurs de connaître les taux et barèmes qui lui sont applicables.
- Démarche proactive vers les tiers-déclarants.

S'agissant plus spécifiquement de la DSN, la MSA s'engage à mettre en œuvre une démarche continue de fiabilisation des données déclarées (exhaustivité, régularité, exactitude) contribuant ainsi à la sécurisation du recouvrement mais également des droits des salariés :

- Communication sur les évolutions de la norme DSN.
- Généralisation des services en ligne visualiser et vérifier mes DSN et accompagnement des employeurs en vue de la correction des anomalies.
- Mise en œuvre de rendez-vous qualité.

Enfin, la MSA s'engage à poursuivre son accompagnement des utilisateurs de l'offre Tesa +. Cet engagement s'organisera autour de 2 axes majeurs :

- S'assurer de la plénitude des fonctionnalités offertes par le service.
- Simplifier les déclarations des employeurs par l'intensification du préremplissage des données et par l'amélioration du service (préremplissage des IJ, gestion des congés payés...)

Faire évoluer les offres Tesa pour en assurer la pérennité

Les offres Tesa + et Tesa simplifiées, développées en complémentarité, répondent toutes deux aux besoins spécifiques des entreprises agricoles.

Le Tesa + a permis d'accompagner les petites entreprises agricoles au passage à la DSN par la mise à disposition d'une solution adaptée à leurs besoins pour accomplir les nouvelles formalités déclaratives en intégrant toutes les normes techniques liées à la DSN.

Le Tesa simplifié vise, quant à lui, à apporter une solution de gestion simplifiée pour répondre à la problématique spécifique de la déclaration et la gestion sociale des travailleurs saisonniers en agriculture. Véritable levier de simplification des démarches et prévention de la non déclaration, la MSA s'engage à maintenir ce dispositif tout en garantissant la bonne alimentation mensuelle des flux échangés avec les partenaires dans le cadre de la modernisation des prestations sociales.

18 Développer une offre de services adaptée aux profils différenciés des cotisants

Adapter les modalités de contact à tous les cotisants

La MSA s'engage à poursuivre la modernisation de l'accompagnement de tous ses cotisants pour faciliter leurs démarches et le paiement de leurs cotisations sociales. Elle développera en particulier le recours aux contacts dématérialisés (mail, SMS, phoning avant et après les échéances) pour faciliter l'accès et le suivi des dossiers.

Développer une offre dédiée aux grands comptes

La MSA s'engage à consolider la relation avec les grands comptes du régime et leurs salariés selon une approche client renforcée et à travers une offre de services modernisée privilégiant le digital. Celle-ci fera notamment

écho à l'article 29 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite « loi Essoc ») qui instaure, dans le cadre d'une expérimentation d'une durée de quatre ans, la mise en place d'un référent unique pour les entreprises (et les particuliers) devant être joignable à tout moment et en capacité de faire instruire les demandes qui lui seront adressées, pour des procédures et des dispositifs déterminés.

Cette offre incarnera le guichet unique puisqu'elle a vocation à accompagner les équipes dirigeantes et les salariés des grands comptes sur l'ensemble de leurs besoins sociaux : information et formation des employeurs aux données sociales sur l'ensemble des législations, accompagnement des salariés sur leurs parcours sociaux et professionnels. Cet engagement pourra, à titre d'illustration, se concrétiser par :

- La généralisation de rencontres thématiques périodiques.
- Un accompagnement personnalisé pour la prévention des risques professionnels, la santé-sécurité au travail et l'action sanitaire et sociale au sein des entreprises.
- La construction d'une offre de services dématérialisés intégrée au sein d'un portail ou Extranet spécifique.
- Le suivi des salariés dans leurs parcours MSA (affiliation, rendez-vous retraite, Rendez-vous prestations, promotion des services en ligne...).

Accompagner les cotisants non-salariés par une offre de services adaptée

Dans un objectif de simplification des démarches administratives des travailleurs indépendants agricoles, la MSA est partie prenante du projet d'unification des déclarations sociales et fiscales. Il a pour objectif de simplifier le parcours du contribuable et de fiabiliser les données liées au travailleur agricole non-salarié pour permettre le calcul des cotisations dues. La MSA s'engage à mettre en œuvre toute action de communication et d'accompagnement permettant une bonne compréhension et prise en compte de cette réforme par les cotisants non-salariés. Elle apportera, de plus, une attention parti-

culière aux exploitants agricoles ressortissants de zones dites blanches et connaissant des difficultés d'accès à la dématérialisation.

Le régime agricole continuera à apporter une attention particulière à l'accompagnement des exploitants agricoles pour rechercher la meilleure articulation entre l'enjeu d'efficacité du recouvrement et celui de la préservation de l'activité économique agricole. À ce titre, elle leur facilitera l'accès au calcul des cotisations dues et à la possibilité de moduler les paiements. Elle maintiendra son engagement et sa capacité à répondre efficacement à l'accompagnement des difficultés de paiement en particulier liées aux nombreux aléas auxquels sont soumis les professions agricoles par la prise en charge des cotisations par l'action sociale. Elle en développera le pilotage pour améliorer en particulier l'analyse par filière dans le cadre du reporting attendu par l'État.

19 Prévenir et accompagner les difficultés économiques des entreprises fragilisées

Les défaillances d'entreprises agricoles continuent de croître dans un contexte où les nouvelles installations sont moins nombreuses que les départs. Acteur important du dynamisme économique, la MSA est en mesure d'agir directement auprès des entreprises en exercice pour anticiper leurs difficultés et adapter les modalités de recouvrement. La force d'un régime dédié à l'ensemble de la profession réside aussi dans sa capacité à accompagner les entreprises en amont des procédures. Ainsi, la MSA s'attachera à :

- Exploiter le potentiel des données individuelles dont elle dispose par le développement de la data science pour détecter et accompagner les entreprises en difficulté avant les premiers incidents de paiement.
- Améliorer la détection des primo-débiteurs et mettre en place un accompagnement proactif adapté à leurs situation.

- Conforter les partenariats notamment dans le cadre des cellules d'accompagnement départementales pour repérer et accompagner les acteurs du monde agricole en difficulté.

- Encourager et faciliter les démarches de régularisation amiable tout en assurant un pilotage précis des montants des cotisations concernées par un échéancier de paiement.

Examiner, lorsque les exploitants ou les entrepreneurs d'une filière sont victimes d'une crise conjoncturelle et ont des difficultés pour régler les cotisations sociales dont ils sont redevables, si l'ampleur de la crise justifie le recours au Fonds national d'action sanitaire et sociale (Fnass) et si l'adhérent y est éligible, en lien avec la cellule d'accompagnement départementale.

Par ailleurs, la MSA améliorera le pilotage du dispositif de prises en charge de cotisations par le biais de reporting qui devront être faits à destination de l'État, notamment sur les consommations par filières, a fortiori, dans un contexte où les crises agricoles se multiplient pour lesquelles des critères ciblés sont mobilisés.

20 Améliorer la sécurisation juridique et prévenir les litiges

L'extension et la simplification du rescrit social au 1^{er} janvier 2016 marque la volonté d'inscrire l'ensemble des activités de Sécurité sociale dans une perspective de sécurisation, au regard de l'accroissement de la complexité réglementaire encadrant les missions de service public (Rapport CE, 2006). La MSA, en tant qu'organisme chargé du recouvrement de cotisations auprès des exploitants et non-salariés agricoles, participe à ce mouvement en ouvrant la possibilité de déposer des demandes de rescrit. La MSA continuera à faciliter et encourager le recours au rescrit social dont le développement constitue un levier de sécurisation juridique pour nos cotisants.

Par ailleurs, l'arrêté du 8 octobre 2020 fixant le modèle de proposition de protocole transactionnel entre un cotisant et un organisme du recouvrement est venu rendre pleinement opérationnelles les dispositions prévues à l'article 24 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2015 : ces dispositions permettent aux directeurs généraux des MSA de mettre fin amiablement à un litige avec un cotisant employeur de main d'œuvre en recourant à la transaction. Le régime agricole s'engage à mettre en œuvre ce dispositif dans le cadre législatif et réglementaire fixé et à en suivre l'évolution dans le cadre de la prévention des litiges. L'adaptation des mesures réglementaires applicables au régime agricole afin d'étendre expressément les possibilités de transaction à l'égard des cotisants non-salariés agricoles reste une condition préalable pour la pleine mise en œuvre des dispositions prévues au régime agricole.

L'année 2018 a été marquée par une importante réforme du dispositif de médiation du réseau MSA résultant à la fois d'une démarche volontaire d'actualisation de la charte qui en fixait les règles et de la promulgation de la loi du 10 août 2018, dite loi Essoc (loi pour un État au service d'une société de confiance) qui consacre le recours à la voie amiable pour le règlement de litiges.

Ainsi, forte de son expérience éprouvée en la matière, la MSA a su faire valoir sa spécificité comparativement aux autres caisses du régime général, en conservant la structuration de son volet médiation autour d'un seul médiateur national qui n'intervient qu'en second recours, après décision de la commission de recours amiable locale, sur

les dossiers litigieux. Ce dispositif particulier, admis par le législateur (article 35 de la loi) prévoit que le médiateur de la MSA est nommé par le conseil central d'administration de la MSA pour une durée de 3 ans renouvelable une fois ; il rend des avis sur les réclamations des assurés dont le recours a été rejeté par leur caisse, donc après décision de la CRA ; il propose des modifications réglementaires et produit un rapport annuel ; l'engagement de la procédure de médiation suspend les délais de recours devant le tribunal de grande instance désormais compétent en matière sociale, en application de la loi pour la justice du XXI^e siècle qui réforme le contentieux de la sécurité sociale. Le médiateur de la MSA se trouve donc en mesure d'assurer un pilotage national des recours de deuxième degré tout en disposant d'une réelle indépendance. Parallèlement, les principales nouveautés de la charte portent sur les points suivants : l'élargissement de la mission du médiateur aux questions de qualité de service ; une clarification sur les domaines qui en sont la désignation dans chaque caisse d'un agent de direction correspondant du médiateur pour faciliter l'instruction des dossiers et la liaison avec les commissions de recours amiable ; l'approbation de la charte qui vaut accord automatique de la caisse pour entrer en médiation lorsque le médiateur le propose ; la confirmation du principe d'indépendance du médiateur qui est choisi à l'extérieur de la MSA et la garantie qui lui est assurée de disposer des moyens pour traiter dans de bonnes conditions les recours des assurés. Par ailleurs, les nouvelles dispositions de la loi Essoc ont été intégrées dans cette charte.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 16 : Assurer le recouvrement efficace des créances sociales					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux de reste à recouvrer employeurs (Trar) SA	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de reste à recouvrer (Trar) NSA	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de récupération des créances à 100 jours en nombre			✓	✓	✓
- Taux de récupération des créances à 300 jours en montant			✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 16 : Assurer le recouvrement efficace des créances sociales						
Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Diffuser aux caisses un socle commun sur le recouvrement des Piar	LTC relative aux socles communs sur le recouvrement des Piar		✓			
Systématiser les démarches dématérialisées en vue du paiement des cotisations	Recensement des communications relatives à la dématérialisation des paiements vis à vis des cotisants		✓			
Déployer un portail Essentiels "Recouvrement" reprenant les socles communs du recouvrement	Mise en ligne, sur le site "Essentiels", du portail Essentiels recouvrement	✓				
Construire des plans nationaux de datamining conduisant à augmenter la part des contrôles réalisée à partir de cette démarche				✓		
Engagement n° 17 : Faciliter les démarches déclaratives des cotisants et fiabiliser les données déclarées						
Généraliser le service en ligne Visualiser et Vérifier mes DSN	Informations adressées aux employeurs sur la mise en place de du SEL	✓				
Créer un service en ligne taux et barème	Informations adressées aux employeurs sur la mise en place de du SEL			✓		
Rénover et enrichir les offres Tesa + et Tesa simplifié. Les dispositifs simplifiés Tesa+ et Tesa simplifié doivent être davantage lisibles du point de vue des utilisateurs et, s'agissant du Tesa simplifié, remplir les obligations liées à la DSN et au prélèvement à la source d'une part, et permettre d'alimenter les différents flux en lien avec les droits des assurés d'autre part.	Bilan annuel des évolutions		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 18 : Développer une offre de services adaptée aux profils différenciés des cotisants						
Généraliser les rencontres thématiques avec les employeurs grands comptes	LTC relative aux rencontres thématiques à organiser annuellement auprès des employeurs et grands comptes et bilan des thématiques abordées		✓	✓	✓	✓
Déployer des actions d'accompagnement des salariés des entreprises grands comptes dans leur parcours MSA						
Déployer des actions d'information et d'accompagnement des cotisants non-salariés en lien avec la DGFIP	Bilan des communications à l'attention des NSA conjointement avec la DGFIP	✓	✓			
Systématiser le pilotage des prises en charge de cotisations	Reporting par filière des prises en charge de cotisations accordées aux non-salariés agricoles		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 19 : Prévenir et accompagner les difficultés économiques des entreprises fragilisées						
Bilan de la mise en œuvre des échéanciers, intégrant montant des cotisations SA/NSA concernées par un échéancier de paiement	Bilan annuel		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 20 : Améliorer la sécurisation juridique et prévenir les litiges						
Bilan de l'utilisation du rescrit social	Bilan annuel de l'utilisation du rescrit social : nombre de rescrits déposés par année et par thématique	✓	✓	✓	✓	✓
Mise en œuvre du protocole transactionnel entre la MSA et ses cotisants	LTC relative à la mise en œuvre du protocole transactionnel			✓		

Accompagner les transitions de la vie active vers la retraite en mobilisant les capacités de l'interrégimes et des partenariats

La Convention d'objectifs et de gestion 2016-2020 a été marquée par la mise en place de la réforme de la Liquidation unique des retraites (Lura) et les nouveaux dispositifs de revalorisation des petites retraites déployés dans des délais courts (Retraite complémentaire obligatoire, lissage de la Contribution sociale généralisée, revalorisation différenciée). Le régime agricole aborde cette nouvelle période conventionnelle en maintenant les exigences de facilitation des parcours et des démarches des assurés dans un contexte de plus en plus fréquent de carrières non linéaires et heurtées. Cette exigence porteuse de simplification pour l'assuré est dépendante des projets sur lesquels la MSA investit résolument dans le cadre inter-régimes (programme Agir avec la Cnav, GIP UR). Ils visent l'amélioration de la performance dans la délivrance du service public de la retraite.

La période conventionnelle est d'ores et déjà marquée également par la mise en œuvre de la revalorisation des retraites agricoles à 85 % du Smic issue de la loi du 3 juillet 2020 dite « Chassaigne », elle nécessitera une mobilisation importante des ressources sur l'année 2021.

Enfin, la mobilisation du régime agricole pour le service des retraites devra également s'adapter à la réforme systémique annoncée, dont les impacts techniques et structurels sur les activités de base ne sont pas encore connus. Les ambitions portées pourront ainsi être revues à l'aune de cette réforme selon son ampleur et les moyens qu'elle engagera.

21 Renforcer les engagements pour un service efficient, de qualité et simplifié pour l'adhérent grâce à la pleine implication du régime agricole dans les travaux en interrégimes

Les programmes de modernisation des outils de liquidation et de gestion de la carrière de la MSA s'inscrivent pleinement dans les objectifs fixés aux organismes de protection sociale : simplification par le principe du « dites-le nous une fois », partage et mutualisation d'efforts pour plus d'efficience.

Des leviers de simplification pour l'assuré

La montée en puissance des référentiels partagés inter régimes (RGCU, DRM) doit permettre de faciliter la récupération des éléments nécessaires aux activités de liquidation des prestations, de gestion et certification de la carrière de nos adhérents en limitant leur sollicitation. La MSA continuera par ailleurs à investir le champ ouvert par la Lura pour la simplification des démarches des assurés. Elle a porté résolument cette logique dans ses priorités de développement (Répertoire des demandes droits propres, RDD droits de réversion) et pousse au développement de nouveaux outils inter-régimes de partage. Ainsi en est-il de l'outil RRP (Répertoire partagé des pièces), développé avec la Cnav dans le cadre du programme AGIR, porteur d'opportunité pour tous les régimes.

Les services du portail interrégimes « Mon compte retraite » (droit personnels et réversion) permettent à tout assuré, le dépôt en ligne, en une seule fois de son dossier. La MSA s'engagera dans une politique de promotion et d'incitation à l'utilisation de ces services.

Des leviers de performance de gestion

L'environnement des activités gérées en retraite par la MSA intégrera de nombreux nouveaux outils partagés en inter-régimes : DAI, Portail commun interrégimes, Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), Syrca pour la gestion de la carrière.

Le produit de la MSA refonte liquidation retraite, appuyé sur le moteur de règles Mocar développé avec la Cnav est destiné à s'appuyer sur le RGCU pour automatiser la liquidation des retraites. Il est attendu de ces évolutions des gains en termes de temps de traitement par la progression de l'automatisation et en termes de qualité par le développement de contrôles embarqués. Le déploiement du nouvel outil interviendra entre 2022 et 2024, le premier pallier concernera les droits propres "cas nominaux", c'est à dire à carrière complète, au premier semestre 2022.

Le réseau devra porter des efforts de formation de l'ensemble de ses agents retraite sur la période pour accompagner cette transformation. La MSA s'engage à mettre en œuvre les programmes d'accompagnement adaptés.

Ces évolutions seront aussi une opportunité pour optimiser les processus de gestion des liquidations retraite et de la carrière et harmoniser les performances du réseau quant à ses engagements de qualité de service aux adhérents. Un plan de performance retraite déployé dès 2021 marquera une logique renouvelée de pilotage de la production pour soutenir l'atteinte de cibles ambitieuses en matière de qualité de service et en permettre une progression significative au cours de la COG visant notamment à permettre à chaque assuré

de bénéficier du dispositif de garantie de versement et à faire bénéficier aux exploitants du meilleur accompagnement à leur cessation d'activité. Un plan d'actions sera conduit concomitamment auprès des adhérents pour les inciter à déposer leurs dossiers complets et dans les délais nécessaires à leur instruction pour fluidifier les liquidations avant entrée en jouissance. La logique de coresponsabilité avec l'adhérent permettra d'améliorer les délais de traitement et de garantir le niveau de service attendu.

