

# En direct de la MSA

L'accueil en question.

L'accompagnement numérique.  
Des conseillers à votre écoute.

Une réponse aux problématiques rurales.  
Répondre aux besoins des adhérents.  
La préservation du lien avec le terrain.

Dossier réalisé en collaboration avec la MSA Bourgogne

## La vie de l'institution

# À l'ombre de la Covid-19

Les crises successives qu'elles soient sanitaires, financières ou climatiques, mettent à mal notre agriculture et ceux qui la font vivre. Et si contrairement à d'autres secteurs, l'activité agricole n'a pas été stoppée par la crise sanitaire, elle n'a pas moins subi les conséquences d'une économie au ralenti. Baisse des prix de vente, problèmes d'écoulement ou d'approvisionnement de marchandises, manque de main-d'œuvre ont ponctué la période de confinement, ajoutant leur lot de difficultés financières à des trésoreries déjà précaires.

Dès le début de la crise sanitaire, la MSA a fait preuve de réactivité pour accompagner ses adhérents et veiller plus particulièrement sur les populations agricoles et rurales les plus fragiles.

Avec l'opération "MSA Solidaire, nos valeurs en action", la MSA a accompagné plus de 260.000 personnes. Ce résultat exceptionnel, on le doit aux 17.000 délégués et quelques 24.000 salariés du Groupe MSA et ses partenaires qui, par leur engagement citoyen, ont démontré les valeurs de solidarité, de proximité et de démocratie constitutives du régime agricole. Parmi les actions menées, 79 % sont des appels de convivialité aux personnes les plus fragilisées par la crise, 13 % concernent des dons de masques, d'équipements médicaux, de tablettes... et 8 % des actions consistent à rendre des services de proximité : courses, démarches administratives, aides au transport...

Au-delà de cette opération, la MSA a mis en œuvre des mesures sociales et économiques exceptionnelles dans un temps très court tout en conservant la continuité de ses services au bénéfice de ses 5,6 millions d'adhérents.

Les exploitants et chefs d'entreprise ont eu la possibilité de recourir à des reports de cotisations pour eux-mêmes et pour leurs salariés grâce à des mesures prenant en compte les spécificités des outils de gestion salariale TESA et TESA+. Le taux de recouvrement des employeurs agricoles au mois de juin a néanmoins atteint les 90 %.

Par ailleurs, dès le 4 avril, les prestations familiales ont été versées par la MSA à plus de 210.000 familles et l'aide exceptionnelle de solidarité a bénéficié à plus de 80.000 foyers affiliés à la MSA dont plus de 10.000 jeunes de moins de 25 ans.

Enfin, pour garantir la sécurité et la santé des salariés et exploitants agricoles, la MSA a mené plus de 33.000 actions en milieu du travail et visites médicales avec ses experts en santé et sécurité au travail. Elle a également créé un espace de ressources documentaires composé de 19 fiches rappelant les consignes de sécurité et gestes barrières pour l'ensemble des filières agricoles. Ces initiatives ont permis de répondre aux trois grands

enjeux de prévention, de santé publique et d'accompagnement social. Elles ont ainsi permis la poursuite des activités agricoles, plus que jamais nécessaires, pour approvisionner la population française.

Aujourd'hui encore, à l'heure où le pays panse ses plaies, la Covid-19 fait toujours parler d'elle. La MSA continue de concourir activement à la non-propagation de ce virus, en permettant à ses ressortissants de continuer de se protéger, dans leur quotidien et leur activité professionnelle. Plus que jamais, la solidarité est au centre des préoccupations de la MSA, dont la gouvernance, basée sur le mutualisme, composée de trois collèges (exploitants, salariés, employeurs), ainsi que sur son organisation spécifique, sont de véritables atouts pour répondre aux besoins des territoires ruraux et assurer une vraie proximité avec leurs populations.

C'est dans ce contexte de crise que s'installent les nouveaux conseils d'administration, élus pour 5 ans. En Bourgogne, le dépouillement des élections des administrateurs a eu lieu le 10 septembre dernier.