Des leviers d'efficience pour le régime agricole par la mutualisation des efforts avec la Cnav et dans le cadre de l'inter régimes (GIP UR)

Au travers du programme Agir/Mocar, la MSA s'investit pleinement dans une démarche de recherche partagée avec la Cnav d'outils d'automatisation, de simplification et d'harmonisation des processus entre les deux régimes, cette stratégie sera poursuivie.

La MSA souhaite également pouvoir maintenir sa capacité à accueillir les mesures prises pour l'amélioration du niveau des petites retraites et assurer le versement à bon droit des prestations de solidarité pour les personnes âgées (Aspa et Saspas), grâce aux soutiens et investissements permis par les pouvoirs publics sur les référentiels partagés interrégimes. Elle portera en ce sens l'objectif d'utilisation à terme du Dispositif de ressources mensuelles (DRM), autant que les évolutions de ce nouvel outil le permettent. Elle portera également son attention sur la bonne alimentation des référentiels permettant le calcul des retraites et des prestations soumises à condition de subsidiarité (Minimum contributif, Complément différentiel de retraite complémentaire obligatoire, majorations...).

22 Développer l'offre de services attentionnée grâce aux gains de performance sur la période

Faire valoir le droit à l'information retraite par une politique proactive d'accompagnement pour garantir la complétude et la certification des carrières

La MSA fait sienne l'ensemble des engagements interrégimes autour du droit à l'information retraite. Elle s'engage résolument dans la demande d'information éclairée tout au long de la carrière pour les publics actifs, notamment par la mise à disposition de nouveaux services dématérialisés d'information et de simulation. La rénovation du Droit à l'information (DAI) et de l'outil M@rel sera ainsi largement intégrée dans l'offre de service et promue auprès des publics du régime agricole. La MSA s'appuiera à la fois sur le développement des usages des nouvelles technologies et sur ses services de front office pour assurer une diffusion large de l'information pour tous et dans le même temps proposer un accompagnement personnalisé adapté aux besoins de ses ressortissants.

À ce titre, le développement des rendez-vous retraite sera poursuivi et leur contenu enrichi pour répondre aux attentes dans le cadre de la stratégie globale de relation de service.

La politique d'information et de rendez-vous collectifs continuera à s'adapter au plus près des demandes des partenaires locaux.

La MSA s'engage à produire un plan renouvelé de contacts avec ses adhérents pour les inciter à s'intéresser au plus tôt aux éléments de leur carrière. C'est un prérequis pour pouvoir accélérer les délais de traitement au moment de la liquidation.

Accompagner les futurs retraités dans leurs démarches et amplifier l'accompagnement vers de nouveaux publics

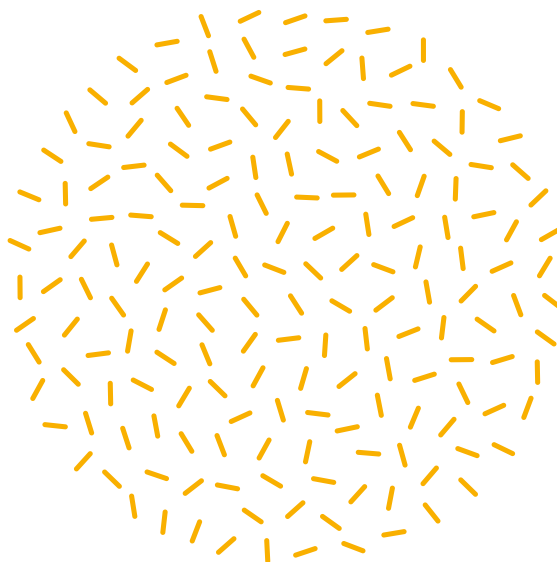
La MSA souhaite également orienter ses publics proches de l'âge du départ à la retraite vers les bons canaux et maximiser l'utilisation des démarches en ligne (dépôt des demandes de retraite, suivi des demandes) afin de pouvoir se consacrer à un service personnalisé en portant notamment une attention particulière à la cessation d'activité des exploitants agricoles, à l'accompagnement des demandes de réversion ou encore aux passages en retraite des adhérents concernés précédemment par une inaptitude ou un handicap. Son guichet unique permet un accompagnement anticipé et personnalisé de ses ressortissants. La MSA continuera à ce titre à mettre en œuvre tous les nouveaux dispositifs d'accompagnement vers la retraite des publics fragilisés (AAH, RSA, Aspa) et à investir pour répondre au besoin de couverture de nouveaux publics dont la gestion lui est confiée (Saspa, AVFS). La simplification de la réglementation sur la prise en compte des ressources pour le calcul des minima sociaux est également attendue par la MSA pour pouvoir faciliter les démarches de ses adhérents.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 22 : Développer l'offre de service attentionnée grâce aux gains de performance sur la période					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Nombre d'EIR (Entretiens information retraite) réalisés	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux d'utilisation des services en ligne Prestations retraite (taux de dépôt des dossiers de retraite en ligne – Droit propres)	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux d'utilisation des services en ligne Prestations retraite (taux de dépôt des dossiers de retraite en ligne - Droits dérivés)	✓	✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 21 : Renforcer les engagements pour un service efficient, de qualité et simplifié pour l'adhérent grâce à la pleine implication du régime agricole dans les travaux en interrégimes						
Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Intégrer l'ensemble des outils retraite partagés dans le cadre de l'interrégimes : DAI, PCIR, RGCU, Refonte liquidation retraite	Ingénierie de déploiement des produits et accompagnement du réseau/LTC relatives au déploiement des produits et à leur bonne utilisation	✓	✓	✓	✓	✓
Utiliser le DRM pour assurer le versement à bon droit des prestations de solidarité Aspa et Saspas	LTC relative à l'évolution du processus			✓		
Engagement n° 22 : Développer l'offre de service attentionnée grâce aux gains de performance sur la période						
Poursuivre l'organisation de rendez-vous collectifs d'information retraite	État des lieux des pratiques des caisses/ mutualisation des bonnes pratiques/élaboration de supports partagés	✓	✓	✓	✓	✓
Mettre en œuvre un plan de communication pour inciter les adhérents à s'intéresser à la préparation de leur départ en retraite en amont	LTC sur les actions de communication à conduire auprès des adhérents en amont de leur départ à la retraite		✓	✓	✓	✓



Lutter contre les inégalités territoriales de santé et promouvoir la santé par la prévention et l'éducation

En tant que deuxième régime d'assurance maladie, la MSA propose de mobiliser son savoir-faire dans le déploiement de politiques publiques de santé en proximité des territoires.

Ainsi, l'accompagnement des territoires ruraux pour un meilleur accès et une meilleure coordination des soins constituera un premier engagement fort en matière de politiques de santé (engagement 23). Par ailleurs, la MSA s'investira en parallèle dans la promotion de la santé par une politique de prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie (engagement 24).

23 Accompagner les acteurs de santé des territoires ruraux afin de participer à un meilleur accès et une meilleure coordination des soins

Les priorités nationales de la MSA en matière de santé s'inscrivent dans le cadre général des politiques publiques définies par l'État. Elles prennent appui sur ses capacités d'innovation et la structure de son réseau en agissant au plus proche des besoins de terrain. L'action de la MSA en matière de santé est renforcée dans le contexte de la gestion de crise sanitaire qui marque cette période de renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion.

La MSA entend contribuer au développement de structures d'exercices coordonnées dans les territoires ruraux, de façon à répondre aux tensions générées par les inégalités territoriales et démographiques en santé.

Dans le prolongement de cette action, la sensibilisation des professionnels de santé en formation à l'exercice coordonné en milieu rural doit contribuer à répondre aux problématiques de démographie médicale et des difficultés d'accès des publics ruraux à une partie de l'offre de soins. La réponse à ces enjeux passe également par le développement d'actions au plus proche des besoins des territoires, que les caisses de MSA peuvent accompagner en amplifiant notamment leur participation à la conception et au déploiement de contrats locaux de santé portés par les collectivités territoriales. Par ailleurs, l'équilibre du système de santé passe par la coordination et la fluidification des parcours entre soins de ville et hôpital. Par conséquent, la MSA en tant qu'acteur au plus proche des territoires ruraux se propose de renforcer l'accompagnement des hôpitaux de proximité en milieu rural pour développer ces parcours coordonnés. Enfin, l'évolution des métiers et de l'organisation interne des services médicaux de la MSA est nécessaire pour accompagner ces changements. Ainsi, la création d'un nouveau métier d'infirmier des services de contrôle médicaux contribuera à amplifier les activités de conseil, tant auprès des assurés que des professionnels de santé.

Contribuer au développement des structures d'exercice coordonné (SEC) dans les territoires ruraux

Afin de lutter contre les inégalités territoriales en santé, la MSA propose de contribuer au développement de modes d'exercice attractifs et favorisant la qualité de

prise en charge des patients. Ainsi, par leur proximité et leur connaissance des besoins sur les territoires, les caisses de MSA ont vocation à participer à l'ingénierie d'émergence des structures d'exercices coordonnées autour d'une patientèle (maisons de santé pluri-professionnelles, équipes de soins primaires, centres de santé) et autour d'une population d'un territoire (communautés professionnelles territoriales de santé), en coordination avec les ARS et l'assurance maladie du régime général (instruction DGOS/DIR/Cnam du 9 octobre 2019 portant dispositions et modalités d'accompagnement à proposer aux porteurs de projets de CPTS).

Renforcer l'accompagnement des hôpitaux de proximité en milieu rural pour favoriser les parcours coordonnés ville-hôpital

Afin de participer de façon opérationnelle à la construction d'un équilibre du système de santé entre soins de ville et à l'hôpital, la MSA peut s'appuyer sur son ancrage dans les territoires ruraux pour renforcer l'accompagnement des acteurs de terrain. La MSA entend investir et développer ses missions d'accompagnement pour favoriser l'émergence de parcours coordonnés ville-hôpital.

Inciter et accompagner les professionnels de santé en formation à l'exercice coordonné en milieu rural

Dans une logique de promotion des nouveaux modes d'exercices et de la qualité de vie au travail des métiers de la santé, la MSA entend développer un module facilitateur de l'exercice coordonné. Ce module est à destination des étudiants en santé en formation initiale.

Le module dénommé « Educ'tour », est co-construit avec l'ensemble des partenaires en santé du territoire. Il vise à partager connaissance et reconnaissance de chacun pour mieux travailler ensemble. Dans le cadre de ce module, les étudiants participent à la construction d'un projet de santé et, pour ce faire, ils rencontrent des pro-

fessionnels de santé exerçant sur le territoire lors d'une journée sur le terrain.

La MSA souhaite que les étudiants en santé puissent bénéficier du déploiement d'« Educ'tour » sur l'ensemble du territoire national.

Amplifier la participation des caisses de MSA aux contrats locaux de santé (CLS) et instruire leur participation aux conseils locaux de santé mentale (CLSM)

En tant qu'opérateur au plus proche du terrain et grâce à son guichet unique, la MSA est positionnée comme pivot pour le développement d'actions innovantes en santé dans toutes ses dimensions notamment sur les territoires ruraux et fragiles. Ainsi la MSA entend favoriser et accompagner par son réseau étendu, l'émergence et le développement des contrats locaux de santé et des conseils locaux de santé mentale.

La MSA vise une participation active à au moins un CLS par département pour aboutir à la fin de la COG, à l'implication active des MSA dans au moins 100 CLS. Un bilan de l'instruction de la participation de la MSA aux CLSM sera également réalisé en 2022.

Amplifier le volet conseil auprès des assurés et des professionnels de santé grâce à l'intervention des infirmiers au sein des services de contrôle médical

Le renforcement de la pertinence et de la qualité des parcours de santé nécessite un accompagnement resserré de l'ensemble des parties prenantes au système de santé. Ainsi, la MSA joue un rôle de conseil à la fois auprès des professionnels de santé et des usagers par l'intermédiaire des services de contrôle médical dont elle dispose. Le renforcement de l'efficacité de ces services pour la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 passera notamment par le recrutement d'infirmiers destinés à étendre le volet conseil au service du développement de la performance et de la qualité de service.

24 Promouvoir la santé par une politique de prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie

La stratégie nationale de santé consacre la prévention comme une priorité de santé publique, à tous les âges de la vie. Ainsi la MSA, forte de sa logique de guichet unique et d'accompagnement tout au long de la vie, accompagne les adhérents dans leur avancée en âge, pour préserver leur autonomie.

À la fois en agissant pour la bonne mise en œuvre des actions pilotées par l'État mais aussi en développant un programme d'actions dédié, la MSA souhaite déployer une politique nationale de promotion de la santé enracinée sur les territoires et respectant les principes définis par l'Organisation mondiale de la santé (charte d'Ottawa). La MSA, forte de l'expérience participative de ses élus, promeut ainsi la réelle participation des usagers dans la définition des politiques de santé. Leur intégration sera envisagée dans les réflexions sur les besoins et les priorités, la mise en œuvre ou encore l'évaluation des actions dès que cela sera possible et pertinent.

Accompagner les retraités dans leur avancée en âge sur leurs territoires de vie

Pour anticiper et accompagner les effets du vieillissement et retarder l'entrée dans la dépendance, un temps spécifique de prévention au moment du passage à la retraite est mis en place : les rendez-vous prévention jeune retraité. Pour la réalisation de cette action auprès des assurés retraités depuis 6 à 18 mois – présentant des critères de fragilité sociaux ou sanitaires – la MSA capitalise sur son savoir-faire, et les résultats d'impacts probants obtenus sur les Instants santé.

Contribuer à la stratégie nationale en santé en participant aux actions de prévention pilotées par l'État

La MSA, impliquée dans la stratégie nationale de santé, s'engage sur la bonne mise en œuvre des diffé-

rents programmes de l'État à destination des populations agricoles.

Promouvoir une offre de prévention adaptée et innovante auprès des assurés

Attentive aux parcours de santé de ses assurés, la MSA s'attache à proposer une offre de prévention flexible et adaptée aux besoins de chacun. La MSA a ainsi conçu les Instants Santé destinés aux sous-consommateurs de soins. Ils prévoient un entretien motivationnel et une consultation de prévention réalisés par des professionnels de santé des territoires. En parallèle, la MSA proposera prochainement un nouveau dispositif Instants santé jeunes qui intégrera notamment la promotion et la prévention de la santé sexuelle et reproductive. Par ailleurs, la MSA expérimente actuellement un service innovant facilitant l'orientation et l'accompagnement des affiliés vers les services adaptés à leurs besoins en santé et à leur situation sociale.

Prévenir l'usage de substances psychoactives par une politique d'éducation à la santé

La MSA siège au Fonds de lutte contre les addictions liées aux substances psychoactives créé par la loi de financement de la sécurité sociale du 28 décembre 2018. Dans ce cadre, elle propose annuellement des actions de prévention et d'éducation à la santé, et ce, plus spécifiquement pour les habitants des territoires ruraux.

Sur l'ensemble du territoire, elle propose à ses adhérents un entretien motivationnel à l'arrêt du tabac réalisé dans le cadre des Instants santé adultes. Elle est, par ailleurs, à l'initiative de la mise en place de l'action Déclat stop tabac. Localement, de nombreuses actions sont développées pour la prévention de l'usage des substances psychoactives (appels à projets, ateliers pour les seniors...). Ces actions seront poursuivies.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 23 : Accompagner les acteurs de santé des territoires ruraux afin de participer à un meilleur accès et une meilleure coordination des soins					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Nombre de nouveaux projets de structures d'exercice coordonné accompagnés par la MSA	✓	✓	✓	✓	✓
- Nombre de caisses ayant recruté des infirmiers au sein des services de contrôle médical (ISCM)			✓		✓
Engagement n° 24 : Promouvoir la santé par une politique de prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie					
- Taux d'assurés ciblés participant aux rendez-vous prévention jeune retraité		✓	✓	✓	✓
- Taux de participation au dépistage organisé du cancer colorectal					
- Taux de participation au dépistage organisé du cancer du sein	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de participation au dépistage organisé du cancer du col de l'utérus	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de participation à la vaccination antigrippale des personnes de 65 ans et plus	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de participation à la vaccination antigrippale chez les personnes ciblées par les recommandations vaccinales	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de recours global aux chirurgiens-dentistes pour les classes d'âges concernées par l'examen buccodentaire	✓	✓	✓	✓	✓
- Nombre d'assurés de 16 à 75 ans bénéficiant d'une action d'éducation à la santé contre l'usage des substances psychoactives	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux d'assurés sous-consommateurs de soins participant à l'intégralité du parcours Instants santé		✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n°23 : Accompagner les acteurs de santé des territoires ruraux afin de participer à un meilleur accès et une meilleure coordination des soins						
Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Participer activement, aux côtés de l'ARS et de l'Assurance maladie, aux projets de création de SEC ou CPTS	Outils d'aide à l'accompagnement pour les caisses développés annuellement ainsi qu'un bilan détaillé du nombre de structures accompagnées en fin de COG	✓	✓	✓	✓	✓
Renforcer l'accompagnement des hôpitaux de proximité en milieu rural pour favoriser les parcours ville-hôpital	Bilan de l'accompagnement en fin de COG					✓
Amplifier la participation des caisses de MSA aux contrats locaux de santé (CLS)	Bilan de la participation des caisses de MSA aux contrats locaux de santé en fin de COG					✓
Instruire l'opportunité de la participation des MSA aux CSLM	Bilan de l'instruction		✓			
Engagement n° 24 : Promouvoir la santé par une politique de prévention dans tous les milieux et tout au long de la vie						
Déployer le module « Educ'Tours » sur l'ensemble du territoire	Bilan du partenariat campus et terrain, de la mise en œuvre des outils et de l'accompagnement des MSA en vue du déploiement de l'éduc'tour					✓
Proposer un nouveau dispositif Instants santé jeunes	LTC relative au dispositif Instants santé jeunes					✓

Accompagner les populations agricoles dans la prévention des risques professionnels et psychosociaux

Le nouveau Plan national santé et sécurité au travail (PSST) en agriculture 2021-2025 contient 18 priorités, 7 Incontournables et 11 Ambitions, rattachés pour chacun d'entre eux à l'une des trois orientations suivantes : agir pour préserver la santé dans l'activité de travail, accompagner les projets et les transitions, développer la relation de service.

Les Incontournables du PSST 2021-2025 sont des thématiques (risques, populations, sujets ou modes d'actions) justifiées par une exigence réglementaire, de gestion des risques, tutélaire et/ou stratégique pour l'Institution et qui s'imposent à toutes les MSA :

- Évaluer les risques, supprimer les expositions aux produits chimiques les plus dangereux, avec l'objectif d'inciter à la substitution ou à la suppression des CMR 1A 1B.
- Prévenir les TMS et/ou les TPS dans les entreprises en abordant la problématique en prévention primaire et par une approche systémique.
- Développer la prévention liée à l'utilisation des machines en agissant dès la conception et en développant la connaissance des risques auprès des utilisateurs.
- Prévenir les accidents de chutes de hauteur en agriculture.
- Agir sur les situations fragilisant l'employabilité des actifs agricoles dans le cadre du guichet unique.
- Développer la prévention primaire concernant la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations.
- Prévenir le mal-être professionnel des actifs agricoles.

Les Ambitions illustrent quant à elles ce que la MSA

cherche à développer et/ou à innover dans chaque Orientation.

Parmi ces priorités définies par le plan national SST, la prévention des risques psychosociaux et l'accompagnement des personnes en situation de mal-être est un enjeu majeur pour la MSA. Les publics visés sont tout autant les actifs agricoles que les familles et les personnes isolées. Une approche pluridisciplinaire dans le cadre du guichet unique permet d'optimiser la détection et la prise en charge, d'autant que les causes de mal-être sont très souvent multifactorielles.

25 Développer la prévention primaire concernant la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations

Dans un contexte de mutation constante, les entreprises agricoles évoluent pour s'adapter : transmissions d'exploitation, changements de production, de modèle économique, modernisation des activités... Les modes de travail au sein des entreprises et exploitations agricoles sont ainsi amenés à changer régulièrement. C'est pourquoi, la MSA s'engage à accompagner des projets relevant de filières rattachées au régime agricole sur des questions de conception et d'aménagement des lieux de travail, des matériels et des organisations, quel que soit son dimensionnement en termes de salariés et d'investissements financiers.

26 Développer un programme d'actions de prévention des risques professionnels agricoles

Compte tenu des risques particuliers que représente l'exercice d'une activité agricole, la MSA propose d'agir sur la prévention de la réalisation de certains risques ciblés : risque chimique, troubles musculosquelettiques (TMS) et troubles psychosociaux (TPS), en particulier.

En effet, l'exposition aux produits chimiques est omniprésente dans le milieu agricole où la diversité des produits est importante. Elle impacte à plus ou moins long terme la santé des travailleurs. De plus, le milieu agricole est soumis à une réglementation nationale et européenne qui évolue d'année en année. Enfin, les évolutions sociétales liées aux préoccupations environnementales font peser sur l'agriculture de nouvelles responsabilités. Ces mutations entraînent l'agriculteur à s'inscrire dans une évolution technique, impactant de façon importante son activité professionnelle. En conséquence, l'investissement accordé à la prévention des expositions aux agents chimiques est un enjeu fort pour la MSA.

D'autre part, les Troubles musculosquelettiques (TMS) et les Troubles psychosociaux (TPS) sont un problème majeur de santé au travail et de santé publique. Ils constituent un enjeu primordial de prévention en santé au travail. Dans le régime agricole, entre 2014 et 2018, par an et en moyenne, 2 930 maladies professionnelles (MP) avec arrêt ont été déclarées par les salariés et 1 582 MP avec arrêt par les non-salariés : 96,5 % sont des TMS chez les salariés agricoles et 86 % chez les non-salariés agricoles.

Dans le cadre de son Plan national SST 2021-2025, la MSA renforcera son positionnement en faveur de la prévention primaire des TMS et des TPS en privilégiant une approche d'intervention par l'activité et les situations de travail.

Par ailleurs, les contrôleurs des conditions d'hygiène

et de sécurité sont encouragés à utiliser davantage le pouvoir d'injonction de la MSA lorsqu'ils constatent dans les entreprises des manquements graves et/ou répétés aux dispositions légales et réglementaires en matière de santé et de sécurité du travail.

Enfin, l'expérimentation en santé au travail MSA prévoyant le transfert d'activité entre les professionnels de santé au travail de la MSA, qui débutera dès la publication du décret d'application de l'article 66 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2021, pour une durée de 3 ans, aura également vocation :

- D'augmenter l'action de prévention en milieu de travail des médecins du travail au bénéfice des salariés et des entreprises agricoles.
- Renforcer l'accompagnement des entreprises dans la mise en place de mesures de prévention.
- Assurer une meilleure couverture des obligations légales et réglementaires à la charge de ces services.
- Assurer un meilleur suivi individuel de l'état de santé des travailleurs agricoles dans un contexte de vieillissement de la population active agricole.
- Alerter l'employeur et les salariés sur des aménagements de postes nécessaires.
- Fiabiliser l'information sur les droits sociaux des travailleurs agricoles et de réduire la sous-déclaration des maladies professionnelles (troubles musculosquelettiques et cancers notamment), actuellement prise en charge par la branche maladie.

Ses résultats seront discutés dans le cadre d'un comité de suivi et de pilotage de l'expérimentation et un rapport d'évaluation final sera présenté par le gouvernement au Parlement au plus tard dans les 3 mois avant le terme de l'expérimentation.

27 Élaborer puis déployer un programme national de prévention et de prise en charge du mal-être des populations agricoles

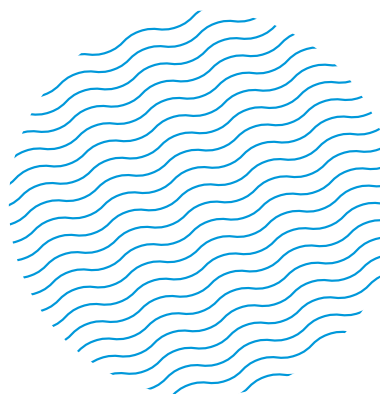
Dans un contexte où les pressions économiques et sociétales exercées sur le monde agricole s'accroissent, la prise en charge du mal-être des populations agricoles constitue une priorité sociale, mais aussi institutionnelle pour la MSA. En réponse à la fois aux besoins des exploitants et salariés agricoles mais aussi à la volonté des pouvoirs publics de proposer des solutions concrètes à ce mal-être, la MSA est, depuis plusieurs années, à l'initiative de différentes politiques et met en œuvre des dispositifs, pour intervenir avec force sur les situations de détresse et de mal-être des populations agricoles (actifs, familles, personnes isolées). Elle s'engage à mobiliser l'ensemble de ses compétences pour déployer un programme national de prévention et de prise en charge de ce mal-être. Elle dispose en effet d'une palette diversifiée d'outils, de dispositifs ainsi que de modalités d'accompagnement portées et développées par différents acteurs des organismes MSA :

- Repérage via des dispositifs de détection ou des actions de sensibilisation.
- Compréhension et analyse des risques psycho sociaux et des phénomènes suicidaires selon les types de population (études statistiques, conseil scientifique).
- Plateforme de contacts : Agri-écoute, 3 à 4 000 appels par an, 10 % d'appelants optent pour un suivi psychologique, une centaine est orientée sur les cellules pluridisciplinaires MSA.
- Coordination multi disciplinaire (cellules de prévention suicide) dans chaque MSA : plus de 5 000 situations accompagnées depuis 2012.
- Accompagnement et prise en charge sociale et santé : accompagnement individuel et ateliers collectifs (aide au répit, Esopt, forfait psy...). L'aide au répit des actifs en situation d'épuisement professionnel a

touché 3 500 bénéficiaires dès la 1^{re} année de sa mise en place en urgence en 2017, puis elle a été reconduite pour répondre aux besoins croissants, touchant plus de 4 200 bénéficiaires en 2019 (soit + 20 % en 3 ans) avec 90 % de taux de satisfaction. Par ailleurs, près de 1 000 exploitants ont participé au programme "Et si on parlait du travail" (Esopt) depuis 2016.

- Partenariats (profession agricole et professionnels de santé), réseau Sentinelles.

Ces différents dispositifs se sont construits au fil du temps, et ont vocation à être mieux coordonnés et à évoluer en fonction des besoins d'intervention relevés par les acteurs de terrain et soutenus par l'État (agriculture, santé et travail). Aussi, la MSA s'engage-t-elle à mobiliser l'ensemble de ses compétences pour déployer un programme national de prévention et de prise en charge des personnes en situation de mal-être, coordonné avec le futur plan d'actions sur l'identification et l'accompagnement des agriculteurs en difficulté et la prévention du suicide du Ministère de l'agriculture et en lien avec la stratégie nationale de prévention du suicide du Ministère des solidarités et de la santé.

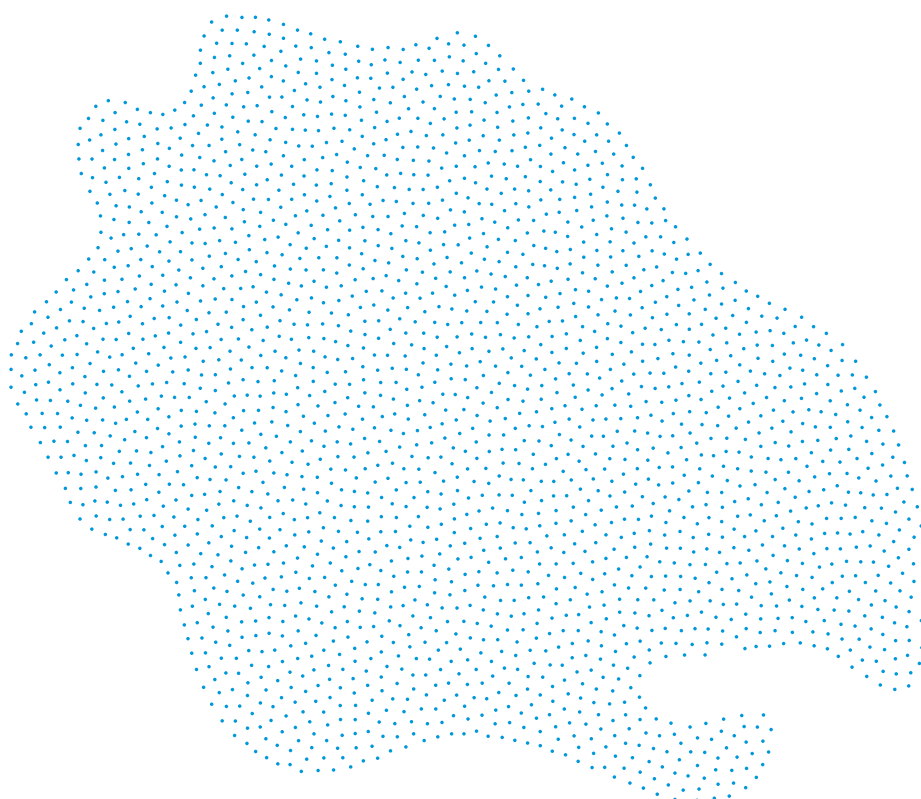


SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 26 : Développer un programme d'actions de prévention des risques professionnels agricoles					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Ratio de « fiches actions capitalisées » suite à des ERC (évaluations du risque chimique) par rapport au nombre d'entreprises accompagnées par les équipes SST	✓	✓	✓	✓	✓
- Nombre d'entreprises EMO (employeur de main d'œuvre) et Nemo (non-employeurs de main-d'œuvre) ayant bénéficié d'une action de transformation en prévention des troubles musculosquelettiques TMS/TPS			✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 25 : Développer la prévention primaire concernant la conception et l'aménagement des lieux de travail, des matériels, et des organisations						
Indicateurs		Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Présenter le bilan des accompagnements prévention primaire sur la conception, l'organisation ou l'aménagement des lieux de travail	Bilan des accompagnements prévention primaire sur la conception, l'organisation ou l'aménagement des lieux de travail		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 27 : Élaborer puis déployer un programme national de prévention et de prise en charge du mal-être des populations agricoles						
Mettre en œuvre le programme national de prévention et prise en charge du mal-être des populations agricoles, coordonné avec le futur plan d'actions interministériel de prévention du suicide	LTC relative à la mise en œuvre du programme national de prévention et de prise en charge du mal-être des populations agricoles		✓			



Déployer une politique d'action sanitaire et sociale au service de l'inclusion des populations et des territoires ruraux

En tant qu'opérateur de proximité du monde rural, la MSA mobilise sa politique d'action sanitaire et sociale au service de l'inclusion des populations et des territoires ruraux.

L'expertise en matière d'ingénierie sociale permet à la MSA de proposer un panel d'actions pour contribuer à l'accompagnement et au soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées (engagement 30) et porter des projets destinés au mieux-vivre des familles au sein des territoires (engagement 31). Enfin, l'ancrage pluridisciplinaire du régime et sa connaissance spécifique des actifs agricoles permettent de consolider les actions en faveur de l'insertion dans les territoires ruraux et fragiles (engagement 32).

28 Contribuer à l'amélioration du soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées

Les territoires ruraux constituent un enjeu particulier en matière de politique de soutien à l'autonomie. La population des zones rurales est vieillissante et en demande de services de proximité.

La loi n°2020-991 du 7 août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie crée une cinquième branche de la sécurité sociale dédiée au soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées et en confie la gestion à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), ainsi constituée en caisse nationale

de sécurité sociale. La réforme a été approfondie par l'article 32 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2021 et devrait faire également l'objet au cours de l'année 2021 d'un projet de loi dédié à l'autonomie et au grand âge.

Dans ce cadre, la Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole contribue à la mise en œuvre de la politique de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, en participant à la détermination des orientations de cette politique pilotée par la CNSA et en assurant la promotion et l'animation des actions de prévention de la perte d'autonomie et de soutien des proches aidants. Pour favoriser le **déploiement des actions individuelles et collectives relatives à la perte d'autonomie des seniors**, la MSA est partie prenante de l'inter-régimes retraite avec la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse) et la CNRACL (Caisse nationale de retraités des agents des collectivités Locales), via la convention État/interrégimes du 4 mai 2017.

La MSA est également partie prenante dans les travaux visant à faciliter **l'articulation entre les acteurs du soutien à l'autonomie**, en particulier ceux conduits par la CNSA et en interrégimes. Ces travaux visent, en amont, la demande unique d'aide à l'autonomie et, en aval, la reconnaissance mutuelle des évaluations, entre les différentes institutions (conseils départementaux, Carsat et MSA).

Par ailleurs, le rapport de Dominique Libault sur la concertation Grand âge et autonomie a souligné l'émer-

gence et les possibilités ouvertes par l'ensemble des solutions intermédiaires entre domicile et Ehpad pour permettre la préservation de l'autonomie des personnes âgées ou fragiles. Ces solutions, identifiées pour partie sous le terme « d'habitat inclusif » dans la loi Elan de 2018, suscitent l'intérêt des pouvoirs publics par la flexibilité et le caractère innovant qu'elles proposent. Pour autant, ces solutions restent inégalement investies voire absentes en milieu rural, dans un contexte où le vieillissement des populations nécessite de concevoir de nouvelles solutions. Dans le prolongement de son action déjà menée avec les Marpa (Maisons d'accueil et de résidence Pour l'autonomie), la MSA s'engage à accompagner de nouveaux projets d'habitat intermédiaire sur la période de la COG, dans chacune de ses caisses.

29 Accompagner dans les territoires le développement des projets destinés au mieux vivre des familles

Au-delà des services à destination de ses ressortissants, la MSA participe à la dynamisation des territoires ruraux et fragiles pour permettre le déploiement de projets et de services au bénéfice de l'ensemble des populations, et notamment des familles et des jeunes. Ces travaux se conduisent en lien avec les CAF et en articulation avec les Schémas départementaux des services aux familles et les conventions territoriales globales (CTG).

Il s'agit tout d'abord d'accompagner les territoires fragilisés dans le soutien aux familles confrontées à des difficultés d'accès à certains services. Deux approches peuvent être utilisées selon les contextes :

- D'une part, via son nouveau dispositif « Grandir en milieu rural » la MSA va proposer des contrats sur des territoires ciblés pour une meilleure réponse aux besoins des familles selon les problématiques rencontrées. Ainsi, en partenariat avec les collectivités locales, la MSA pourra appuyer les politiques locales en renforçant les moyens dédiés à ces politiques, en faveur de la petite

enfance, de l'enfance, de la jeunesse et du soutien à la parentalité, mais aussi avec des problématiques liées aux loisirs/vacances, à la mobilité et à l'inclusion numérique. Cette offre nouvelle se veut adaptée au contexte de chaque territoire ciblé pour permettre d'en maximiser l'impact, en articulation avec les autres acteurs locaux dont les CAF avec leurs CTG

- D'autre part, la MSA poursuit le développement de chartes familles qui sont de véritables démarches d'implication et animation des parties prenantes d'un territoire permettant de susciter dynamisme et solidarité pour les familles.

De plus, la MSA soutient activement, aux côtés des CAF, le développement des équipements et services aux familles pour ses ressortissants. Les caisses de MSA contribuent ainsi à l'animation des schémas départementaux des services aux familles et siègeront au sein des futurs comités départementaux des services aux familles dont la création est prévue par l'ordonnance du 19 mai 2021 relative aux services aux familles.

Par ailleurs, afin de simplifier la gestion et le contrôle des financements de fonctionnement destinés aux établissements d'accueil du jeune enfant (EAJE) ainsi que des accueils de Loisirs sans hébergement (ALSH) par les caisses de MSA et les CAF, une étude de faisabilité sera réalisée au cours du premier semestre 2022 sur les conditions d'un éventuel transfert des dépenses de fonctionnement du Fnass de la MSA vers le budget d'action sociale de la Cnaf. Parallèlement, les caisses MSA recentreront leurs actions sur le financement de dépenses d'investissement et le soutien aux projets innovants, répondant à des besoins, notamment territoriaux, spécifiques.