Lors du conseil d'installation du 15 septembre, les 40 administrateurs ont élu leur Président, Dominique Bossong et leur 1<sup>er</sup> Vice-Président, Jean-Paul Baudin, tous deux reconduits dans leurs fonctions, ainsi que les Présidents des 4 conseils départementaux :

- Olivier Gallien pour la Côte-d'Or,
- Claire Bruandet pour la Nièvre,
- Jean-Charles Blanchard pour la Saône-et-Loire,
- Hélène Dapvril pour l'Yonne.

Le conseil se réunira le 15 octobre prochain pour élire la totalité des membres du bureau et procéder aux désignations des administrateurs au sein des instances des différents partenaires régionaux et départementaux.

Sur le terrain, les échelons locaux se mettent également en place et travaillent déjà à l'élaboration des premières actions qu'ils porteront sur leurs territoires, au cours des mois à venir.

Tous, administrateurs et délégués, ont accepté de s'engager pour promouvoir la place de la MSA aujourd'hui et demain dans la protection sociale et sur les territoires, au service d'un monde agricole en constante mutation. ■

### Les membres du conseil d'administration de la MSA Bourgogne - mandat 2020/2025

Département	Collège 1	Collège 2	Collège 3
Côte-d'Or	BOSSONG Dominique BESANÇON Mauricette BERTRAND Gaëlle	BRIQUET Patrick (CGT) GANNE Jacques (CFE/CGC) PARDO Éliane (CFDT) STACHETTI Yasmine (CFDT)	FDSEA 21 par GALLIEN Olivier Domaine ROSSIGNOL-TRAPPET Par ROSSIGNOL Nicolas
Nièvre	BRUANDET Claire CONDAMINE Jean-Pierre MILLIET Alain	COYAC Claude (CGT) GOURREAU Stéphanie (CFE/CGC) SIMON Jean-Louis (CFE/CGC) VAILLANT François (CFE/CGC)	GAEC DU MOULIN DE LA FORET Par MASSON Marie-Claude FDSEA 58 Par NAMY Alain
Saône-et-Loire	BLANCHARD Jean-Charles RENAUD Noëlle FLEURY Luc	BAUDIN Jean-Paul (CFDT) AUCLAIR Jacques (CFDT) JACQUET Laurent (CGT) PLASSON Christian (CFE/CGC)	GAEC DU PROGRÈS Par GALLAND Laure FDSEA 71 Par PERROT Colette
Yonne	DAPVRIL Hélène FAUCHEUX René PONCET Pascaline	ARNOUX Daniel (CFDT) SUMEREAU Jacqueline (CFDT) TROUSSARD Elisabeth (CFDT) GUERREIRO FRANCISCO Luis (CGT)	FDSEA 89 Par DARLOT Nadine CAVE COOP LA CHABLISIENNE Par AMELIN Corinne

+ 4 membres désignés par l'UDAF :  
William PAMPULIM (Côte-d'Or)  
Philippe TARDIVON (Nièvre)  
Noël GILIBERT (Saône-et-Loire)  
Bernard DRUJON (Yonne)

## Editorial



Comme je vous l'avais annoncé, en juin dernier, faute de ne pouvoir tenir les assemblées générales électorales et statutaires prévues en mars, en raison de la crise sanitaire, les élections des membres du conseil d'administration se sont déroulées par correspondance. Elles ont eu lieu entre le 17 août et le 4 septembre et près de 80 % des 577 délégués cantonaux titulaires de la MSA Bourgogne, élus en début d'année, ont participé au vote, confirmant, une fois encore,

leur attachement à leur régime de protection sociale.