Enfin, l'action de la MSA entend soutenir les initiatives des jeunes sur les territoires ruraux ou fragiles. L'engagement social des jeunes générations est un enjeu sociétal majeur. L'expérience de l'engagement et la prise de responsabilités sont des étapes importantes dans l'accès à l'autonomie entre 12 et 25 ans. De plus, les jeunes,

par leur capacité à animer la vie locale et à innover à travers leurs projets, contribuent au développement de leurs territoires. La Mutualité sociale agricole apporte son soutien aux jeunes dans les territoires ruraux pour leur permettre de concrétiser leur volonté d'agir à travers ses appels à projets jeunes et le concours Le Pré Vert organisé tous les deux ans dans le réseau MSA

Dans le même temps, le réseau intervient pour permettre à tous les jeunes de s'investir dans ces actions, y compris les publics plus éloignés de ces activités. Les jeunes ruraux n'ont en effet pas les mêmes possibilités de s'impliquer que leurs pairs urbains et sont concernés par des disparités sociales spécifiques (mobilité limitée, accès contraint aux services courants, études plus courtes, opportunités professionnelles moindres). L'action de la MSA en faveur de leur participation au niveau local permet de lutter contre ces inégalités en les aidant à gagner en autonomie et à acquérir des compétences transférables dans le secteur professionnel. Comme le rappelait le Conseil économique, social et environnemental dans son rapport sur la jeunesse rurale en 2017, il s'agit de donner aux jeunes toute leur place dans ces territoires.

La MSA accompagne également les élèves des établissements agricoles par le soutien à leur engagement dans la vie locale, à l'entrée dans la vie active et via des actions de prévention santé. Les équipes MSA sont également très impliquées auprès des élèves et de leurs encadrants en matière de santé et de sécurité au travail. Sur un plan plus général, la MSA intervient auprès des élèves de l'enseignement agricole pour leur donner des clés de compréhension concernant leur protection sociale, pour leur vie professionnelle et personnelle.

La MSA renforcera ses actions à destination des jeunes, avec l'objectif d'accompagner plus de 1 000 projets jeunes sur la COG et de développer des actions dans le cadre de son nouveau dispositif territorial Grandir en milieu rural destiné aux 0-25 ans.

30 Consolidier les actions en faveur de l'insertion dans les territoires ruraux et fragiles

Les actifs agricoles sont sujets à des problématiques spécifiques de désinsertion professionnelle, qui ne peuvent être appréhendées qu'avec une connaissance fine de leur situation sociale, professionnelle et de santé. En capitalisant sur son ancrage pluridisciplinaire, le régime est en mesure d'intervenir en mobilisant son organisation (action sanitaire et sociale, contrôle médical et santé et sécurité au travail). La MSA s'engage ainsi à conduire des actions individuelles et collectives destinées à favoriser l'insertion des personnes en arrêts de travail de plus de 3 mois en situation de handicap et/ou souffrant de problèmes de santé ayant un impact sur leur employabilité.

Depuis 2011, les actions de prévention en matière de santé au travail intègrent un objectif fort de prévention de la désinsertion professionnelle (consacré dans les missions des services de santé au travail par la loi du 20 juillet 2011). L'attention renforcée portée aux populations en voie de désinsertion conduit l'ensemble des acteurs, dont la Sécurité sociale, à disposer d'une action soutenue auprès des actifs en arrêts de travail de longue durée ou itératifs et/ou rencontrant des problèmes de santé chroniques.

Accompagnant ses assurés sur l'ensemble de leur parcours et forte de ses compétences pluridisciplinaires, la MSA propose ainsi de repérer et accompagner les actifs placés dans ces situations pour assurer leur maintien en emploi, par la mise en œuvre de parcours. Elle s'appuiera sur les Cellules pluridisciplinaires de maintien en emploi (CPME) mises en place dans chaque caisse au cours de la période conventionnelle 2016-2020 pour construire une approche renforcée du maintien en emploi, en lien avec ses partenaires externes.

D'autre part, dans la continuité des contributions apportées pour construire le Pacte d'ambition pour l'in-

sersion par l'activité économique, la MSA a proposé au ministère du Travail et au Conseil de l'inclusion dans l'emploi de contribuer au déploiement de la mesure n°23 du Pacte Ambition IAE : « renforcer l'action de l'IAE sur les territoires prioritaires ». Il s'agit en effet de s'appuyer sur les compétences des caisses en matière d'ingénierie de projet pour accompagner la création ou l'implantation de structures d'IAE et d'entreprises adaptées en zones rurales isolées afin de contribuer au rééquilibrage de l'offre d'insertion sur les territoires ruraux, d'œuvrer en faveur de l'inclusion et de participer à la dynamisation et

au développement économique de ces territoires isolés.

Un appel à projet a été lancé conjointement avec la MSA, le ministère du Travail et le Conseil de l'inclusion dans l'emploi. La MSA a l'ambition d'accompagner les projets retenus, sur 3 ans, pour maximiser l'ancrage et l'impact territorial, mais aussi pour développer les capacités d'expertise et optimiser la pérennisation de structures dans des contextes de ruralité isolée.

Il est également prévu un programme d'étude d'impact pour asseoir la démarche et en envisager une démultiplication.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 28 : Contribuer à l'amélioration du soutien à la perte d'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux de couverture de la reconnaissance réciproque des Groupes iso-ressources (GIR) affectés aux retraités par les conseils départementaux et par les caisses de retraite			✓		✓
Engagement n° 29 : Accompagner dans les territoires ruraux le développement des projets destinés au mieux vivre des familles					
- Nombre de projets identifiés dans le cadre des appels à projets jeunes MSA		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 30 : Consolider les actions en faveur de l'insertion dans les territoires ruraux et fragiles					
- Nombre d'assurés en arrêt bénéficiant d'un parcours d'accompagnement individualisé au maintien en l'emploi		✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 28 : Contribuer à l'amélioration du soutien à la perte d'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées						
Action	Livrable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Participer activement aux travaux interrégimes retraite et ceux menés par la CNSA	Bilan de la mise en œuvre de la 1 ^{re} version (V0+) du téléservice Duapa (Dossier unique de demande d'aide à l'autonomie pour les personnes âgées)		✓			
Accompagner les projets d'habitat intermédiaire	50 projets accompagnés sur la période COG		✓			✓
Engagement n° 29 : Accompagner dans les territoires ruraux le développement des projets destinés au mieux vivre des familles						
Mise en œuvre du nouveau dispositif Grandir en milieu rural au sein du réseau MSA	LTC relative à la mise en œuvre du nouveau dispositif « Grandir en milieu rural » au sein du réseau MSA	✓				
Engagement n° 30 : Consolider les actions en faveur de l'insertion dans les territoires ruraux et fragiles						
Réaliser une étude d'impact sur le dispositif d'accompagnement au développement de SIAE ou d'EA en milieu rural	Étude d'impact sur le dispositif d'accompagnement au développement de SIAE ou d'EA en milieu rural					✓

Contribuer à la cohésion des territoires ruraux et fragiles par une présence renforcée et de proximité

Face à une tendance de fond à la concentration de la croissance et de l'emploi dans les grandes métropoles, des disparités sont apparues entre les territoires. Ces disparités génèrent à la fois des inégalités et des tensions auxquelles l'action publique et notamment le service public de Sécurité sociale peuvent répondre par la conception de nouveaux services intégrés et de proximité. En tant que guichet unique, la MSA possède des atouts importants pour proposer la couverture d'un service public large, de qualité, solidaire et proche des territoires. C'est dans cette perspective que le régime agricole s'engage à contribuer à la cohésion des territoires, non seulement en tant qu'organisme de protection sociale, partenaire des pouvoirs publics mais aussi par un engagement fort sur des projets dédiés contractualisés notamment avec l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT). Acteur de la cohésion des territoires ruraux et fragiles par sa présence et sa proximité, la MSA s'engage ainsi contribuer au déploiement des orientations des pouvoirs publics pour la cohésion des territoires.

31 Mobiliser les capacités d'intervention de la MSA pour déployer le dispositif France Services

En qualité de partenaire, la MSA continuera à appuyer la mise en œuvre du dispositif France Services en lien avec les pouvoirs publics et les autres opérateurs. Plus encore, l'expertise acquise grâce au guichet unique permettra de faciliter le déploiement de structures France

Services directement portées par la MSA. Ainsi, la MSA pourra développer jusqu'à 120 France Services (FS) sur la durée de la COG sur la base d'un principe de gestion selon lequel le redéploiement d'effectifs dans les FS n'est accepté que sous réserve d'être équilibré par un effort complémentaire en ETP ou la recherche de financement supplémentaire. En outre, elle informera les tutelles, en amont, de tout projet de convention passé entre le régime agricole et le ministère de la cohésion des territoires sur les FS.

Mettre en œuvre le dispositif France Services en qualité de partenaire

Conscient des enjeux liés à la présence des services publics sur les territoires, le gouvernement a décidé d'améliorer le dispositif existant des maisons de services au public (MSAP) en créant le label « France Services ». L'objectif est que chaque canton puisse disposer d'une France Services d'ici 2022, grâce au concours des principaux acteurs de la cohésion des territoires. En qualité de signataire de l'accord cadre national France services, la MSA contribue à l'accès aux services publics pour ses propres ressortissants. La MSA mettra ainsi en œuvre les missions prévues dans cet accord cadre et ses avenants actuels et à venir (contribution à la formation initiale et continue des agents France services, mise en œuvre d'une interface d'appui aux France Services dans les conditions prévues par les conventions départementales, contribution aux instances de pilotage et suivi au plan local et national...).

Déployer des structures France Services portées par la MSA

Au-delà de son implication en qualité de partenaire, la MSA propose de contribuer à l'objectif d'amélioration de l'accès aux services publics en portant le projet de développement de structures France Services, lesquelles pourront bénéficier de l'expertise ancienne de la MSA donnée par son guichet unique. Il s'agira notamment de suivre à la fois le développement et la qualité des structures portées par le régime agricole.

Contribuer à l'amélioration continue du dispositif

L'ambition forte portée par l'État sur le développement des structures France Services suppose un travail concerté d'amélioration continue, en synergie entre l'ensemble des acteurs de la cohésion des territoires. L'expertise de la MSA sur l'ensemble des branches de Sécurité sociale lui permet de contribuer de façon directe au développement de ces structures, du point de vue de l'accès aux droits, du soutien à l'inclusion numérique et par la conception d'un appui renforcé aux initiatives et priorités de l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

Rationaliser les implantations territoriales

L'ouverture des Maisons France Services s'accompagnera d'une réflexion et d'une rationalisation du maillage territorial de la MSA au cours de la COG.

32 Développer des projets territoriaux dédiés en partenariat avec l'ANCT

Poursuivant des enjeux opérationnels de cohésion sur les territoires ruraux et fragiles, la MSA partage les ambitions portées par ailleurs par l'État et l'ANCT. La contractualisation d'un programme commun avec le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales positionne la MSA comme un recours permettant de mettre en œuvre les priorités formulées par l'ANCT (inclusion numérique, habitat inclusif, santé...).

33 Conforter le rôle des délégués de la MSA au service des territoires ruraux et de ses habitants

La MSA souligne la modernité du mutualisme et plus largement son système de démocratie participative pour répondre aux attentes sociales et sociétales sur les territoires, en particulier sur les territoires ruraux et fragiles. La MSA constate l'efficacité des actions locales menées avec le concours des élus qui suscitent la reconnaissance des partenaires locaux, mais regrette également leur insuffisante notoriété pour les assurés. La MSA propose à ses élus une nouvelle dynamique d'engagement pour porter le projet et les ambitions de la MSA au service de ses adhérents et de la cohésion des territoires. Pour concrétiser cette orientation stratégique, les caisses de MSA, représentées par leurs délégués réunis en assemblée générale, s'engagent à mettre en œuvre les propositions suivantes :

- Une ambition renouvelée pour l'exercice de leurs responsabilités.
- Donner de la visibilité aux élus et à leurs actions.
- Consolider l'organisation mutualiste pour soutenir l'ambition.

À travers cet engagement, les élus de la MSA en sont une composante essentielle par leur mobilisation au service des territoires, leurs lieux de vie. La connaissance de leur milieu et des populations qu'ils côtoient leur permet d'être des relais pour la MSA, afin de faciliter les rapports des adhérents avec leur caisse, et de leur transmettre des messages variés (connaissance de leurs droits, prévention santé, etc.).

Plus encore, leur implantation au plus près des territoires les rend aptes à en identifier les besoins et les attentes : les élus MSA contribuent ainsi à améliorer la protection sociale des ressortissants du régime agricole et sont en première ligne pour construire des réponses locales au service des populations rurales. Intervenant dans des domaines variés (famille, seniors, actifs, animation des territoires, prévention santé, services MSA), ces élus représentent une force considérable : pour le mandat 2015-2020, ils totalisent près de 11 000 actions pour 616 000 participants et bénéficiaires, représentant 180 000 heures de bénévolat. En 2020, immédiatement après leur élection, leur engagement et leur sens de la solidarité se sont exprimés lors du confinement : les élus ont eu plus de 40 000 contacts avec des adhérents ou des personnes isolées et fragiles pour les aider dans leur quotidien et certains ont fait des dons de masques, de produits agricoles... Le plan stratégique bâti par la MSA pour la période 2020-2025 fait du renforcement de leur rôle un de ses principaux axes. Les élus du régime agricole sont une ressource précieuse pour les acteurs des territoires.

Animer les territoires ruraux et créer du lien entre les personnes

Déployer une action commune par toutes les MSA permettra de donner de la visibilité aux élus, afin qu'ils soient mieux valorisés comme acteurs locaux : relais de proximité pour identifier et remonter les besoins du terrain, et impulseurs d'initiatives (projets locaux, en association avec les autres acteurs territoriaux). Cette action commune se fera sur la base d'un thème fédérateur, intéressant l'ensemble des publics ruraux quel que soit leur régime social d'appartenance, elle favorisera l'animation des territoires en créant du lien. Une action en matière de prévention santé, sous l'angle de l'alimentation, pourra notamment être proposée en début de COG.

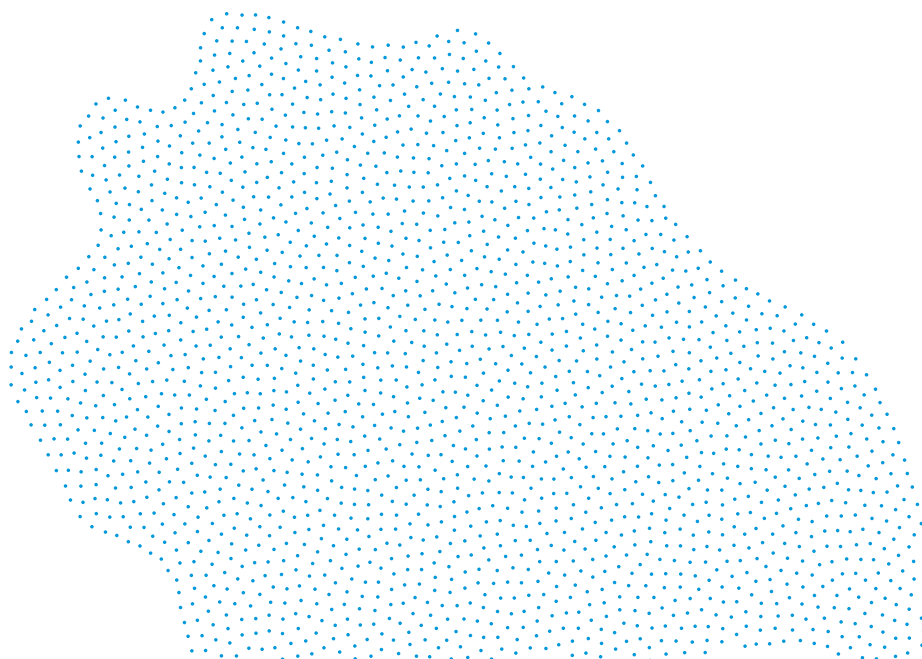
Faire connaître les élus comme personnes ressources auprès des acteurs locaux

Connus et reconnus sur leur territoire, les délégués MSA sont au service des populations et des acteurs locaux. Formés et accompagnés par la MSA, les délégués peuvent ainsi apporter leurs connaissances et savoir-faire auprès des CCIAS ou CCAS, des associations du secteur social et médico-social, et plus largement intervenir sur tout projet contribuant à l'animation des territoires ruraux.

Ainsi des rencontres seront organisées avec les acteurs locaux dans le cadre de projets capitalisant sur la capacité d'animation territoriale du régime, en associant les élus d'un territoire (mairies, communautés de communes, associations, élus locaux...).

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 31 : Mobiliser les capacités d'intervention de la MSA pour déployer le dispositif France Services						
Action	Livvable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Planifier les ouvertures des futures FS et tracer les moyens nécessaires	Calendrier d'ouverture et analyse des coûts par MFS	✓	✓			
Engager une réflexion autour du maillage territorial	Bilan de l'évolution des implantations territoriales des points d'accueil MSA			✓		✓
Faire un bilan semestriel de la fréquentation des sites d'accueil de la MSA et des France Services portées par la MSA	Tableau de bord répertoriant le nombre de personnes accueillies semestriellement en sites dédiés ainsi que la typologie du public (retraités, employeurs...) et le type de demandes formulées.		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 33 : Conforter le rôle des délégués de la MSA au service des territoires ruraux et de ses habitants						
Organiser une action commune à toutes les MSA valorisant les élus sur un thème fédérateur pour l'ensemble des publics ruraux	LTC relative à la mise en œuvre dans les échelons locaux d'une action commune sur les territoires ruraux	✓	✓	✓	✓	✓
Faire le bilan annuel des actions conduites dans le cadre de la vie mutualiste, intégrant le nombre de MSA mobilisées et le nombre de bénéficiaires des actions au plan national	Bilan annuel des actions conduites dans le cadre de la vie mutualiste, intégrant le nombre de bénéficiaires au plan national	✓	✓	✓	✓	
Faire le bilan des rencontres organisées avec les acteurs locaux dans le cadre de projets associant les élus, intégrant le nombre de rencontre organisées et la nature des élus concernés (échelon communal, intercommunal, départemental...)	Bilan des rencontres organisées avec les acteurs locaux dans le cadre de projets associant les élus, intégrant le nombre de rencontre organisées et la nature des élus rencontrés (échelon communal, intercommunal, départemental)					✓



Mobiliser les capacités d'observation du guichet unique pour comprendre les enjeux sanitaires et sociaux du monde agricole

Le fonctionnement en guichet unique de la MSA l'amène à disposer de données fines et nombreuses sur l'environnement économique et social des filières agricoles et du monde rural.

La lisibilité des enjeux de la protection sociale agricole pourra s'appuyer sur une politique d'ouverture des données du régime (engagement 38), que les techniques issues de la data science participeront à exploiter pour renforcer l'efficacité des politiques publiques portées par le régime (engagement 39). La MSA s'attachera par ailleurs à tirer profit de ses capacités d'observation en nouant des partenariats stratégiques avec le monde académique pour encourager la recherche sur les enjeux jugés prioritaires pour le régime (engagement 40).

Toutes ces actions permettront d'éclairer les tutelles dans le cadre des politiques publiques sur le champ de la protection sociale.

34 Accroître la lisibilité des enjeux de la protection sociale agricole par une politique d'ouverture des données

Les particularités de la protection sociale agricole s'articulent, en cohérence, avec l'ensemble des régimes de Sécurité sociale. L'alimentation des bases de données institutionnelles constitue un axe indispensable de l'intégration des enjeux du modèle porté par la MSA

avec ceux, plus globalement, portés par l'ensemble des régimes partenaires. Le renouvellement de la labellisation des données fournies par le régime agricole constitue à ce titre un engagement pour la prise en compte des particularités du régime et sa représentation dans l'environnement plus général de la protection sociale française, ainsi qu'un gage de qualité des données mises à disposition.

Forte de ses capacités d'observation et d'expertise, la MSA souhaite renforcer son rôle central dans la production et la diffusion de l'information statistique relative à l'environnement économique et social des mondes agricoles et ruraux.

En 2013 puis 2019, la labellisation accordée par l'autorité de la statistique publique avait conforté le positionnement de la MSA dans l'appareil statistique français. Avec pour objectif le renouvellement de la labellisation en 2023, la MSA entend garantir les moyens dédiés à la maîtrise de la qualité des processus de production de ses statistiques et poursuivre le développement des conventions d'échange de données avec les acteurs qui œuvrent sur les territoires, dans les domaines de la statistique publique ou de la recherche.

D'autre part, la MSA contribue à améliorer la connaissance des mondes agricoles et ruraux par la valorisation de son patrimoine de données.

Engagée depuis 2017 dans une politique volontariste d'ouverture de ses données, la MSA va approfondir sa démarche. Ainsi :

- La MSA s'engage à enrichir son site Internet de contenus attractifs dont un « carrousel » invitant les usagers à découvrir l'actualité de ses publications, et développer l'offre de données « géo référencées » diffusées par l'outil « GéoMSA » à des maillages géographiques de différents niveaux (e.g. commune, département, région, caisse de MSA).
- Elle s'engage aussi à enrichir son site internet d'accès aux statistiques du régime pour mettre à disposition des outils de visualisation de données accessibles à tous, y compris à ses ressortissants.

Enfin, il est à noter que la MSA participe à l'alimentation du Système national des données de santé (SNDS) et met une partie de ses données à disposition en open data. Cette richesse de données constitue une opportunité d'exploration, eu égard aux possibilités techniques désormais offertes pour appréhender les situations complexes et pluri factorielles rencontrées par les ressortissants du régime (croisement et analyse de données).

Le volet recherche inscrira sa contribution à la démarche MSA d'ouverture de ses données, de façon sécurisée, par un travail de valorisation des données recueillies par la MSA, de mobilisation d'équipes de recherche référencées, de partenariats équilibrés, ainsi qu'un tissage des liens avec des Chaires d'intelligence artificielle ou de sciences de la donnée.

35 Mobiliser la data science au concours de l'analyse et du déploiement de politiques publiques efficaces

Le développement d'actions proactives de détection des droits et besoins de services s'appuie désormais sur l'exploitation des informations présentes dans nos systèmes d'information.

L'enjeu pour les prochaines années est celui de la prévention des risques et des fragilités en vue de pro-

poser un accompagnement personnalisé pour chaque adhérent (particulier ou professionnel) et adapté à la diversité des situations. Pouvoir échanger des informations, coopérer à la production ou à l'amélioration de ces données suppose de construire des passerelles d'interopérabilité entre systèmes d'information.

Dans une institution consciente de la richesse de son patrimoine de données, ces dernières peuvent également être mises au service d'un poste de production « augmenté ». Il s'agit là de construire les liens techniques entre les données valorisées par les « data sciences » et les outils de production pour enrichir les fonctionnalités offertes. La mise en œuvre de cas d'usages adaptés aux besoins métiers répond à cet objectif. Le développement de ces travaux sera mené en coordination avec les tutelles.

Enfin, la MSA vise l'amélioration de la connaissance de ses bénéficiaires, de leurs situations et trajectoires en développant ses outils d'analyse et d'évaluation ex post et ex ante des politiques publiques. Cette ambition se traduira par la production de modèles de micro-simulation qui seront déployés progressivement dans les domaines des prestations sociales et de l'emploi agricole.

36 Encourager la recherche en développant les partenariats pour la production d'études et de travaux sur les enjeux jugés prioritaires par le régime

En tant que régime de protection sociale intégrée, la MSA cherche en permanence à mettre en question la protection sociale et les thèmes sociétaux de la ruralité et de l'agriculture. L'innovation a toujours été un moteur du régime. Il s'agit de dynamiser la production de connaissance au bénéfice de ses affiliés et des territoires ruraux et des tutelles. Pour ce faire la MSA veut renforcer le partenariat avec les structures de recherche

académiques qui apportent une garantie forte sur les méthodes utilisées. C'est par la voie de la recherche scientifique que la MSA veut contribuer à traiter la question des phytosanitaires, des zoonoses, du suicide, de la prévention en santé...

La MSA s'est dotée d'un dispositif comprenant un Conseil scientifique pluridisciplinaire (CS), et un Conseil d'orientation scientifique (COS), permettant une mise en cohérence progressive des démarches qu'elle initie, ainsi qu'une approche méthodologique soucieuse de garantir scientifiquement une production de connaissances

opportunes, qualitatives, exploitables par l'ensemble de son réseau. Un Appel à Projets MSA est mis en place annuellement par le CS et doit aboutir à une sélection par ce dernier de projets en accord avec les orientations institutionnelles retenues par le COS (exemple pour 2020 : compréhension du suicide en agriculture, effets de la transition agro-écologique sur les métiers agricoles, évaluation d'actions de prévention MSA). Pour un investissement financier qui garantit l'utilisation des fonds, la MSA orientera les équipes de recherche sur de la production de résultats solides, utilisables et généralisables.

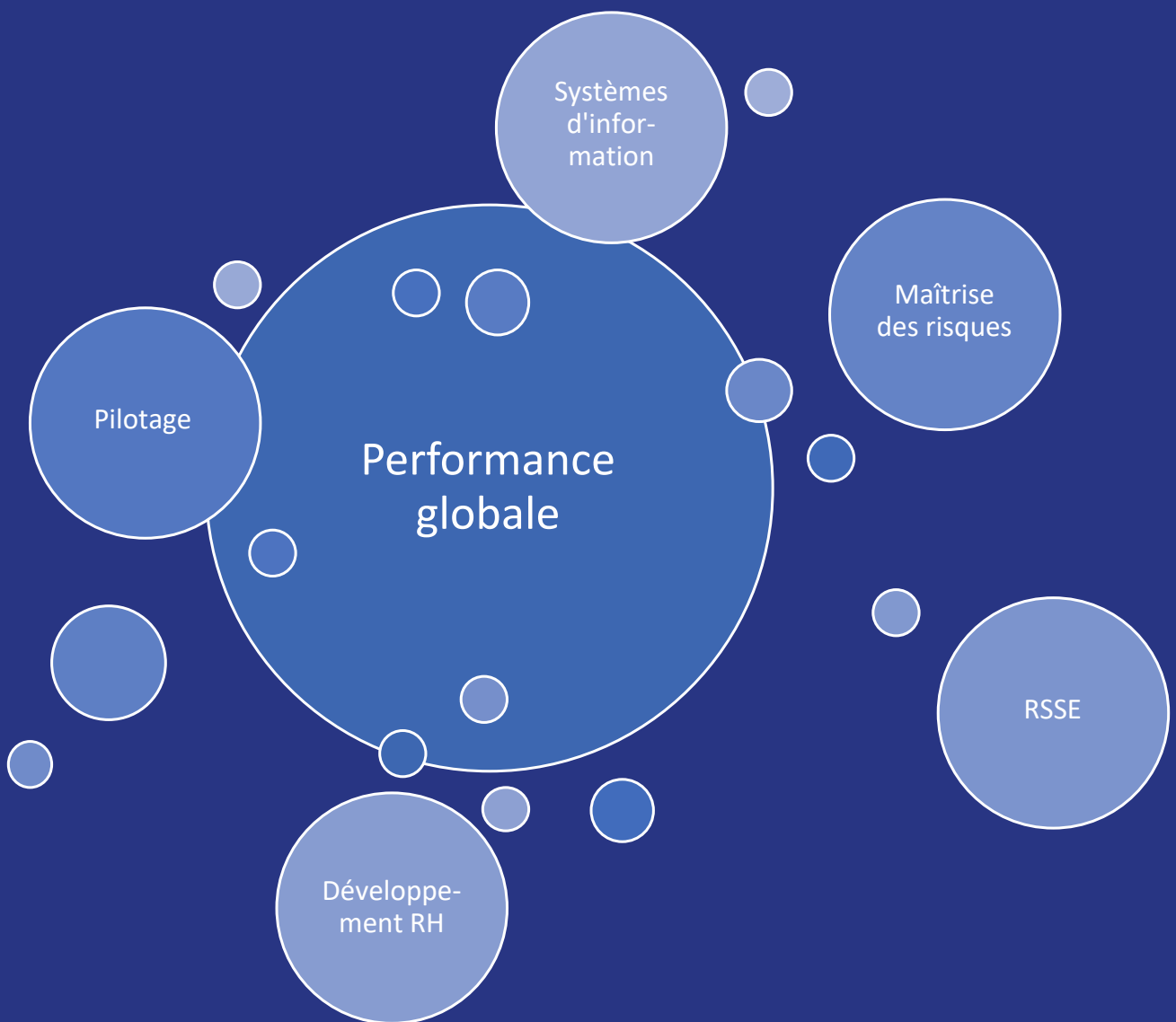
SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 34 : Accroître la lisibilité des enjeux de la protection sociale agricole par une politique d'ouverture des données						
Action	Livrible	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Assurer le renouvellement de la labellisation des données du régime agricole	Labellisation des données statistiques du régime				✓	
Enrichir le site Internet d'un carrousel valorisant les publications sur statistiques.msa.fr	Mise en place d'un carrousel sur le site statistiques.msa.fr	✓				
Développer l'offre de statistiques géoréférencées dans l'outil « GéoMSA »	Bilan des statistiques intégrées à l'outil GéoMSA	✓	✓	✓	✓	✓
Établir un bilan de la politique d'ouverture des données intégrant le nombre de partenariats avec des chaires IA ou science de la donnée, ainsi que le nombre de cas d'usages traités	Bilan de la politique d'open data intégrant le nombre de partenariats avec des chaires IA ou science de la donnée, ainsi que le nombre de cas d'usage traités		✓			✓
Engagement n° 35 : Mobiliser la data science au concours de l'analyse et du déploiement de politiques publiques efficace						
Instruire des cas d'usages de data science pour la construction de plans d'actions sur les métiers de la MSA	Bilan de la déclinaison opérationnelle des cas d'usage de data science, intégrant le nombre et la nature des cas ainsi que les résultats obtenus		✓			✓
Produire des modèles de micro-simulation qui seront déployés progressivement dans les domaines des prestations sociales (retraite en premier lieu) et de l'emploi agricole	Note décrivant les simulations réalisées et la méthodologie retenue					✓
Engagement n° 36 : Encourager la recherche en développant les partenariats pour la production d'études et de travaux sur les enjeux jugés prioritaires par le régime						
Lancer annuellement un appel à projets MSA	Bilan de l'AAP : nombre de candidats, projets retenus	✓	✓	✓	✓	✓
Établir un bilan des projets de recherche soumis au Conseil Scientifique de la MSA, intégrant le nombre de projets soumis dans et hors processus d'appels à projet	Bilan des projets de recherche soumis au Conseil scientifique de la MSA intégrant le nombre de projets soumis dans et hors processus d'appels à projet	✓	✓	✓	✓	✓



RENFORCER LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE DU RÉGIME

Le pilotage de la performance du régime agricole constitue un enjeu global, qui dépasse les seules problématiques économiques et financières. Tout en restant attentif aux recommandations formulées par les différentes instances d'inspection et de contrôle, le régime agricole s'engage à proposer une vision de la performance élargie au service des populations et des territoires. Dans cette perspective, la MSA souhaite porter des ambitions fortes pour la période 2021-2025, sur le développement et le déploiement d'une performance économique, managériale, sociale et responsable.



Renforcer le pilotage et mobiliser les organisations pour améliorer la performance

Fort de son ancrage et de ses valeurs mutualistes, le régime agricole s'appuie sur un réseau de proximité constitué de 38 organismes pour déployer ses actions, assurer une protection sociale intégrée pour l'ensemble des populations agricoles (salariés et non-salariés) et agir pour le développement des services en territoires ruraux. Cette inscription à la fois géographique, politique et sociale des caisses sur chacun de leurs territoires sert directement la performance globale du régime, portée et coordonnée par la caisse centrale. Le réseau a montré sa capacité à se réorganiser en menant sur 10 ans la fin de son programme de fusions, la spécialisation de ses sites de production, la mise en œuvre de mutualisations nationales et un mouvement étendu de mutualisations en proximité de ses activités de production. Dans ce contexte, après ces mouvements organisationnels d'ampleur, la prochaine Convention d'objectifs et de gestion doit permettre aux salariés des MSA, de mettre à profit leur effort de mobilité fonctionnelle et de formation pour conforter l'amélioration de la qualité de service aux adhérents du régime. Les leviers de performance seront portés essentiellement, outre l'amélioration des outils de production, par le développement du pilotage institutionnel de la production et du service rendu (engagements 39 et 40), l'évaluation et l'optimisation des organisations mutualisées en proximité, l'identification des meilleurs pratiques en la matière et l'analyse de l'opportunité de les étendre à de nouveaux domaines (engagement 41), le management par les processus (engagement 42) et un meilleur outillage des activités de pilotage et mesure de la performance (engagement 43). Un audit à mi-COG sera réalisé par les corps d'inspection afin

d'évaluer la mise en œuvre de la comptabilité analytique.

La Caisse centrale de MSA, garante du pilotage des activités confiées au régime, entend ainsi approfondir un pilotage coordonné et efficace de l'action des 35 caisses de MSA fondée sur une culture partagée avec l'ensemble des organismes, à même de concilier les valeurs mutualistes et de dialogue avec les ambitions d'efficacité portées par le régime.

37 Organiser le dialogue de gestion avec chaque organisme du réseau et avec l'État

Dans le prolongement du renforcement de ses actions de pilotage institutionnel développé sur la précédente période conventionnelle, la CCMSA s'engage à développer les mécanismes du dialogue de gestion avec chacun des organismes du réseau. À l'appui d'une phase pilote conduite au cours du dernier trimestre 2020, le dialogue de gestion sera généralisé dès 2021 : il portera la conclusion des contrats pluriannuels de gestion puis sera renouvelé tous les ans pour en assurer le pilotage.

Ce dispositif portera en premier lieu sur la fixation et le suivi des engagements de résultats de chacune des caisses de MSA. Il constituera un temps d'échange et bilan permettant d'analyser et objectiver les résultats atteints au regard des moyens mobilisés et des situations locales. Il sera le principal dispositif d'arbitrage autour de la répartition des ressources du réseau dans une double perspective de qualité de service et qualité de gestion, qui servira la construction du suivi de l'allocation des moyens et de l'organisation du réseau.

Les dialogues de gestion ont ainsi vocation à être le premier mécanisme permettant de définir dynamiquement les priorités, les objectifs, les ressources et les besoins d'accompagnement ou de restructuration des activités au cours de la convention d'objectifs et de gestion.

Les dialogues annuels conduits avec chaque caisse seront complétés d'un temps de dialogue de gestion conduit au niveau des binômes-trinômes de mutualisation de proximité compte tenu de la gestion à ce niveau d'une majorité des processus de production. La programmation annuelle pourra, de plus, être complétée d'échanges infra-annuels plus spécifiques, pour appuyer le pilotage budgétaire ou le pilotage d'activités de production ciblées pour prévenir les difficultés à atteindre les résultats.

Un contrat pluriannuel de gestion sera conclu également avec chacune des Caisses générales de sécurité sociale (CGSS) : il fixera les objectifs et modalités de suivi des indicateurs spécifiques à la gestion de la protection sociale de la population non salariée agricole active et retraitée des départements d'Outre-Mer.

Enfin, afin de renforcer le pilotage de l'État sur le suivi de la présente COG et de renforcer les liens de celui-ci avec la Caisse centrale, tête de réseau MSA, des remontées plus systématiques, au moins trimestrielles seront effectuées auprès des tutelles. Des tableaux de bord des chantiers informatiques, des transferts d'activité, de l'immobilier, de la masse salariale et des emplois seront produits.