Renouvelé à près de 38 %, le nouveau conseil d'administration se met en place. Je tenais à féliciter l'ensemble des administrateurs, les nouveaux venus comme les plus aguerris, et plus particulièrement Jean-Paul Baudin, réélu au poste de 1<sup>er</sup> Vice-Président. Tous vont, très rapidement, s'engager dans les nombreux travaux menés par les différentes instances qui structurent notre conseil. Pour ma part, ce nouveau conseil m'a reconduit, une fois encore, dans mes fonctions de Président et je le remercie pour la confiance accordée. Notre feuille de route, pour les cinq années à venir, est chargée, mais ensemble, nous aurons à cœur de mener à bien nos missions au service du monde agricole et rural, en poursuivant le travail entrepris tout en relevant les défis de demain.

Consolidation du service à l'adhérent, accompagnement des plus fragiles, soutien aux agriculteurs en difficulté, développement de la prévention santé, des services publics sur les territoires ruraux, renforcement des partenariats pour offrir des services utiles aux populations, évolution de la législation... sont autant d'axes de travail qui alimenteront notre plan d'actions pour les cinq années à venir.

De leur côté, les délégués constituent leurs échelons locaux, élisent leurs Présidents et Vice-Présidents et définissent, ensemble, les actions futures à conduire sur les territoires, aidés en cela par les animateurs du secteur Vie Institutionnelle. Leur rôle de relais entre la MSA et le monde agricole est essentiel.

Les crises sanitaires, économiques, climatiques, successives, ont fragilisé et fragilisent encore notre agriculture. La crise de la Covid-19 n'a fait qu'accroître les difficultés des agriculteurs, des salariés et le sentiment d'isolement ressenti sur les territoires ruraux. Plus que jamais, la MSA, en tant qu'interlocuteur privilégié du monde rural, forte des valeurs de responsabilité et de solidarité qu'elle porte, se doit d'être présente auprès du monde agricole et je ne doute pas de l'implication de chacun pour mener à bien ce nouveau mandat, dans l'intérêt des populations et des territoires.

Dominique Bossong



santé  
famille  
retraite  
services

L'essentiel & plus encore

## Zoom

### L'accueil en question

## « Nous sommes acteurs de la cohésion sociale dans la ruralité »

Quelle politique globale d'accueil la MSA Bourgogne développe-t-elle ? Réponse avec Alain Lagneau, directeur adjoint en charge de la Solidarité, de la Proximité et des Territoires.

**Nous sommes dans une période charnière où le numérique monte en puissance. Dans ce contexte, comment faites-vous évoluer votre politique d'accueil ?**

**Alain Lagneau :** dans l'évolution de notre politique de proximité, il y a deux aspects essentiels : d'une part, le développement du numérique et, de l'autre, plus de face-à-face. L'évolution tendancielle est forte : aujourd'hui, sur les 115.000 adhérents à la MSA Bourgogne, on compte 85 % d'internautes. Il est clair que le numérique a pris une place très importante. Nous avons beaucoup travaillé à sa promotion parce que nous considérons que, par ce biais, nous pouvons apporter un service supplémentaire, accessible 24 h/24, avec du contact instantané qui permet d'obtenir des informations ou des documents en temps réel. Néanmoins, nous demeurons conscients que, pour les 15 % de gens qui ne sont pas utilisateurs des services en ligne, nous devons avoir un accompagnement. En parallèle de la montée en puissance du numérique, nous avons un peu moins de sollicitations téléphoniques, moins de courrier, et, donc, une progression de la relation par messagerie. Cela signifie que nous devons être réactifs afin de correspondre aux attentes des internautes. Donc, augmentation tendancielle forte du numérique avec une vigilance pour l'accompagnement des publics qui n'y ont pas recours, mais, en parallèle, volonté de faire évoluer la relation vers plus de face-à-face.

**Comment cela se traduit-il ?**

**A. L. :** nous avons maintenu nos 18 points d'accueil sur la Bourgogne, mais en les faisant évoluer. Sur les quatre sites principaux (Auxerre, Nevers, Dijon, Mâcon), nous accueillons toujours "au fil de l'eau", lorsque les gens se présentent, mais nous avons beaucoup développé l'accueil sur rendez-vous parce que nous estimons qu'il y a une vraie plus-value si l'entretien est préparé de part et d'autre. Nous pouvons disposer de l'ensemble des éléments de réponse en rapport avec la sollicitation. De son côté, l'adhérent est prévenu des pièces dont il doit se munir. C'est aussi le moyen d'avoir un mode d'accueil plus organisé, avec moins d'attente, et une réponse plus qualitative.