38 Mettre en place les mécanismes institutionnels de régulation de la production

La MSA s'appuie depuis 2019 sur deux dispositifs de régulation de la production pilotés au niveau institutionnel :

- Les dispositifs d'entraide entre caisses : renforcés au

cours de la COG, ils contribuent à l'homogénéisation de la qualité de service en permettant de mobiliser de manière réactive des ressources formées et expertes pour pallier une difficulté ponctuelle et ciblée. La coordination du dispositif est assurée par la caisse centrale, elle a notamment contribué au maintien d'un bon niveau d'activité et de résultat en soutenant les caisses les plus impactées par la crise sanitaire en 2020.

- Les plateaux de production, « task force » ont, de plus, été mis en place à compter de 2019 sur le champ des prestations familiales, de la retraite et des cotisations sur salaires.

En début de COG, un bilan systémique du poids et de la place des mécanismes de régulation de la production aura vocation à définir le rôle et le fonctionnement respectifs des mécanismes d'entraide et de task force. Au regard des résultats atteints grâce aux expérimentations mises en place, ces mécanismes seront pérennisés, généralisés et adaptés, domaine par domaine, aux contingences de chacun des secteurs de production ; leur pilotage par la CCMSA sera conforté, les moyens mis en œuvre et résultats obtenus seront analysés et partagés dans le cadre des tableaux de bord de la « marche des activités ». Le dispositif spécifique d'appui aux caisses structurellement en difficulté, les « contrats de progrès » seront également mobilisés dans ce nouveau cadre.

L'efficacité des mesures mises en place devra se traduire par la réduction des écarts de résultats sur le service socle mesurée dès le début de la COG.

39 Évaluer et optimiser les périmètres de mutualisation

La mise en œuvre du programme national de mutualisations de proximité lors de la précédente convention d'objectifs et de gestion a été l'occasion de rationaliser la répartition des activités et consolider les équipes de production pour réaliser des gains de productivité, tout

en restant attaché aux valeurs de proximité dans l'organisation du tissu des caisses de MSA. L'enjeu pour les années à venir consiste en la consolidation du schéma construit pour une organisation performante et adaptée aux enjeux du régime : efficacité, responsabilité et proximité.

Un premier volet d'actions portera sur la réalisation d'un bilan visant à identifier, promouvoir et systématiser les organisations les plus efficaces mises en place dans le cadre des mutualisations de proximité au cours de la COG 2016-2020. Ce bilan servira un plan d'actions destiné à augmenter la performance générale du réseau dans le prolongement de l'ambition initiale d'efficace et de proximité porté par les mutualisations.

Un deuxième volet d'actions portera sur l'approfondissement du programme de mutualisations nationales initié en 2012. À ce jour, cinq activités de production font l'objet de mutualisations nationales : l'objectif porté par la MSA consiste à poursuivre leur déploiement en ciblant des activités à forte intensité sur le plan de l'expertise et/ou à faibles volumétries. À ce stade, la MSA a identifié la mise en œuvre de deux mutualisations nationales à engager dès le début de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion :

- La mise en œuvre de plateformes de numérisation mutualisées au plan national, appuyées par l'investissement sur des outils permettant d'industrialiser le processus (solution Opex).
- La mise en œuvre d'une mutualisation du contrôle médical des soins délivrés à l'étranger, solution retenue pour assurer continuité d'activité et expertise sur ce sujet.

La MSA ayant fait le choix de confier la gestion de la prestation Saspa aux 16 caisses des binômes et trinômes de mutualisation gérant déjà l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) pour les adhérents du régime agricole, elle dressera le bilan de la reprise de cette activité en cours de COG pour valider ce choix de gestion ou envisager l'opportunité d'une mutualisation

nationale. La maîtrise des risques associés au service de cette prestation sera prise en compte dans ce bilan.

40 Développer le management par les processus, outil d'harmonisation et de mesure de la performance des organisations

Les récentes évolutions des organisations et des métiers ont amené les caisses à revisiter l'ensemble de leurs modes de travail, dans un contexte où le partage des responsabilités entre les différents organismes du réseau s'accroît avec la conduite des mutualisations nationales et de proximité. À la redéfinition des périmètres consécutive de ces mouvements de fond s'ajoute donc un besoin d'optimisation des processus qui structurent chacune des missions, de façon à gagner en performance et à accroître la sécurisation des activités.

Au cours de la période 2016-2020, la MSA a privilégié l'accompagnement de son réseau dans la démarche de management par les processus et un nombre important de missions d'optimisations locales de processus ont été réalisées.

Dans le même temps, chaque projet institutionnel a aussi été doté d'une modélisation de processus.

Sur la COG 2021-2025, la MSA prolongera le dynamique processus en s'appuyant sur les modélisations déjà réalisées. Les dispositifs de pilotage, mesure de la performance et maîtrise des risques seront adossés aux processus décrits pour les porter comme principal outil de référence au service du management de la production, de l'évaluation de ses résultats et du pilotage de la performance.

Trois premiers domaines d'intervention nationale sont d'ores et déjà identifiés :

- Le projet d'harmonisation des pratiques dans la gestion de l'individu (GI), initié fin 2019, contribuera à l'amélioration de la fiabilité des données des adhérents par des travaux sur les processus dans ce domaine, la création

d'un portail unique de documentation et de procédures de travail (essentiel GI) et un renforcement du pilotage national afin de s'assurer de l'homogénéité des pratiques sur l'ensemble du réseau.

La dimension transversale des données des adhérents justifie la nécessité de renforcer la qualité des processus GI afin de faciliter le traitement des demandes par les différentes législations.

Dans la perspective d'un meilleur service rendu à l'adhérent, l'ensemble de ces actions concourra à l'accroissement global du niveau de performance des Caisses, en réduisant les écarts, tout en agissant sur l'harmonisation des pratiques.

- Le domaine du contrôle médical : un plan national de contrôle médical vise à optimiser les processus de gestion et à harmoniser les pratiques des services du contrôle médical, les avis donnés s'imposant aux caisses. Le respect des procédures métiers figurant dans le portail essentiel CMCD par les services du contrôle médical et dentaire sera suivi au niveau national.
- Les processus du domaine famille eu égard aux enjeux de maîtrise des risques financiers qui y sont associés.

41 Outiller le pilotage national et local des activités par le développement du service des données et le développement des compétences

L'intensification du pilotage de la performance constitue une ambition forte du régime. Reposant actuellement sur une représentation essentiellement décentralisée des fonctions de pilotage, et appuyé sur un service de données pour partie exclusivement régional, la future convention d'objectifs et de gestion a vocation à accroître la disponibilité de l'information et la compétence, nationale et locale, du pilotage.

Au plan du développement du service des données, la MSA s'engage à agir par une refonte de ses systèmes d'information de façon à garantir une plus forte réactivité

et une meilleure accessibilité à la mesure de ses résultats. Dans une ambition plus large de valorisation des données métiers, cette évolution se fera à trois niveaux :

- En premier lieu, par l'instruction d'une gouvernance de donnée de nature à faciliter leur valorisation par l'ensemble des métiers, que ce soit à des fins de data science ou de pilotage.
- En second lieu, par le versement en une plateforme unique (datalake) de l'ensemble des données pour faciliter leur extraction et reporting, tant pour les caisses que pour la caisse centrale.
- Enfin, par la construction d'une restitution automatisée pour l'ensemble des indicateurs et activités à enjeu stratégique, dont en priorité les indicateurs de la présente COG.

Le développement et l'adaptation de l'outillage portera prioritairement sur les outils de la comptabilité analytique pour permettre au régime agricole de développer l'analyse de ses coûts au niveau le plus fin des processus mis en œuvre. La MSA mettra ainsi en place un outillage dédié au suivi de ses coûts et des ressources mobilisées de façon à porter un regard d'ensemble sur l'efficacité de la gestion de ses activités. La MSA s'engagera pleinement dans ces chantiers dès 2021 pour une mise en œuvre opérationnelle et progressive de ces outils à horizon 2022.

Au plan du développement des compétences, l'ambition est de systématiser les activités de pilotage à tous les niveaux, à commencer par l'échelon national. Un accompagnement des caisses de MSA autour de la priorisation et du pilotage des activités opérationnelles est par ailleurs prévu en déclinaison d'une stratégie nationale de pilotage de la production. Ainsi, la MSA s'engage à mettre en place plusieurs actions :

- La CCMSA consacrera une partie des efforts de la prochaine convention d'objectifs et de gestion au développement d'une compétence de maîtrise d'ouvrage stratégique en matière de pilotage intégrant en transversalité la question de la valorisation de la donnée à porter avec l'entreprise informatique.

- La CCMSA portera en sus, pour le compte de l'institution, une stratégie nationale annuelle de pilotage de la production portant sur l'ensemble des aspects du pilotage : mesure de la performance, planification et ordonnancement, optimisation du modèle de production. Cette stratégie sera renouvelée chaque année en fonction des enjeux que le régime devra relever et pourra donner lieu à des plans de performance par domaine. La CCMSA projette d'investir son premier plan de performance sur le domaine de la retraite, et sera amenée à reproduire la démarche sur tout autre domaine nécessitant un appui au cours de la prochaine convention d'objectifs et de gestion.
- Enfin, la MSA s'engagera pour la montée en compétence collective sur les sujets de pilotage, par l'organisation de formations et d'un accompagnement des contrôleurs de gestion et chargés du pilotage du réseau. Cette action complétera les objectifs poursuivis par la mission nationale de management de la production (ateliers et formation).

42 S'inscrire dans la démarche de renforcement du respect de la déontologie appliquée aux organismes de sécurité sociale

Le sujet de la déontologie a réinvesti fortement la sphère publique avec plusieurs grands textes récents, notamment la loi dite « Transparence » du 11 octobre 2013 et la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, qui sont venus renforcer le cadre juridique applicable aux titulaires de fonctions électives et aux agents publics. Le rapport Firoud du conseil d'État de septembre 2020, commandé par la Ministre des Solidarités et de la Santé, a produit 50 propositions en la matière.

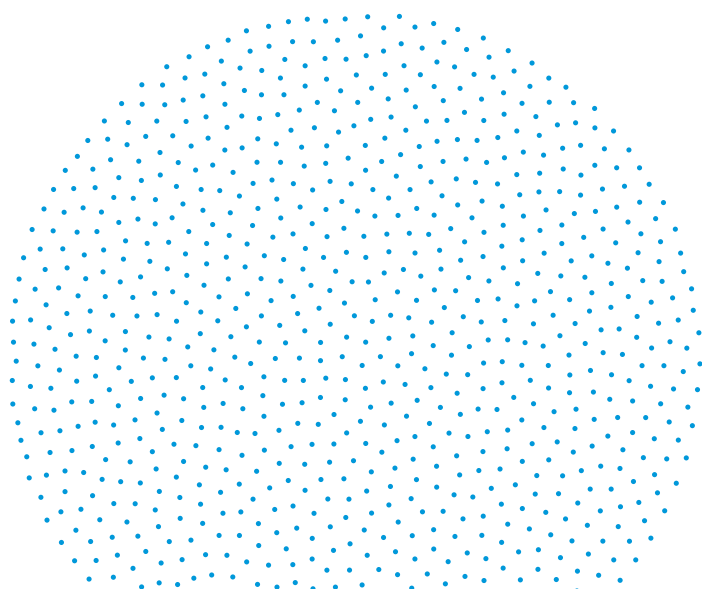
Dans ce contexte, la MSA contribuera aux travaux engagés en interrégimes sur la mise en place de dispositifs élargissant les règles en vigueur pour les administrateurs (déclarations d'intérêt, déport...) à l'ensemble du personnel de direction et certains personnels en charge des dossiers assurés.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 41 : Outiller le pilotage national et local des activités par le développement du service des données et le développement des compétences					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Productivité (périmètre 2016/2020)	✓				
- Productivité par unité d'œuvre (CG71X)		✓	✓	✓	✓
- Dispersion de la productivité (CG70X)		✓	✓	✓	✓
COÛT PAR UNITÉ D'ŒUVRE					
- Coût par unité d'œuvre maladie : bénéficiaires consommant			✓	✓	✓
- Coût par unité d'œuvre famille : allocataires pondérés			✓	✓	✓
- Coût par unité d'œuvre retraite : unités d'œuvre pondérées de l'indicateur composite de la branche retraite (ICBR)			✓	✓	✓
- Coût par unité d'œuvre recouvrement : comptes actifs pondérés			✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 37 : Organiser le dialogue de gestion avec chaque organisme du réseau et avec l'État						
Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en œuvre un dialogue de gestion annuel avec chaque organisme du réseau	Bilan de la campagne annuelle de dialogue de gestion	✓	✓	✓	✓	✓
Mettre en place un dialogue de gestion trimestriel avec l'État	Tableaux de bord trimestriels portant sur les activités pour compte de tiers, la trajectoire d'emploi des CDI et CDD, par fonds et par domaine d'activité.		✓	✓	✓	✓
Organiser le pilotage et les remontées d'informations et de suivi du SDSI avec les tutelles	Tableaux de suivi des chantiers informatiques par ordre de priorité		✓	✓	✓	✓
Engagement n° 38 : Mettre en place les mécanismes institutionnels de régulation de la production						
Stabiliser et approfondir les mécanismes de régulation de la production	Rédaction d'une étude sur les mécanismes de régulation de la production (analyse de l'existant et perspectives)	✓				
	Mise en place de nouveaux mécanismes de régulation de la production (à définir)		✓	✓		
Engagement n° 39 : Évaluer et optimiser les périmètres de mutualisation						
Identifier les organisations les plus performantes dans le cadre des mutualisations de proximité	Bilan et plan d'actions des mutualisations de proximité	✓				
Conduire de nouvelles mutualisations nationales	Bilan de la mutualisation de la numérisation des flux entrants Bilan de la mutualisation du contrôle médical des soins à l'étranger			✓		
Dresser le bilan de l'organisation mise en place pour la reprise du Saspas	Bilan intégrant l'analyse de la maîtrise des risques dans le service de la prestation		✓			
Engagement n° 40 : Développer le management par les processus, outil d'harmonisation et de mesure de la performance des organisations						
Harmoniser les processus au niveau national et mettre en place le pilotage de la performance par les processus	LTC relative à la mise en place d'un processus national GI	✓				
	Bilan de la mise en œuvre du plan national de contrôle médical, intégrant le taux de respect des consignes CMCD		✓			
	LTC relative à la livraison des nouveaux processus nationaux		✓			



Engagement n° 41 : Outiller le pilotage national et local des activités par le développement du service des données et le développement des compétences

Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Refondre les systèmes d'informations décisionnels	Étude relative à la gouvernance des données au sein de la MSA		✓			
	FSU relative à la mise en place d'un datalake unique pour l'ensemble des données					✓
	FSU relative à la mise en place de rapports de restitution des indicateurs COG	✓	✓			
Acquérir et mobiliser l'outillage nécessaire à la comptabilité analytique et adapter la méthodologie pour mesurer les coûts au niveau des processus	Analyse annuelle de comptabilité analytique		✓	✓	✓	✓
Approfondir les compétences nationales et animer le réseau autour d'un pilotage resserré de la performance	Création d'une maîtrise d'ouvrage nationale relative aux questions de pilotage	✓				
Définir et adapter annuellement la stratégie nationale de la production	Document stratégie nationale		✓	✓	✓	✓
Conduire des plans de performance sur les domaines à enjeu stratégique	Plan de performance retraite	✓				

ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT ET ÉCHÉANCES
Fiche thématique 12 : Renforcer le pilotage et mobiliser les organisations pour améliorer la performance

Engagement de l'État	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Diligenter un audit par les corps d'inspection des tutelles portant sur l'évaluation du dispositif de comptabilité analytique.	Recommandations issues de l'audit			✓		
	Plan d'actions suite à audit			✓		
Mise à disposition par l'État d'une plateforme renouvelée de dépôt des décisions des CA de la Caisse centrale de la MSA et des caisses de MSA						

Renforcer la sécurisation des comptes du régime agricole

La Convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 est un temps fort pour confirmer l'inscription du régime agricole comme service public responsable efficient dans le champ de la protection sociale.

43 Sécuriser les comptes du régime agricole

La MSA est amenée à verser plus de 32 Mds € de prestations et de recettes chaque année. La sécurisation des comptes du régime, au-delà d'être un enjeu pour la certification par les commissaires aux comptes, est aussi un enjeu de transparence face à la dépense publique. L'évaluation des risques résiduels et leur pilotage font l'objet d'une action dédiée allant dans ce sens.

La sécurisation des comptes nécessite, par ailleurs, d'assurer l'adaptabilité et la réactivité du système d'information dans la gestion des incidences des mesures législatives et réglementaires. Dans ce cadre, la MSA s'engage à adapter son outil de gestion des comptes pour une plus grande souplesse et rapidité dans la mise en œuvre des évolutions de la nomenclature et des schémas comptables qu'impliquent ces mesures.

De même, dans le cadre de la préparation des lois de financement de la sécurité sociale (LFSS), la MSA poursuit un objectif d'amélioration continue de ses analyses et prévisions démographiques et financières. Celles-ci concernent les bénéficiaires du régime agricole (salariés et non-salariés) et les montants de dépenses et de cotisations au régime agricole.

À ce titre, la MSA produit et remet chaque année aux tutelles plusieurs rapports relatifs aux données financières (prestations et cotisations) et démographiques du régime agricole (non-salariés et salariés). Au premier trimestre, la MSA analyse les évolutions de l'année pré-

cédente et les éventuels écarts aux prévisions. Dans ce cadre, la MSA justifie le constat des masses de recettes et dépenses ainsi que l'écart aux prévisions qu'elle a généralement elle-même réalisées quelques mois auparavant.

En juin et septembre, dans le cadre de la Commission des comptes de la sécurité sociale (CCSS), la MSA élabore les prévisions de recettes (cotisations, allègements généraux et ciblés) et de dépenses relatives au financement de la protection sociale à l'horizon de cinq ans. Ces rapports font l'objet d'un examen lors des réunions inter-régimes de suivi des comptes, pilotées par la DSS, en vue notamment de la consolidation des comptes de la sécurité sociale.

44 Assurer la précision du pilotage budgétaire de l'ensemble des fonds du régime

La diversité des activités de la MSA l'amène à gérer une multiplicité de fonds budgétaires : au-delà du fonds de gestion administrative (FNGA), le financement des activités d'action sanitaire et sociale, de prévention des risques professionnels et de prévention santé appelle la gestion de fonds dédiés (FNPR, FNPEISA, Fnass). À ce titre, le pilotage budgétaire de l'ensemble des fonds permettant d'assurer le fonctionnement de l'institution constitue un enjeu majeur et partagé par l'ensemble des organismes du réseau.

L'amélioration de la précision du pilotage budgétaire constituera ainsi une action forte avec un axe particulier sur la construction de scénarios projectifs pluriannuels fiables. L'attention portée à l'exécution des budgets restera par ailleurs un engagement allant de pair avec celui des prévisions.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 43 : Sécuriser les comptes du régime agricole					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
Montants recouvré par affilié au titre du RCT (SA)	✓	✓	✓	✓	✓
Montants recouvré par affilié au titre du RCT (NSA)	✓	✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 43 : Sécuriser les comptes du régime agricole						
Action	Livrable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Adapter l'outil de gestion des comptes pour une plus grande souplesse et rapidité dans la mise en œuvre des évolutions						
Transmettre dans les délais aux tutelles des prévisions et réalisations démographiques et financières en vue des Commissions des comptes de la sécurité sociale (CCSS)	Rédaction d'une note de synthèse (incluant les tableaux de bouclage) sur les prévisions démographiques et financières à N+4 en vue de la CCSS	✓	✓	✓	✓	✓
Transmettre aux tutelles deux notes explicatives des réalisations N-1 et des prévisions à N+4 démographiques et financières	Rédaction de deux notes explicatives des réalisations N-1 (démographiques et financières)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 44 : Assurer la précision du pilotage budgétaire de l'ensemble des fonds du régime						
Produire un TDB trimestriel de suivi des dépenses par fond technique (Fnass, FNPR, FNPEISA)	TDB trimestriel de suivi des dépenses pour chacun des fonds Fnass, FNPR et FNPEISA	✓	✓	✓	✓	✓
Améliorer la qualité des prévisions budgétaires de gestion administrative	TBB 3 : objectif d'un écart maximal de 1 % entre la prévision de dépenses de fonctionnement limitatives et l'exécuté définitif	✓	✓	✓	✓	✓

Promouvoir une gestion durable du patrimoine immobilier, des achats et des moyens généraux

Au cours de la convention d'objectifs et de gestion 2016-2020, la MSA s'est attachée à renforcer le pilotage de la gestion de son parc immobilier et de ses achats autour de grandes orientations structurantes :

- L'adaptation des modes de gestion de son parc immobilier afin de garantir l'équilibre entre flexibilité et efficacité dans le choix et la gestion de ses implantations territoriales.
- La conduite d'un plan de cession d'une partie du parc immobilier ne répondant plus aux critères techniques et fonctionnels permettant d'enregistrer des recettes supérieures à celles estimées.
- La mise en place d'un pilotage budgétaire renforcé des opérations immobilières et des achats de façon à assurer l'exécution des budgets prévisionnels sur la période.
- La mutualisation de ses implantations et de ses programmes d'achats, en inter-régimes notamment.

Cela se traduit notamment par une amélioration sensible des principaux résultats du régime en matière d'occupation des surfaces utiles, une baisse des reports de crédits en fin de COG, une augmentation des produits nets issus des cessions immobilières et une hausse du montant des achats réalisés dans le cadre de marchés mutualisés.

Afin de poursuivre l'accompagnement des transformations du régime, la MSA s'engage à promouvoir une gestion durable du patrimoine immobilier et des achats en inscrivant sa future politique immobilière au service des ambitions de proximité et d'efficacité par ailleurs portées dans la COG. De plus, la MSA poursuivra ses efforts sur le plan de la mutualisation des achats, tout en intégrant la dimension sociale et environnementale dans sa gestion des moyens généraux.

45 Inscrire la politique immobilière au service des ambitions de proximité et d'efficacité

Afin de faire de l'immobilier un levier pour la transformation du régime agricole, la MSA continuera à suivre et à contrôler l'ensemble des opérations au travers de son plan national immobilier. Ce pilotage s'inscrira dans un dialogue fin avec le réseau, en amont de la COG par l'élaboration des schémas directeurs immobiliers des caisses, et en aval par le circuit de validation des dossiers d'opportunité et des demandes d'autorisations préalables, de nature à permettre la priorisation et la sélection des investissements à réaliser sur la période de la future COG. La CCMSA en tant que tête de réseau accompagnera techniquement les opérations immobilières des caisses en recourant aux services immobiliers de l'Ucanss, du Preci, ou d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

S'agissant du développement du télétravail, la MSA participe activement aux réflexions et travaux en cours, notamment avec l'Ucanss (Livre blanc sur les impacts du télétravail et les conséquences de la crise sanitaire sur les implantations immobilières). La MSA élaborera prochainement sa politique institutionnelle d'organisation des espaces de travail afin de prendre en compte l'évolution des modalités de fonctionnement (outils collaboratifs, dématérialisation des échanges, mutualisation des espaces et des moyens, impacts environnementaux...) et les solutions d'aménagement répondant à ces évolutions.

Des gains en m² sont raisonnablement envisageables et contribueront à l'atteinte d'un objectif de 12 m² SUN en

fin de COG, en prenant en compte la densité dans tous les projets de relocalisation ou de réhabilitation financés sur la COG 2021-2025.

Concernant la gestion de ses SCI, la MSA procédera à la liquidation des SCI portant le patrimoine hébergeant des caisses MSA, au fur et à mesure des opérations immobilières des MSA concernées (ex : SCI AgriSud MSA IDF, SCI Ferrère MSA Gironde). Les SCI en commun avec des partenaires seront maintenues. Les SCI hébergeant une offre de service en territoires seront progressivement intégrées par fusion-absorption au sein de la SCI institutionnelle Mutualité Astorg, gérée par la CCMSA.

Dans le prolongement des orientations portées ces cinq dernières années, le régime structurera ses investissements immobiliers en fonctions de critères fonctionnels et techniques :

- Sur le plan fonctionnel, la priorité sera donnée aux investissements sur les sites de production par rapport aux implantations territoriales, d'une part, ainsi qu'aux projets mutualisés dans le cadre de l'interrégime, d'autre part. Ces orientations doivent permettre d'optimiser l'implantation territoriale tout en permettant, dès que l'opportunité se présente, de réaliser des économies d'échelles par le partage des locaux avec les autres régimes.
- Sur le plan technique, la priorité sera donnée aux locaux neufs, aux normes et modulaires afin de satisfaire les exigences en matière de sécurité des personnes et des biens, de compliance aux normes réglementaires, et de qualité sur le plan environnemental et énergétique. Le potentiel de cession de tout ou partie des immeubles ne répondant plus aux critères énoncés sera par ailleurs considéré avec une attention forte.

Concernant les implantations territoriales (permanences, agences et lieux d'accueil mutualisés), afin de garantir la souplesse de la gestion de l'immobilier du régime, la location sera systématiquement privilégiée à l'acquisition. De plus, une réflexion sera engagée sur le

maillage territorial afin de pouvoir répondre efficacement aux besoins des affiliés.

La mise en œuvre de ces priorités contribuera à la réalisation de gains de performance sur le plan de l'occupation des surfaces utiles, dans le prolongement de ceux déjà réalisés au cours de la COG 2016-2020.

46 Conduire une politique d'achats mutualisée

Dans le prolongement de la dynamique enclenchée au cours des cinq dernières années, la MSA s'attachera à approfondir sa politique d'achats mutualisés en intra et en inter-régimes, en systématisant le recours aux marchés mutualisés de l'Ucanss sauf démonstration d'une offre plus avantageuse. Pour rappel, sur un montant global identifié de 547,8 M€ HT de commande publique pour la période 2016 à 2019, les marchés mutualisés (supérieurs à 25 K€ HT, hors achats Ugap) représentent 299,3 M€ soit un taux de mutualisation de 54,6 % (Source : Ucanss). Par ailleurs, le montant des commandes enregistrées par l'Ugap pour le régime agricole sur la période 2016 à 2019 s'élève à 77,4 M€ TTC (Source : Ugap). Les achats des caisses MSA (nombreux marchés locaux mais faibles en montant) pourront privilégier de par leur périmètre des marchés spécifiques avec les PME/TPE de proximité, soutenant ainsi le tissu économique local. Les caisses MSA s'engagent par ailleurs à payer les fournisseurs dans un délai raisonnable.

Afin d'approfondir la mise en œuvre de ces orientations, la MSA s'attachera spécifiquement à accroître la part des achats mutualisés réalisés sur les segments suivants :

- Le recrutement par intérim, en systématisant le recours au marché mutualisé de l'Ucanss.
- L'acquisition de matériel informatique, en systématisant les achats réalisés par l'Ugap ou en ayant recours, à défaut, aux marchés mutualisés au niveau de l'institution.

- L'affranchissement, en s'appuyant sur la baisse de volumes d'envoi postaux et le recours au marché mutualisé en inter-régimes.
- Les voyages et déplacements, en systématisant le recours au marché mutualisé de l'Ucanss à partir de 2022 tout en mettant en place une politique nationale voyages et déplacements intégrée à la plateforme du marché Ucanss.
- Les véhicules, en déployant un outil à vocation nationale de gestion de la flotte automobile accompagnée d'une politique nationale de gestion du parc automobile. Le recours aux marchés mutualisés pour l'entretien et les carburants sera poursuivi.

La MSA s'engage par ailleurs à conduire une étude d'opportunité sur la mutualisation des contrats de complémentaire santé à l'échelle de l'institution.

47 Intégrer la dimension sociale et environnementale dans la gestion des moyens généraux

Dans un souci de responsabilité sociale et environnementale, la MSA s'attachera à intégrer des clauses spécifiques au sein de ses marchés (clauses environnementales et sociales).

Déjà fortement ancrée dans une démarche de RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) dans ses pra-

tiques actuelles, la MSA souhaite renforcer son appréhension des problématiques environnementales par le suivi et la mise en place de nouvelles actions. Entre autres, la MSA s'engage ainsi à :

- Piloter sa réduction de ses émissions de gaz à effet de serre et de consommation des énergies liées aux bâtiments et à la gestion des mobilités, en lien avec l'émergence de nouvelles formes d'organisation du travail (télétravail, flex office...) ; participer activement à la mise en œuvre de la feuille de route de la politique énergétique et environnementale institutionnelle afin notamment d'atteindre les objectifs de réduction de consommation d'énergie du décret tertiaire.
- Accompagner les caisses de son réseau dans la réduction de la consommation de papier par le déploiement de solutions numériques adaptées.
- Accompagner les caisses de son réseau dans leur réduction de la consommation d'eau, dans le tri des déchets 5 flux (papier-carton/métal/plastique/verre/bois).
- Enfin, porter des actions dédiées à la transition numérique et environnementale en sensibilisant les collaborateurs du régime aux gestes de sobriété numérique, dans un contexte de déploiement large de solutions de travail numériques et collaboratives.

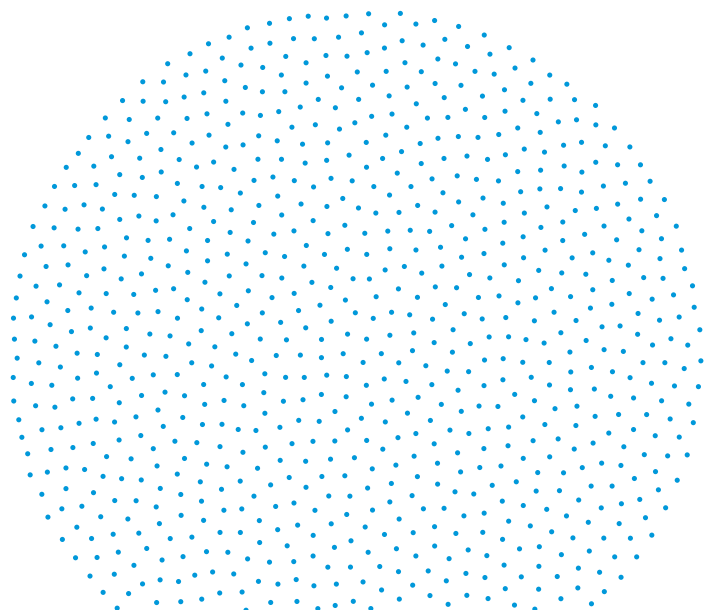
Ces initiatives feront l'objet d'un bilan dédié intégrant le suivi chiffré de l'impact des actions conduites.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 45 Inscrire la politique immobilière au service des ambitions de proximité et d'efficacité					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
Ratio de surface utile nette par agent (FT700)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 46 : Conduire une politique d'achats mutualisée					
Taux de mutualisations des achats en intra et inter-branches (FT900)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 47 : Intégrer la dimension sociale et environnementale dans la gestion des moyens généraux					
Taux d'évolution N/N-1 de la consommation d'énergie (DD105)	✓	✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n° 47 : Intégrer la dimension sociale et environnementale dans la gestion des moyens généraux						
Action	Livable	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Réaliser un bilan sur les actions innovantes conduites en matière de responsabilité environnementale (Intégrant : la diminution de consommation des énergies fossiles, la réduction de la consommation Papier, la réduction de la consommation Eau, le suivi de l'évolution des pratiques de tri des déchets, le nombre de salariés concernés par les actions d'information sur la sobriété numérique)	Rédaction d'un bilan sur les actions conduites en matière de responsabilité environnementale, leur impact et les perspectives pour l'avenir	✓		✓		



Accroître la performance sociale de la MSA au travers d'une gestion des ressources humaines partagée et innovante

Du fait de son ancrage au cœur des transformations des métiers et de l'organisation de la protection sociale, la MSA est amenée à accompagner l'ensemble de ses collaborateurs vers le développement et le déploiement de nouvelles compétences, dans le cadre d'organisations du travail elles-mêmes en évolution.

Dans ce contexte, l'affirmation d'une politique de ressources humaines volontariste, innovante et partagée avec l'ensemble des caisses, constitue un enjeu central dans la réussite des transformations. La convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 devient dès lors l'occasion de réaffirmer les ambitions fortes du régime en matière de performance sociale.

En cohérence avec les politiques inter-régimes portées par l'Ucanss, et notamment avec les travaux relatifs à la gestion des carrières des agents de direction, mais aussi en interne en ce que les métiers et les enjeux de la MSA lui sont propres, la construction d'une gestion des ressources humaines innovante et partagée est une priorité. Elle s'appuie sur quatre orientations :

- Le développement RH, visant l'approfondissement des compétences et des parcours de chacun des collaborateurs du régime en prenant notamment appui sur une politique de formation et de certifications visant à tirer profit des réformes de la formation professionnelle (engagement 49). Cette politique devra autant que possible s'articuler avec la politique de certifications mise en œuvre au régime général. En matière de formation, la MSA travaillera à des synergies avec d'autres structures de formation sur le champ des organismes de sécurité sociale.

- Le renforcement de l'attractivité et de la marque employeur de la MSA, de façon à attirer de nouveaux profils en phase avec les besoins et les transformations du régime (engagement 50). Ces actions pourront utilement s'articuler avec les actions de même nature portées par le régime général et particulièrement par l'Ucanss.

- La promotion d'une gestion responsable des ressources humaines, sensible aux questions d'égalité professionnelle, d'égalité des chances et de diversité (engagement 51).

- Une prise en compte dans les modes d'organisation des organismes MSA du retour d'expérience de la crise sanitaire avec notamment un déploiement plus important du télétravail. Il en résultera, au terme de la période conventionnelle, des modes d'organisation qui permettent de renforcer la conciliation des impératifs de recherche d'efficacité des organismes MSA et des souhaits des salariés MSA de disposer de modalités de travail plus souples en vue d'une meilleure conciliation des temps professionnels, personnels et sociaux.

48 Inscrire le régime dans une logique de développement continue des ressources humaines par la formation et l'accompagnement des transformations

La politique de développement RH du régime agricole vise à positionner le collaborateur et son expérience en tant que salarié de la MSA au centre de la préoccupation de chacun des organismes du réseau afin d'encourager une expérience de qualité avec l'employeur MSA. Ainsi, cette expérience se matérialise notamment par la mise en place d'une gestion prévisionnelle des compétences (GPEC) et d'un parcours du salarié, recensant les différents services qui lui sont offerts aux différentes étapes de sa vie professionnelle.

Cette politique de développement RH sera structurée par la mise en place d'une GPEC qui permettra au régime agricole de renforcer le calibrage de ses recrutements et d'optimiser l'allocation des ressources humaines à ses besoins en compétences à court et moyen terme. Cette GPEC garantira sa capacité à intégrer les évolutions technologiques, législatives et organisationnelles qui lui seront demandées.

La mobilité constitue le prolongement d'une telle politique. C'est la raison pour laquelle la promotion des parcours professionnels au sein d'aires de mobilité identifiées, en lien avec l'évolution de nos métiers et dans une perspectives inter-régimes, constitue une deuxième priorité. Ces logiques ont vocation à s'appuyer sur la conception d'une GPEC prospective à même d'anticiper et d'accompagner l'évolution des métiers au sein du réseau. Sur le plan de l'inter-régimes une attention particulière sera par ailleurs accordée à la mobilité des agents de direction MSA vers le régime général.

La politique de développement RH trouve son prolongement dans la structuration d'une politique de formation ambitieuse et en phase avec les différentes réformes récentes de la formation professionnelle. Ainsi, la définition d'une politique institutionnelle partagée avec

l'ensemble des organismes sera garante de la mise en œuvre au plan RH des ambitions du projet MSA 2025. Ce dernier vise également à renforcer l'employabilité des salariés MSA par la mise en œuvre de formations certifiantes, facilitant le maintien et le développement des compétences.