**Que peut-on dire aujourd'hui de l'accueil téléphonique ?**

**A. L. :** en 2014, nous avons décidé de faire évoluer ce type de relation avec la volonté de la professionnaliser davantage. Nous avons créé une équipe spécialisée de téléconseillers qui se trouve centralisée sur Mâcon. Elle compte une vingtaine de personnes qui assurent l'accueil dit de "premier niveau". Nous voulions ainsi conserver notre capacité à répondre, par le biais d'un seul interlocuteur, à l'ensemble des questions qui peuvent nous être soumises (santé, famille, retraite, cotisations...) selon une logique de guichet unique, et avec des personnes spécifiquement formées sur la relation adhérents. Au début, ce fonctionnement a pu générer des encombrements et quelques difficultés d'accès que nous avons réglés depuis, grâce à la mise en place, il y a un an, d'un système de "débordement" : dès que nos téléconseillers se trouvent à saturation, les communications sont transférées vers les autres services

de la caisse qui prennent alors le relais. Nous ne nous renions pas dans notre approche à la fois qualitative et professionnelle, mais nous avons apporté le correctif nécessaire à la problématique de la difficulté d'accès qui se posait parfois.

**Informez vos adhérents réclame aussi de maîtriser la chaîne du conseil...**

**A. L. :** nous avons des conseillers qui interviennent sur des moments-clés de la vie professionnelle, notamment dans le cas de l'installation en agriculture. Tout nouvel installé est systématiquement visité par un conseiller qui lui présente la MSA. Nous intervenons aussi auprès des primo-employeurs et au cours d'actions plus collectives où nous menons des réunions d'information, sur des temps particuliers : les vendanges, l'envoi des factures de cotisations sociales, l'information sur les retraites... Le but est d'apporter des éléments de connaissance et d'actualité sur tout ce qui concerne la législation sociale. La porte d'accès peut être le centre d'appels classique, mais nous avons aussi la volonté d'apporter une offre de plus en plus proactive, à l'initiative de la MSA. C'est nous qui entrons en contact avec l'agriculteur qui s'installe ou celui qui recrute son premier salarié, et nous apportons une proposition de service.

**Que propose votre site Internet et comment évolue-t-il ?**

**A. L. :** le site présente tous les services de la MSA. L'adhérent y trouve aussi l'espace personnalisé qui permet d'accéder à un "bouquet" de services, dans un cadre sécurisé, selon qu'on est exploitant, employeur de main-d'oeuvre, particulier ou retraité. Dans chaque "bouquet" on trouve une palette de téléservices qui correspondent aux types de besoins les plus fréquemment rencontrés (consulter ses paiements, adresser un message à la caisse, prendre un rendez-vous, obtenir une attestation...). Aujourd'hui, nous sommes proches de la centaine de téléservices. En 2020 nous offrirons aussi la possibilité de paiement par carte bancaire en ligne et nous allons mettre en place une boîte de dialogue instantané, ou "chat-bot" sur les questions les plus fréquemment posées. Avec des outils de ce type, et face au sentiment de fracture territoriale qui est ressenti dans notre société, la MSA marque sa volonté d'être un acteur de cohésion sociale sur les territoires ruraux. Nous voulons intervenir sur les services publics et la ruralité, sur la dépendance et le grand âge en ruralité, sur la question de l'offre de soins sur ces mêmes territoires, et sur la retraite et le bien-vieillir.

**Sur les services publics, par exemple, que pouvez-vous faire ?**

**A. L. :** nous voulons être la sécurité sociale du dernier kilomètre. Nous constatons que de plus en plus d'organismes et de services se retirent des territoires. Or, nous avons la conviction que, de par notre identité, nous nous devons de continuer à être présents sur ces territoires. Cela suppose de maintenir, voire de densifier les points d'accueil. Nous en avons 18 en Bourgogne mais nous allons ouvrir une réflexion sur le fait de savoir s'il en faut plus. Nous allons travailler à un maillage territorial renforcé à travers le dispositif France Services. Nous allons être partenaires de ce dispositif qui prévoit une maison France Services par canton. Les agents France Services seront formés par les conseillers de la MSA afin d'apporter des réponses de premier niveau d'information, d'orientation



Alain Lagneau, directeur-adjoint de la MSA Bourgogne, en charge de la Solidarité, de la Proximité et des Territoires.

ou d'accompagnement à l'utilisation des services en ligne. Nous voulons aussi nous positionner sur d'éventuelles "zones blanches" dénuées de maisons France Services. Nous en serons alors les porteurs. C'est la démarche que nous avons initiée à Charolles, en Saône-et-Loire, le 3 février, avec l'ouverture d'un point d'accueil multi-services et avec l'idée que, d'ici fin 2020, cela devienne une maison France Services gérée par la MSA. Nous ambitionnons d'en avoir rapidement une cinquantaine, au niveau national et peut-être 200 en 2021.

**On parle aussi de partenariat avec la Fédération départementale des centres sociaux dans la Nièvre et en Côte-d'Or. Qu'en est-il ?**

**A. L. :** historiquement, nous avons toujours eu des liens forts avec les centres sociaux ruraux. Ils sont des lieux bien connus de la population et sont souvent positionnés pour devenir des Maisons France Services. Avec la fédération, nous avons formé leurs agents, courant 2019, afin qu'ils aillent plus loin dans le niveau des réponses qu'ils peuvent apporter aux personnes qui les solliciteraient, que ce que pourrait faire une maison de services au public. La capacité de réponses des centres sociaux ira au-delà de ce qui est prévu avec les Maisons France Services. ■

## En bref

**Pass'Agri : un guide pour vous aider à passer le cap**

Vous êtes confronté à des difficultés dans votre activité professionnelle ? Avec Pass'Agri, retrouvez en ligne toutes les aides de votre MSA et les contacts pour en bénéficier : dispositifs financiers, soutiens, nouveaux droits, évolutions professionnelles... Rendez-vous sur [bourgogne.msa.fr](http://bourgogne.msa.fr) > rubrique "exploitant" / "soutien aux agriculteurs" ou directement en tapant l'adresse "[bourgogne.msa.fr/pass-agri](http://bourgogne.msa.fr/pass-agri)" sur un navigateur Internet.

## Pour mieux comprendre

# L'accompagnement numérique

Dans le contexte de dématérialisation croissante, différentes actions sont menées par la MSA Bourgogne pour permettre aux adhérents d'accéder aux outils informatiques et se former à l'utilisation des services numériques.

En effet, la période de confinement sanitaire due à la Covid-19 a accru la nécessité d'être autonomes : pouvoir contacter en ligne les services de la MSA et gérer les dossiers personnels depuis son domicile devient indispensable.

Des actions d'accompagnement au numérique se sont développées au fil des mois, assurées par nos collaborateurs.

- Des rendez-vous individuels sont proposés pour la création de l'espace privé de l'assuré sur le site [bourgogne.msa.fr](http://bourgogne.msa.fr), pour orienter sur l'application smartphone "ma MSA & moi". En complément, sont expliqués les avantages et la facilité de

l'utilisation des services en ligne : interroger la MSA, éditer une attestation de droit maladie, déposer sa demande de retraite, déclarer ses ressources...

- Des sessions collectives encouragent la gestion administrative grâce aux outils informatiques : il s'agit là d'un soutien pour se familiariser avec l'ordinateur, utiliser la messagerie, les sites Internet, effectuer les démarches en ligne, rechercher un emploi, réaliser les télédéclarations...

- Des ateliers numériques en direction de publics ciblés permettent d'approfondir l'utilisation de l'espace privé MSA et la découverte des services en ligne correspondant à leurs besoins spécifiques.

- Les usagers vivant dans des zones peu couvertes par les réseaux ou ne disposant pas de matériel ont accès à des postes en libre service mis à disposition dans les quatre sites de Dijon, Mâcon, Auxerre, Nevers et sur le Point d'Accueil Multi-Services de Charolles. Des conseils sont donnés en direct au plus près des attentes.

Dans cet accompagnement de proximité, les structures "Maisons de Services Au Public" et "France Services" jouent également un rôle déterminant. Au préalable leurs agents d'accueil sont formés par les différents partenaires, afin de répondre aux questions et guider dans les démarches en ligne.

Pour la MSA, ce sont les conseillers en protection sociale, référents des MSAP et France Services sur le territoire, qui gèrent les formations et assurent le lien entre l'adhérent et les services techniques.

Tous les jours et à toute heure, en un clic depuis leur espace privé, nos assurés ont accès à l'offre digitale de la MSA, pour par exemple obtenir un rendez-vous téléphonique ou en présentiel sous quinzaine, questionner la MSA via "mes messages" et obtenir la réponse sous 48 heures, compléter leurs dossiers et envoyer des documents...

Ces services en ligne qui concourent à l'inclusion numérique, réduisent les distances et facilitent leur quotidien ! ■

## Des conseillers à votre écoute

Les conseillers de la MSA Bourgogne vous reçoivent sur rendez-vous dans les agences de Dijon, Nevers, Mâcon et Auxerre ou dans les points d'accueil décentralisés de la région. Ils peuvent aussi se rendre à domicile pour des dossiers spécifiques, complexes, des situations particulières ou si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer.

Leurs domaines d'intervention :

- l'accompagnement et l'affiliation des nouveaux adhérents

agricoles (exploitants ou employeurs) ;

- le conseil à l'embauche ;

- les changements de statuts ;

- le suivi de dossier et l'accompagnement lors de situations sensibles telles que le décès d'un chef d'exploitation ;

- la promotion de la relation numérique : développement des services sécurisés, accompagnement à l'utilisation du site Internet de la MSA Bourgogne, aide au remplissage des

documents en ligne...

Ils sont les référents de proximité des Maisons de Services Au Public (MSAP) et des France Services.

Ils animent aussi régulièrement des réunions d'information/formation en direction du public agricole, exploitants, employeurs, élèves, salariés, retraités... ■



### Secteurs des conseillers proximité



# PAMS de Charolles

## Une réponse aux problématiques rurales

Le premier Point Accueil Multiservices de Bourgogne a ouvert le 3 février dernier à Charolles. C'est la MSA Bourgogne qui en est à l'initiative.

Installé dans les locaux de l'antenne MSA de Charolles, le nouveau Point Accueil Multiservices (PAMS) renseigne et accompagne les personnes dans leurs démarches en ligne. La particularité de ce nouveau point accueil multiservices est d'être le fruit d'un partenariat entre six organismes (CAF, Carsat, CPAM, MSA, Pôle Emploi, Urssaf). Il s'agit là d'une première étape, car au-delà de ce premier socle social, la MSA va élargir progressivement son bouquet de services à d'autres partenaires (services de l'État, la Poste, AGIRC/ARRCO), dans la perspective d'obtenir la labellisation France Services. Sur place, les personnes sont accueillies pour des questions

relevant de l'un de ces six partenaires sociaux. « Nous avons été formées pour accompagner les personnes dans la réalisation de leurs démarches en ligne ou pour les éclairer sur un courrier incompris. Nous effectuons un accompagnement de premier niveau et si les questions sont plus pointues, nous les orientons sur une prise de rendez-vous avec l'organisme concerné », expliquent Madlyne Gallet-Martinot et Monique Ducarre, agents MSA et accueillantes au PAMS de Charolles.

### Accompagnement de premier niveau

Très au fait des problématiques rurales, la MSA est investie dans le déploiement de ce type d'accueil multiservices. Dans des territoires où il arrive que certaines personnes n'aient pas accès à Internet, un accompagnement de proximité

est indispensable. Le rendez-vous reste le moyen privilégié pour traiter les dossiers en profondeur. Mais le PAMS permet « d'orienter les personnes ; de leur éviter d'aller à Mâcon ; de leur montrer comment accomplir les démarches sur Internet et de les rendre autonomes », expliquent Madlyne Gallet-Martinot et Monique Ducarre.

Le PAMS est ouvert du lundi au vendredi et il possède un numéro de téléphone direct. Sur place, un ordinateur en libre-service accédant aux sites des six organismes partenaires est mis à la disposition des usagers. Les locaux comprennent aussi un bureau destiné aux organismes partenaires pour les rendez-vous. Chaque jour, le PAMS de Charolles recense cinq à huit contacts physiques ou téléphoniques. Il est ouvert lundi, mardi, jeudi de 8 h 30 à 12 h 30, mardi, vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 15 h 30. Téléphone : 03.85.39.53.05 ; pams\_charolles.grprec@bourgogne.msa.fr ■

## Répondre aux besoins des adhérents

Agent d'accueil à la MSA d'Auxerre, les missions de Sandrine Prieur sont multiples : activités liées à la santé, aux prestations familiales, la retraite et les cotisations. De quoi répondre aux besoins des adhérents, en physique ou par téléphone.

Parmi les nombreux métiers présents à la MSA, il y a celui d'agent d'accueil comme Sandrine Prieur, basée à Auxerre. « La MSA est un guichet unique où l'on traite toutes les activités : la santé, les prestations familiales, la retraite et les cotisations », indique-t-elle. « Les publics sont essentiellement des adhérents de la MSA. Des salariés, des exploitants ou des personnes qui ont été en activité agricole mais qui sont pour le moment sans activité, et leurs familles ».

Pour répondre aux besoins et aux questions de ces personnes, deux types de rendez-vous sont possibles. Tout d'abord les rendez-vous physiques. « Ils durent environ une heure. C'est un confort pour les gens car on a le temps d'approfondir les points qu'ils souhaitent aborder et être à leur écoute afin d'y répondre au mieux », continue-t-elle.

### Des rendez-vous prestations

Ces rendez-vous, de quelle nature sont-ils ? Il y a ceux liés aux "Parcours client". « La MSA informe, oriente et accompagne l'ensemble des adhérents lors de chaque "événement de vie" qu'il soit d'ordre personnel, familial ou professionnel », explique Sandrine Prieur. « On est là pour répondre au mieux à leurs besoins et leur donner le meilleur conseil possible. On est le lien entre la partie purement administrative et l'adhérent. Par exemple, le parcours client, "J'attends et j'élève un enfant" concerne toutes les femmes, enceintes ou qui viennent d'avoir un enfant », poursuit-elle. « On leur propose un rendez-vous prestations au cours duquel on aborde tous les services dont elles pourraient bénéficier, tant en indemnités journalières que sur la prise en charge des remboursements en lien avec la grossesse ou leur bébé. Il y a aussi tout un volet sur les prestations familiales : allocations de bases, primes à la naissance, la nourrice et le congé d'activité ».

Autre "Parcours client" qui fait l'objet d'un rendez-vous : "Je prépare et prends ma retraite". « On rencontre toutes les personnes proches de la retraite qui vont déposer et finaliser leur dossier. On leur répond sur la base des textes en vigueur le jour du rendez-vous. Les questions principales sont : l'âge auquel elles peuvent partir et le montant qu'elles percevront. Nous proposons aussi aux personnes de 45 ans et plus des "Entretiens information retraite". Nous avons accès à un outil qui nous permet de réaliser des simulations. Ces dernières donnent une idée aux personnes sur le montant de leur future retraite ». La MSA fait également de l'accompagnement au numérique, ouvert à tous, afin que les personnes soient plus à l'aise avec les téléservices en ligne.

### Au contact des agriculteurs en difficulté

La MSA est aussi proche des agriculteurs en difficulté. « On leur donne des informations sur des aides pour qu'ils ne se sentent pas démunis. Nous assurons, avec nos travailleurs sociaux, le suivi de certaines situations ».

Quant aux rendez-vous téléphoniques ? « Le principe sera le même que celui des rendez-vous physiques, avec, cependant, des temps d'échange plus courts (entre 30 et 45 min). Ils s'adressent surtout aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer : femmes proches de l'accouchement, personnes à mobilité réduite ou personnes sans moyens de locomotion », conclut Sandrine Prieur. ■

## La préservation du lien avec le terrain

La MSA Bourgogne développe un partenariat avec la Fédération départementale des centres sociaux de Côte-d'Or. Dominique François, conseillère MSA, et Aurélie Billard, animatrice France Services, nous en disent plus.

### La MSA développe un partenariat avec les centres sociaux de Côte-d'Or. Quel en est l'intérêt ?

**Dominique François** : le 10 mai 2019, nous avons signé une convention de partenariat avec la Fédération des centres sociaux de Côte-d'Or. Elle nous amène à communiquer davantage auprès de nos adhérents sur l'existence des Maisons de services au public (MSAP), dont certaines sont portées par la Fédération des centres sociaux. Nous pouvons mieux faire connaître les services qui sont rendus, car les MSAP portées par la fédération des centres sociaux ont beaucoup d'activités. Nous avons aussi identifié les demandes de "premier niveau" les plus fréquentes, afin de former les agents de ces structures sur le type de réponses à y apporter. Avec nous, les conseillers, qui sommes également des référents, les échanges sont facilités parce que nous nous connaissons bien.

### Justement, ce rôle de conseiller est très important. Peut-on dire que vous êtes à la charnière du lien entre la MSA et les territoires ?

**D. F.** : notre rôle de conseiller, au sein de la MSA consiste à accompagner et affilier les nouveaux adhérents agricoles, qu'ils soient exploitants ou employeurs de main-d'œuvre. Nous faisons également du conseil à l'embauche, ou en cas de changement de statut, des suivis de dossiers lors de situations sensibles. Nous réalisons la promotion de la relation numérique, de l'animation de réunions d'information ou de formation. Enfin, nous sommes référents de proximité pour les MSAP. Cette dernière mission, nous l'accomplissons depuis deux ans. À ce titre, nous sommes des relais privilégiés entre le terrain et la MSA.

**Aurélie Billard** : personnellement, j'accueille tous les ressortissants MSA. Je les accompagne s'ils ont un besoin pour la création d'un espace Internet MSA, par exemple, mais aussi pour l'accès à la prime d'activité, une demande d'APL ou de retraite... La MSA fait partie des nombreux partenaires "socle" qui travaillent aujourd'hui avec nous mais le grand avantage, en ce qui la concerne, c'est qu'il s'agit d'un organisme qui gère de très nombreux aspects de la vie de ses ressortissants. Du coup, pour nous, c'est très fluide, on gagne beaucoup de temps dans le service rendu aux personnes qui nous sollicitent.

### Établir un tel lien avec les MSAP portées par la Fédération des centres sociaux n'est pas le fait du hasard...

**D. F.** : ces MSAP sont extrêmement importantes pour nous. Il faut être conscient que tous nos adhérents ne sont pas équipés de matériel informatique, ou bien ils ont parfois des problèmes de connexion et ces structures assument donc un rôle primordial pour tout ce qui concerne l'accompagnement numérique de ces publics.

**A. B.** : à court terme, nous aimerions mettre en place des actions collectives pour les ressortissants de la MSA, destinées à présenter des aspects spécifiques (des actions de prévention santé, des sujets sanitaires et sociaux). À cette occasion, les MSA pourraient mobiliser leurs délégués locaux pour nous permettre d'aller plus loin dans le partenariat. ■