Ainsi afin de s'assurer que la formation institutionnelle MSA soit en adéquation avec les orientations de son projet stratégique et réponde bien aux attentes des salariés, la MSA a engagé une réflexion sur l'ensemble de son dispositif de formation. Plus précisément, les points examinés portent sur :

- L'adéquation du contenu de la formation à l'évolution des métiers et de leurs conditions d'exercice.
- Pour les formations métiers, la mise à disposition pour les formateurs internes de kits de formation garantissant un niveau de formation homogène sur l'ensemble du territoire.
- L'évolution des modalités de dispense de la formation.
- La consolidation du réseau des formateurs et l'animation de ce dernier.
- L'articulation entre les différents opérateurs internes de la formation.
- Le pilotage institutionnel du dispositif.
- Le renforcement et l'approfondissement des partenariats actuels et ou futurs dans la perspective, à terme d'une meilleure mutualisation inter-régimes.

De plus, la CCMSA construira avec l'EN3S le plan de formation de ses médecins préventeurs.

Cette réflexion donnera lieu début 2021 à une note d'orientation dont les actions seront mises en œuvre entre 2021 et 2025.

L'ensemble des actions en matière RH concourent à une même finalité : faciliter les transformations des métiers, des missions et répondre aux enjeux que portent chacun de nos collaborateurs au quotidien. À ce titre, la construction d'une GRH à même d'accompagner ces changements au plan institutionnel et managérial constitue un levier de performance pour l'institution.

Cela se traduit par ailleurs de façon opérationnelle par l'accompagnement de l'évolution des modes de travail, notamment la poursuite du développement du télétravail au sein du réseau MSA.

La MSA sera ainsi amenée à déployer quatre actions conjointes pour accompagner l'ensemble des changements organisationnels et managériaux en cours dans l'institution :

- D'une part, la Caisse centrale construira un plan de transformation managériale à destination de l'ensemble des responsables du régime, afin de soutenir et accompagner les responsables dans les évolutions structurantes qu'ils ont à porter auprès de leurs équipes au quotidien.
- D'autre part, la caisse centrale complètera ce plan par la conception d'une méthodologie institutionnelle de conduite des changements, afin de permettre à chaque caisse de disposer d'outils opérationnels pour porter les changements majeurs que traversent la protection sociale et le régime agricole.
- Ensuite, l'organisation d'ateliers d'échanges sur les bonnes pratiques RH et d'expérimentation facilitera la construction d'une GRH partagée, afin de tirer profit de la diversité des expériences de nos organismes dans une logique de dialogue et de co-construction.
- Enfin, poursuivre le développement du télétravail en MSA permettant de renforcer la performance du réseau MSA en facilitant la conciliation des temps professionnels, personnels et sociaux des salariés.

49 Enrichir la marque employeur du régime pour accroître son attractivité et fidéliser ses salariés

Consciente de l'enjeu que représente le recrutement de nouveaux talents et le maintien de ceux présents au sein du régime, la MSA souhaite s'engager dans la rénovation de ses modes de recrutement en interne et en externe et promouvoir une gestion des carrières dynamique.

Ainsi, le développement de démarches innovantes pour faciliter les recrutements, favoriser la mobilité et la fidélisation des salariés feront l'objet de premières actions, complétées par le développement de relations partenariales avec des sites de recrutement et des écoles ayant pour but de diversifier les recrutements. La MSA s'engage à approfondir ses partenariats avec l'Ucanss afin de créer des parcours de carrière inter-régimes, sous réserve d'un engagement COG de même nature de l'Ucanss. Par ailleurs, la MSA mènera durant la COG, une réflexion avec les tutelles sur les modalités d'une convergence de la convention collective des régimes agricoles et général. Par ailleurs, des actions seront menées tant en interne qu'en externe afin d'accroître la visibilité de l'employeur MSA et le portage de ses ambitions et de ses valeurs.

Suite aux annulations contentieuses dans le champ conventionnel des praticiens MSA, il est impossible de mesurer l'audience des organisations syndicales dans ce champ conventionnel, sur la base des dispositions légales actuelles. En outre, la Mutualité sociale agricole étant confrontée à des difficultés récurrentes et importantes de recrutement des praticiens, une révision de leur statut conventionnel afin de renforcer l'attractivité sur ces postes apparaît indispensable. L'État s'engage à créer les conditions favorables à la mise en place d'une représentativité sur le champ conventionnel des praticiens MSA, en lien avec la MSA.

50 Promouvoir une gestion responsable des ressources humaines

Acteur fort et engagé de la protection sociale, la MSA s'attache à garantir dans sa gestion un pilotage de la performance durable et responsable.

En matière de gestion de ses ressources humaines, la MSA souhaite continuer à porter l'inclusion et la promotion d'une gestion responsable de ses ressources au titre de valeurs fortes. Elle entend traduire cette ambition

dans le champ de la diversité tant au travers d'actions ciblées pour l'emploi de salariés en situation de handicap qu'au travers d'actions en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes.

L'inclusion des personnes en situation de handicap constitue en effet depuis toujours une préoccupation majeure pour la MSA. Les efforts portés en matière d'accompagnement, d'aménagement des conditions de travail et de recrutement de collaborateurs bénéficiaires de l'obligation d'emploi ont permis jusqu'à présent au régime d'être largement au-dessus des obligations réglementaires d'emploi de salariés en situation de handicap.

Dans un souci d'approfondissement des valeurs d'employeur responsable, au regard des nouvelles obligations réglementaires renforcées et en conscience des apports de la diversité au sein des organisations, la MSA s'engage à poursuivre ses actions volontaristes en faveur

de l'emploi de personnes en situation de handicap et à promouvoir auprès des organismes les programmes de recherche-action au titre du handicap.

Par ailleurs, les enjeux de management de la diversité de même que l'engagement de la MSA au sujet de l'égalité professionnelle femmes/hommes l'amènent à approfondir sa politique d'inclusion en la matière. Une attention particulière sera portée à la parité dans la représentation des femmes et des hommes sur les emplois de direction.

Cette responsabilité sociale au plan de la gestion des ressources humaines amène également la MSA à rester attentive aux signaux faibles en poursuivant son action de lutte contre l'exclusion de ses salariés et les problématiques les problématiques d'absentéisme, notamment de courte durée, qui peuvent révéler des dysfonctionnements mettant en jeu la responsabilité sociale des organismes.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 48 : Inscrire le régime dans une logique de développement continue des ressources humaines par la formation et l'accompagnement des transformations					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux de formation professionnelle des agents (FT600)	✓	✓	✓	✓	✓
Engagement n° 50 : Promouvoir une gestion responsable des ressources humaines					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Parité aux postes de direction générale des organismes locaux (DD300)	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux d'absentéisme maladie de courte durée (FT500)	✓	✓	✓	✓	✓

SYNTHÈSE DES ACTIONS À CONDUIRE

Engagement n°48 : Inscrire le régime dans une logique de développement continue des ressources humaines par la formation et l'accompagnement des transformations						
Action	Livrables	Échéances				
		2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en place un parcours d'accompagnement des salariés aux différentes étapes de leur vie professionnelle (expérience collaborateurs MSA)	Information au réseau relative au déploiement du parcours salariés			✓		
Mettre en place une veille prospective des métiers	Réalisation d'un bilan annuel sur l'évolution des métiers au sein de l'institution			✓		
Définir la politique institutionnelle de formation	Rédaction des Orientations de formation institutionnelle (organismes MSA, organisations syndicales de branche...)	✓				
	Construction avec l'EN3S du plan de formation des médecins préventeurs conseil		✓			
Réaliser un bilan annuel de la politique de formation incluant le ratio formation	Rédaction d'un rapport annuel sur la formation professionnelle (financier, dispositifs, ratio de formation, types de formation, publics visés...)	✓				
Poursuivre le développement du télétravail au sein du réseau MSA	Conduite de négociations de branche sur un nouvel accord Télétravail	✓				
Engagement n° 49 : Enrichir la marque employeur du régime pour accroître son attractivité et fidéliser ses salariés						
Mettre à disposition l'outil de gestion dématérialisée des recrutements	Mise à disposition des caisses de MSA de l'outil de gestion des recrutements			✓		
Mettre en place un plan de transformation managériale	Information au réseau relative au déploiement du plan de transformation managériale	✓				
Mettre à disposition une méthodologie institutionnelle de conduite des changements	Information au réseau relative à la diffusion d'un kit méthodologique et pratique institutionnel de conduite des changements		✓			
Mettre en place des ateliers d'échange de bonnes pratiques RH et d'expérimentation	Bilan sur l'organisation d'ateliers d'échanges de bonnes pratiques RH (nombre, résultats...) destinés aux RH		✓			
Créer des parcours de carrières inter régimes, notamment pour les agents de direction, dans le cadre d'un partenariat renforcé avec l'Ucanss (sous réserve d'un engagement COG de même nature de l'Ucanss)	Construction d'un plan d'action commun					✓
Engagement n° 50 : Promouvoir une gestion responsable des ressources humaines						
Participer à un programme de recherche-action portant sur cancer et travail au titre du handicap	Bilan annuel des actions réalisées au titre de la recherche-action sur cancer et travail et recommandation de bonnes pratiques		✓			

Mobiliser la performance des systèmes d'information pour gagner en efficacité

Au cœur de l'ensemble des processus et des activités de la MSA, la performance des systèmes d'information demeure un enjeu global pour l'ensemble des parties prenantes du régime : collaborateurs, adhérents, partenaires. Les ambitions portées par le régime s'appuient notamment sur sa capacité à bénéficier des évolutions numériques de sorte que la transformation de l'informatique institutionnelle constitue aujourd'hui un axe spécifique et majeur pour renforcer la performance du régime. Cette transformation a déjà été engagée à partir de 2019 par la conduite du changement de l'organisation de l'informatique avec l'ensemble des acteurs, selon deux objectifs :

- Répondre à un besoin global de renforcement du service rendu par la MSA.
- Moderniser l'informatique à l'horizon 2025 de façon à répondre aux exigences institutionnelles.

Afin de relever les enjeux stratégiques liés à la mobilisation des systèmes d'information, la MSA s'appuiera sur le renouvellement de son Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) pour la période 2021-2025. Ainsi, trois engagements structurants parcourront la convention d'objectifs et de gestion 2021-2025 de la MSA afin de faire de l'informatique un levier pour gagner en efficacité sur l'ensemble des activités. La modernisation du système d'information sera en effet pensée pour servir la productivité du régime, en appui à la construction d'un modèle de production valorisant pleinement la richesse du guichet unique (engagement 1). D'autre part, la MSA s'attachera aussi à inscrire le développement de son système d'information dans une dynamique de partage avec les systèmes d'infor-

mation de ses partenaires, au sein de la Sécurité sociale notamment (engagement 2). Cette ouverture trouvera son aboutissement en ce que la MSA s'attachera à poursuivre l'offre de services proposée aux régimes spéciaux et à ses partenaires (engagement 3).

51 Moderniser le système d'information au service de la productivité du régime

Par l'atteinte d'un fonctionnement optimal et assurant un haut niveau de disponibilité et de sécurité, le SI MSA doit être un levier de productivité des organismes MSA et au-delà, un gage de satisfaction de ses assurés, de ses adhérents et de ses partenaires. La recherche d'une plus grande disponibilité du système d'information pour tous les utilisateurs métier sera poursuivie.

Au-delà d'un fonctionnement optimal, le SI MSA devra évoluer pour tenir compte de nouveaux besoins et de nouvelles exigences d'automatisation pour assurer une meilleure productivité. Cet engagement impliquera en particulier :

- De profondes rénovations ou refontes d'applications anciennes et insuffisamment automatisées, comme les applications invalidité, rentes accidents du travail, médecine préventive, contrôle médical et dentaire, prestations familiales.
- L'intégration et l'automatisation des contrôles internes.
- La production automatique d'indicateurs.
- Le décloisonnement des systèmes d'information des caisses de MSA vers un système d'information à vision unique sera également un axe important de développe-

ment au service de l'évolution des organisations (il facilitera les interventions et consolidations institutionnelles) et d'un modèle de production basé sur la valorisation et l'utilisation de toutes les informations permises par le guichet unique.

- La MSA continuera aussi de faire évoluer les moyens informatiques des fonctions support en mettant notamment à disposition des ressources humaines un outil moderne ainsi qu'en renforçant les moyens de pilotage des caisses.

52 S'inscrire dans une dynamique de construction partagée du système d'information de la Sécurité sociale

La coopération et la co-construction de solutions sont des leviers de performances et de réactivités pour le service public de Sécurité sociale. Fortement encouragés par les pouvoirs publics, la MSA s'engage à poursuivre le renforcement des partenariats et des mutualisations informatiques dans le périmètre de la protection sociale.

Elle poursuivra son partenariat avec la branche maladie du régime générale sur des échanges de solutions informatiques et sur la mise en commun des processus de maintenance métiers.

Au travers cette alliance, la MSA se donnera les moyens de mieux répondre aux différents enjeux permettant une bonne application des politiques publiques au service des assurés, des professionnels de santé, des établissements et des employeurs, en :

- Optimisant les moyens.
- Accentuant la réactivité dans la mise en œuvre de évolutions législatives, réglementaires et conventionnelles.
- Harmonisant les pratiques de gestion visant à garantir une équité de traitement pour l'ensemble des publics.

Dans une même orientation, le partenariat de co-construction sur la branche retraite se poursuivra avec la CNAV. Le régime agricole maintiendra ses

engagements dans les programmes Refonte liquidation retraite (RLR), Agir et Mocar ainsi que sur la gestion du moteur de règles de liquidation couvrant les régimes de retraite salariés et non salarié agricole.

La MSA continuera également à utiliser ses moteurs de règles : l'informatique MSA a acquis expériences et expertises sur les moteurs de règles, pour la tarification maladie dans un premier temps, pour le calcul des règles de liquidation retraite pour les régimes Salariés, Non-Salariés et CPR dans un second temps. Actuellement en voie de développement dans le cadre de la refonte du SI déclaratif base de la DSN, le moteur de calcul des cotisations salariales individuelles et d'entreprise basé sur le savoir-faire de l'appel chiffré de la MSA pourrait être d'utilité pour un usage par le régime général.

La MSA exerce depuis plusieurs années la fonction d'opérateur du Portail numérique des droits sociaux (PNDS). À ce titre, la MSA met son savoir-faire informatique au service de l'ensemble de la protection sociale et contribue ainsi aux efforts de mise en cohérence et la simplification de l'accès aux droits. La direction de la Sécurité Sociale a inscrit ce projet dans le schéma stratégique des systèmes d'information (SSSI). En qualité d'opérateur du projet PNDS, la MSA s'engage à développer et garantir le bon fonctionnement du portail dans un cadre fixé par la DSS, qui assure la maîtrise d'ouvrage stratégique du portail. Les moyens complémentaires affectés au fonctionnement du projet opéré par la MSA et son évolution, sont définis pour la durée de la COG. Il est donc essentiel que le projet et les coûts engagés chaque année soient bien distingués et suivis. La MSA améliorera ses méthodes d'estimation de coût de réalisation et d'exploitation afin de permettre aux instances donneurs d'ordres de décider des priorités sur des bases solides. Ces travaux mériteront d'être encadrés, à la fois budgétairement mais aussi dans leur gouvernance pour qu'ils puissent être réalisés en totale transparence et complémentarité des travaux spécifiques aux besoins de la MSA.

53 Poursuivre l'offre de services aux régimes spéciaux et partenaires

Au cours de ces 10 dernières années, l'offre de service aux régimes spéciaux et partenaires n'a cessé de croître.

Basé dans un premier temps sur l'usage du système d'information Santé par la CPR SNCF en exploitation directe par elle-même puis par la CCAS RATP dans un mode d'infogérance, ces partenariats se sont diversifiés (Caisse des Français à l'étranger, Assemblée nationale, Mage, Sénat, CNIÉG), transformés (infogérance pour la CPR, délégation de gestion pour la RATP) ou étendus à d'autres pans du système d'information, contentieux/recouvrement pour les indus « maladie » et futur système de retraite pour la CPR.

La MSA s'engage à assurer la satisfaction à ses partenaires actuels au regard de la qualité de service et de la disponibilité du SI. Elle prendra en compte les évolutions

souhaitées en fonction des cadrages budgétaires portés par les conventions et leurs avenants.

Elle pourrait porter l'extension du champ des partenariats dans le domaine de la retraite : l'utilisation d'un moteur de règles couvrant les régimes de retraite salariés, non salarié agricole et CPR est extensible aux calculs de la liquidation de retraites d'autres régimes. Dans cette perspective, tout ou partie du nouveau SI retraite de la MSA pourra être mis à disposition dans des modèles de fournitures de solutions à intégrer, d'infogérance, voire de délégation de gestion.

Le régime agricole sera également force de propositions pour l'extension des périmètres de partenariats : La brique RRP – référentiels répertoires aux pièces – assurant la fédération de références de pièces numérisées et indexées et leur consultation quelle que soit leur localisation ou la technologie de GED utilisée pourra avoir des usages allant au-delà du domaine de la retraite ou de ses partenaires actuels.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Engagement n° 51 : Moderniser le système d'information au service de la productivité du régime					
Indicateurs	Échéances				
	2021	2022	2023	2024	2025
- Taux de disponibilité des applications destinées aux publics internes (IR)	✓	✓	✓	✓	✓
- Taux de disponibilité des applications destinées aux publics externes (IR)	✓	✓	✓	✓	✓

Le Ministre
des Solidarités et de la Santé



M. Olivier VERAN

Le Ministre
de l'Agriculture et de l'Alimentation



M. Julien DENORMANDIE

Le Ministre délégué
auprès du Ministre de l'Economie, des Finances
et de la Relance, chargé des comptes publics



M. Olivier DUSSOPT

Le Président
du Conseil Central de la Mutualité Sociale Agricole



M. Pascal CORMERY

Le Directeur Général
de la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole



M. François-Emmanuel BLANC

A Paris, le

MSA caisse centrale
19, rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny cedex
Tél. : 01 41 63 77 77
www.msa.fr



santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore