La MSA en ligne,
une offre internet adaptée aux besoins des exploitants et des employeurs agricoles

- **Le Communiqué de presse**
- **Fiche 1 – Les services en ligne pour les employeurs et les exploitants agricoles**
- **Fiche 2 – Les outils pour faciliter la relation en ligne**
- **Fiche 3 – La campagne d'information**
- **Annexe : le dossier du Bimsa consacré à l'offre MSA en ligne**

santé famille retraite services
L'essentiel & plus encore

Communiqué de presse

16 novembre 2015

La MSA en ligne, une offre internet adaptée aux besoins des exploitants et des employeurs agricoles

Le 16 novembre 2015, la MSA lance une campagne d'information pour les exploitants et les employeurs agricoles afin de les inciter à utiliser son offre de services en ligne.

La MSA développe constamment son offre de services accessible depuis Internet. Aujourd'hui, plus de 25 services en ligne rendent plus simples et plus rapides les démarches administratives dont les adhérents doivent s'acquitter dans le cadre de leur activité professionnelle. Déclarations de revenus professionnels ou de salaires, estimations de cotisations, attestations professionnelles, Titre emploi simplifié agricole, paiement des factures, les assurés peuvent réaliser toutes ces démarches à partir de Mon espace privé. Accessible 7 jours / 7, cet espace est sécurisé.

Au-delà de la mise à disposition d'une large gamme de services en ligne, la MSA souhaite aider les professionnels agricoles à s'approprier l'outil Internet et à se familiariser avec cette nouvelle forme de relation avec la MSA. Ainsi, plusieurs outils facilitant la relation en ligne sont aujourd'hui disponibles pour ses adhérents :

- **Guidea**, un module qui oriente les employeurs et les exploitants vers les informations utiles disponibles et les services en ligne appropriés, selon les démarches qu'ils souhaitent effectuer.
- **L'inscription en temps réel**, qui permet de recevoir son mot de passe dès son inscription à Mon espace privé et ainsi d'effectuer ses démarches sans attendre.
- **L'assistance Internet,** disponible par téléphone, c'est une équipe interne dédiée qui peut accompagner les utilisateurs en cas de besoin.
- **Mes messages et mes réponses**, un service de messagerie sécurisée qui permet d'obtenir une réponse de la MSA sous 48h.

La MSA en ligne en chiffres

- 500 000 exploitants agricoles et 200 000 employeurs sont concernés par l'offre de services de la MSA en ligne.
- 1,3 million d'adhérents de la MSA (particuliers et professionnels) sont déjà inscrits et utilisent les services en ligne proposés par le régime agricole avec une progression de 22 % par rapport à 2014.
- 60 services en ligne sont disponibles pour les professionnels et les particuliers.
- 16 millions de visites sur les sites Internet MSA en 2014

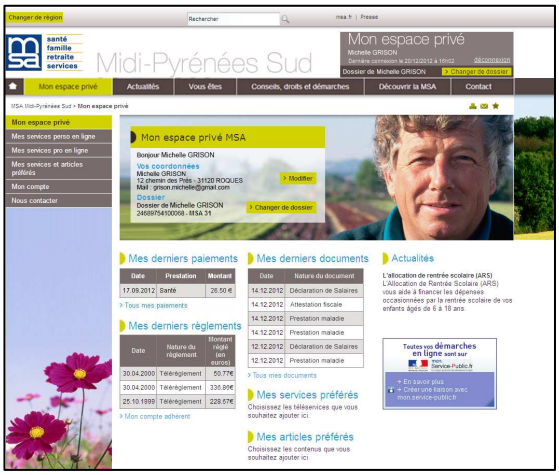
Pour en savoir plus :
www.msa.fr/un-cafe-avec-la-MSA

Fiche 1 – Les services en ligne pour les employeurs et les exploitants agricoles

La MSA développe en permanence des services accessibles depuis Mon espace privé pour les exploitants agricoles, les employeurs et les tiers déclarants (centres de gestion et cabinets comptables). Ils peuvent ainsi accéder aux informations dont ils ont besoin, effectuer leurs démarches et suivre leur dossier en ligne. Plus de 25 services en ligne sont déjà disponibles.

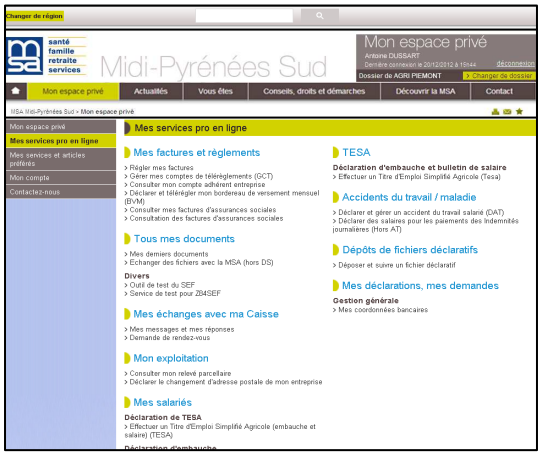
Les exploitants peuvent

- déclarer leurs revenus professionnels,
- obtenir une estimation de leurs cotisations,
- régler leurs factures,
- demander des attestations professionnelles…
- accéder aux services ouverts aux particuliers (suivi du paiement des prestations, demandes d'attestations, déclaration des ressources pour les prestations familiales et logement, informer la MSA d'un changement de situation).



Les employeurs peuvent

- effectuer un titre emploi simplifié agricole (Tesa), qui permet de réaliser les formalités liées à l'emploi de salariés agricoles en contrat à durée déterminée :
  - 7 formalités au moment de l'embauche
  - 5 formalités à l'issue de la relation de travail.
- faire une déclaration préalable à l'embauche (DPAE),
- faire une déclaration de salaires,
- déclarer l'accident du travail d'un salarié,
- télécharger et imprimer des attestations,
- télérégler leurs factures…



Les tiers déclarants

Un espace privé spécifique pour les tiers déclarants a été créé, avec des fonctionnalités adaptées. Il permet de déposer des fichiers de déclarations sur toute la France et de réaliser les opérations liées aux déclarations de l'ensemble de leurs clients auprès de chaque MSA.

Fiche 2 – Les outils pour faciliter la relation en ligne

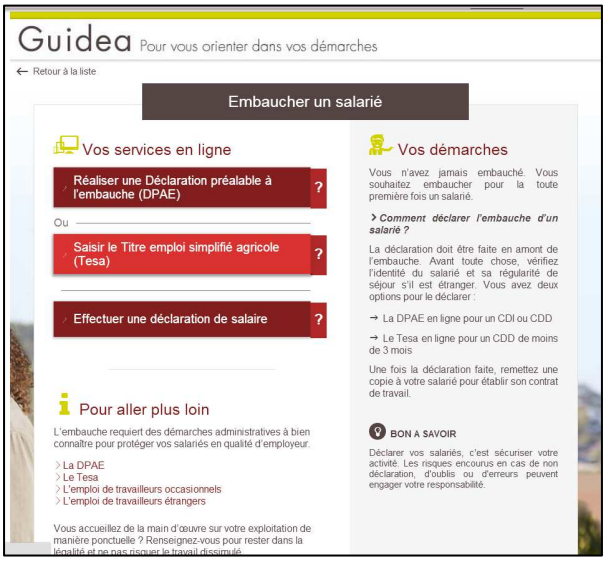
1- Guidea, pour orienter les professionnels dans leurs démarches

Guidea est accessible à partir de la rubrique « Vous êtes employeur » ou « Vous êtes exploitant » sur tous les sites Internet MSA.
L'adhérent accède ainsi, sur une même page, aux services en ligne et à tous les contenus utiles et pratiques en fonction de chaque situation professionnelle.

Liste des situations proposées

Guidea Employeur :

- Embaucher un salarié
- Déclarer les salaires de votre personnel
- Déclarer une modification ou la fin d'un contrat de travail
- Déclarer et gérer l'accident de travail d'un salarié
- Connaître le taux de vos cotisations, les contributions sur salaires et les exonérations
- Régler vos factures de cotisations MSA



Guidea Exploitant :

- Créer votre entreprise ou vous installer
- Déclarer vos revenus
- Estimer et régler vos factures de cotisations
- Consulter votre relevé parcellaire d'exploitation
- Obtenir une attestation professionnelle
- Cesser votre activité

2- L'inscription en temps réel

Cette fonctionnalité permet de recevoir son mot de passe dès l'inscription à Mon espace privé et ainsi d'effectuer ses démarches sans attendre.
Pour s'inscrire quelques clics suffisent. Depuis la page d'accueil du site Internet de sa MSA, il convient de cliquer sur le lien *S'inscrire* du bloc de connexion. Après avoir complété le formulaire d'inscription, l'adhérent reçoit son code de sécurité par e-mail ou SMS puis un mot de passe provisoire. À la première connexion il est nécessaire de personnaliser son mot de passe et, dès lors, l'ensemble des services de Mon espace privé sont accessibles.

3- Le service « Mes messages et mes réponses »

Il permet à l'adhérent de poser ses questions de façon sécurisée depuis Mon espace privé. La MSA s'engage à y répondre sous 48 heures et l'adhérent est prévenu par une notification dans sa messagerie. Plus simple, l'adhérent a accès à l'historique de ses échanges avec la MSA et plus sûr, l'échange de mail est crypté pour plus de confidentialité.

4- L'assistance Internet

Chaque MSA dispose de son service d'assistance Internet. Il est accessible grâce au numéro de téléphone mis à disposition sur chaque site Internet. Une équipe dédiée accompagne les adhérents en cas de difficultés et répond à toutes leurs questions sur l'utilisation des services en ligne.

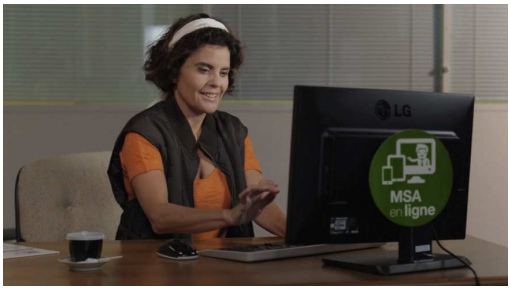
Fiche 3 – La campagne d'information

« La MSA se réinvente en ligne »

La campagne vise à favoriser l'usage de l'offre MSA en ligne par les professionnels en créant chez eux un réflexe Internet. Elle s'adresse aux 500 000 exploitants et aux 200 000 employeurs affiliés à la MSA.

Une vidéo

> *Pour prendre un café aujourd'hui, plus besoin de partir le récolter à Oaxaca… Pour vos déclarations à la MSA, c'est pareil ! Plus la peine de remplir des formulaires papier, passez aux services en ligne, sur le site Internet de votre MSA !*



www.msa.fr/un-cafe-avec-la-MSA

Une campagne d'achat d'espaces sur Internet du 16 novembre au 11 décembre 2015

Des outils permettant de faire vivre la campagne lors des événements et des contacts avec les employeurs et les exploitants agricoles.

Dossier Bimsa n° 157 d’octobre 2015

L’offre MSA en ligne

L'OFFRE MSA EN LIGNE

L'environnement administratif se transforme et les services publics numériques se développent inexorablement – réactivité, rapidité et simplification pour les utilisateurs ; qualité du service, efficacité et gains de productivité pour les organismes qui les déploient. Face aux évolutions des usages, des attentes des adhérents et des exigences des pouvoirs publics en la matière, la MSA s'est inscrite elle aussi dans cette mouvance en développant une offre digitale complète. Une occasion d'élargir la palette des possibles dans sa relation avec les adhérents. Revue de détail, dans ce dossier, de ses services en ligne et de l'accompagnement qu'elle propose pour en faciliter l'accès. →

© Téo Lannié/CCMSA Image

Des démarches simplifiées

Les services numériques continuent d'avoir le vent en poupe : information et démarches en ligne, applications pour *smartphone*, échanges dématérialisés de données… Une tendance lourde et une évolution inéluctable auxquelles la MSA se doit de prendre part. Simplification de la vie de l'usager et optimisation du traitement des dossiers plaident en sa faveur.

Se renseigner sur des questions de santé, accéder à des services bancaires, vérifier un horaire de train, réserver un spectacle, rechercher un logement, consulter des offres d'emploi…, tous ces usages et bien d'autres sont aujourd'hui possibles par écran interposé. Les contacts avec les services publics sont également au menu, une possibilité à laquelle recouraient déjà six personnes sur dix en 2012, selon l'Observatoire du numérique. Accessibilité à toute heure, immédiateté, absence de déplacement figurent au rang des avantages. Tout le monde pourtant n'est pas encore tombé dans la marmite des services en ligne : en 2012, selon l'Insee, 78 % des Français déclaraient avoir accès à Internet à leur domicile (contre 54 % en 2007), le taux d'équipement grimpant toutefois à 96 % chez les 15-29 ans. D'après l'enquête, la première raison pour ne pas avoir de connexion à domicile est le manque de compétences informatiques. Viennent ensuite la considération qu'Internet est inutile mais aussi le coût des matériels. On peut également y ajouter des difficultés de connexion sur certains territoires ruraux. Il faut donc composer avec ces éléments et proposer des alternatives car, face à des services de plus en plus dématérialisés, l'exclusion numérique peut constituer un facteur supplémentaire de précarité, ce à quoi la MSA reste très attentive.

À l'instar d'autres organismes, elle s'est engagée dans l'optimisation de sa relation de service et continue de travailler en ce sens. Pour la MSA, outre le service rendu aux adhérents, ce déploiement lui permet aussi de gagner en efficience et en productivité, et de répondre ainsi à ses engagements envers les pouvoirs publics sur la maîtrise des dépenses et la qualité de service. L'environnement administratif et économique évolue de manière inéluctable. Pas question toutefois d'agir au détriment de certaines populations ou de certains territoires - cette relation doit assurer l'équité et l'égalité d'accès aux droits. L'accueil physique et l'échange téléphonique restent bien présents aux côtés d'une offre digitale qui se développe pour coller aux attentes et aux pratiques de nombreux adhérents. Une grande partie d'entre eux souhaitent en effet pouvoir profiter de l'accomplissement des démarches administratives *via* Internet. Il serait aberrant aujourd'hui que la MSA soit à la traîne dans ce mouvement d'ensemble, d'autant que les obligations à la dématérialisation pour certaines démarches tendent à monter en puissance : la déclaration des revenus professionnels au-delà de 10 000 euros, la déclaration sociale nominative ou encore les démarches à accomplir pour bénéficier de la future prime d'activité (qui sera mise en place en janvier 2016) en sont quelques illustrations.

Un espace privé

Sur son site Internet (www.msa.fr) et sur celui des 35 caisses, la MSA propose un premier niveau d'information sur ses différents champs d'intervention. Que l'on recherche des renseignements sur les prestations familiales, la retraite, les cotisations, la prévention des risques professionnels, l'action sanitaire et sociale…, des contenus régulièrement mis à jour sont à la disposition des usagers. De plus, un espace privé – totalement sécurisé – est dédié à l'accomplissement de démarches et à de nombreux services (demander une attestation, consulter le paiement de ses prestations, poser une question et avoir une réponse sous 48 heures…), que l'on soit un particulier, un exploitant ou un employeur de main-d'œuvre. Pour accéder à cet espace, il faut

ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Quand on n'est pas un habitué des nouvelles technologies, on peut craindre de se sentir perdu. Pour accompagner les adhérents dans l'utilisation de ses services en ligne, la MSA met les bouchées doubles. Elle a sensibilisé ses personnels, afin qu'ils puissent délivrer toute l'information nécessaire ; elle met à disposition des guides, ainsi qu'un numéro de téléphone dans chaque caisse pour joindre l'équipe « assistance Internet »…

Une campagne sera en outre lancée en novembre en direction des professionnels. Elle s'appuiera notamment sur une vidéo et un guide interactif à destination des exploitants et des employeurs, qui facilitera leur navigation sur le site. À partir de différentes situations professionnelles, telles que « J'embauche un salarié », l'utilisateur accèdera, sur une même page, à toutes les informations utiles : présentation du ou des services en ligne associés, des démarches clés à ne pas oublier pour cette situation, compléments d'information avec des liens vers les contenus éditoriaux du site Internet, accès direct vers l'espace privé…

© Franck Beloncle/CCMSA Image

ACCESSIBILITÉ À TOUTE HEURE, IMMÉDIATETÉ ET ABSENCE DE DÉPLACEMENT FIGURENT AU RANG DES AVANTAGES.

s'être enregistré au préalable (l'inscription est possible en temps réel). Ce sont plus de 1,25 million d'utilisateurs qui, à la fin juin 2015, avaient déjà ouvert leur espace privé. Pour certains, franchir le pas peut sembler délicat mais chaque caisse de MSA met à disposition une assistance Internet, que l'on peut joindre par téléphone en cas de difficulté lors de cette opération ou pour tout problème rencontré lors de la navigation sur le site.

UNE OFFRE QUI S'ENRICHIT

Les services accessibles s'étoffent régulièrement. Dernière évolution en date : l'aide au logement peut désormais être demandée en ligne, depuis Mon espace privé. Dans une volonté de simplification des démarches, certaines pièces justificatives (attestation de loyer, copie du bulletin de salaire du mois d'entrée dans le logement, attestation de résidence en foyer) ne sont plus nécessaires à la constitution du dossier. Elles doivent cependant être conservées pour un éventuel contrôle de la MSA (10 % des demandes). Et dans ce cas, elles pourront être envoyées en ligne. En outre, une simulation anonyme, accessible depuis l'espace public du site de la caisse de MSA, permet d'estimer le montant de l'aide au logement à laquelle le demandeur peut prétendre.

Si la relation digitale change la donne pour les adhérents, elle modifie aussi les activités des personnels des caisses, dont certains ont dû acquérir de nouvelles compétences pour accompagner les utilisateurs à ces nouveaux modes de contact. Les MSA organisent en outre des réunions d'information ou proposent des rendez-vous pour familiariser les adhérents aux services en ligne. Et, pas de panique, pour les adhérents non habitués ou enclins à ces usages, l'accueil physique en proximité ou la relation téléphonique sont toujours de mise. Reste que les services en ligne représentent un accès supplémentaire au guichet unique de la MSA qui, par la rapidité et les simplifications qu'ils entraînent, séduisent déjà une frange importante des usagers.

Gildas Bellet

En savoir plus

www.msa.fr, rubrique « découvrir la MSA »/ « MSA en ligne ».

Les services en ligne débarquent

On ne développe pas les services en ligne sans accompagner les adhérents dans cette démarche. La MSA Côtes Normandes applique avec méthode ce précepte, en proposant, entre autres, des rendez-vous individuels aux exploitants et aux entreprises agricoles.

« *Pour la première fois, j'ai l'intention d'embaucher un salarié et je viens me renseigner sur les modalités de déclaration.* » Patrick Desrez est éleveur. Il a appris qu'il devait remplir un Tesa (titre emploi simplifié agricole) pour un CDD de moins de trois mois mais il ignore encore que ce service, parmi d'autres, est disponible en ligne. C'est pour l'en informer que la MSA Côtes Normandes lui a donné rendez-vous en agence, à Saint-Lô (Manche), ce mercredi 5 août. Il est reçu par Maryline Regnault, conseillère en protection sociale qui, avec ses homologues Marie-Hélène Pelletier, Claude Labbey et Pascal Lesaulnier, ont pour mission d'accompagner les adhérents sur la voie de la dématérialisation. Les petites entreprises ont trois possibilités pour déclarer leurs salariés : soit elles s'équipent d'un logiciel dédié, soit elles utilisent le Tesa

ACCOMPAGNER LES ADHÉRENTS SUR LA VOIE DE LA DÉMATÉRIALISATION.

web mis à disposition gratuitement par la MSA, ou bien encore elles externalisent la gestion de la paie (cabinet comptable ou ingénierie et développement MSA).
« *Nous avions constaté un faible taux de dématérialisation,* explique Bénédicte Legay, responsable du service cotisations et GPCD (gestion pour le compte de tiers) à la MSA. *Et, alors que la DSN* [déclaration sociale nominative] *va devenir obligatoire à partir du 1er janvier 2016, nous nous sommes rendu compte que les employeurs n'y étaient pas encore sensibilisés.* » Par conséquent, depuis le mois d'avril, des « rendez-vous dématérialisation » sont régulièrement donnés par la caisse. Ils ont pris la forme d'ateliers collectifs dans un premier temps. « *Le souci,* précise Maryline Regnault, *c'est que tous les adhérents n'ont pas le même niveau d'utilisation d'Internet.* » Et puis, des questions plus personnelles peuvent émerger.

Des rendez-vous individuels

C'est pourquoi le mode de l'entrevue individuelle d'une durée de trente minutes environ a été rapidement privilégié, sans pour autant définitivement remiser la première option. « *Nous allons proposer des solutions à géométrie variable,* indique Bénédicte Legay, *en fonction des filières, des périodes de l'année et des requêtes établies par notre*

TÉMOIGNAGE

Annick Allix, correspondant d'entreprise

« Mon poste, créé en 2011, s'inscrit dans le cadre de l'offre institutionnelle de services aux entreprises. Nous mettons en œuvre différentes actions de communication.
Nous organisons des rencontres dans les entreprises de plus de 200 salariés, à raison d'une fois tous les deux ans ou en fonction des demandes. C'est l'occasion de faire le point sur leurs besoins et de leur apporter une information personnalisée.
Chaque année, nous invitons les directeurs des ressources humaines des entreprises de plus de 50 salariés à des petits déjeuners à la MSA. Animés par le directeur général et le directeur de la protection sociale, ils permettent de balayer l'actualité législative et les nouveautés. Les DRH apprécient particulièrement la proximité avec la caisse. J'interviens également auprès des entreprises de moins de 20 salariés lors de réunions d'information organisées sur le périmètre de la caisse : en 2014, nous avons ainsi rencontré 130 entreprises auxquelles nous avons présenté la déclaration sociale nominative. Par ailleurs, nous éditons chaque trimestre deux lettres d'information à destination des petites et des grandes entreprises. C'est un outil de communication qui permet d'informer sur l'actualité et de communiquer sur des thèmes divers : prévention, prestations, action sanitaire et sociale, offre de services…. Ainsi, la lettre de juin 2015 portait sur la dématérialisation des déclarations et sur le catalogue des formations ID MSA développées par MSA Services. »

© Franck Rozé/Le Bimsa

Photos : Franck Rozé/Le Bimsa

pôle entreprise (comme le repérage des utilisateurs de Tesa papier). » De nouveaux ateliers collectifs à destination des ostréiculteurs ou des légumiers, par exemple, sont tout à fait envisageables.

Mais pour l'heure, les rendez-vous individuels vont bon train. D'autant que depuis le 1er septembre, la MSA Côtes Normandes demande à ce que les Tesa lui soient uniquement transmis en ligne. À l'instar d'autres démarches au niveau national, comme la déclaration des revenus professionnels qui, depuis cette année, doit légalement s'effectuer par voie dématérialisée pour les exploitants dont les revenus étaient supérieurs à 10 000 euros en 2014. En contrepartie du caractère coercitif de ces mesures, la MSA met des postes informatiques, dotés d'une connexion Internet, en libre-service à disposition des usagers. Le déploiement de ce matériel est progressif dans ses six agences (Valognes, Ponts, Saint-Lô, Caen, Vire et Lisieux) et, éventuellement, au sein d'espaces publics numériques. Lors de son entretien avec Maryline Regnault, Patrick Desrez a ainsi pu se connecter pour la première fois sur son espace privé MSA. Il pourra y retourner en toute autonomie, muni de son mot de passe et de son identifiant. Il sait désormais qu'il peut remplir un Tesa depuis son domicile et le faire parvenir instantanément à sa caisse *via* le web. Il sait également que d'autres services pro lui sont accessibles, tels que la consultation et l'impression de son relevé parcellaire.

Dans le bureau attenant, Marie-Hélène Pelletier reçoit une adhérente pour une demande d'information sur le Tesa web. Cette employeuse de main-d'œuvre connaît des problèmes de connexion. Elle pourra donc se rendre dans l'un des sites sur lequel la MSA met un poste informatique à sa disposition. Avant de repartir, Marie-Hélène Pelletier, qui a étudié le dossier de l'adhérente, lui parle d'un droit qu'elle ne connaissait pas et dont elle pourrait éventuellement bénéficier au regard de ses revenus : l'allocation étudiants. Car « les rendez-vous dématérialisation » permettent aussi de faire le point.

Franck Rozé

TÉMOIGNAGE

Patrick Desrez, exploitant

« On est tellement habitué au papier. L'informatique, c'est un peu compliqué mais je vais devoir utiliser le Tesa web. Dans les administrations, quand on téléphone pour obtenir un renseignement, on se fait balader d'un service à l'autre alors qu'on pourrait très bien trouver la réponse sur Internet. Pour le relevé parcellaire, par exemple, si j'en avais eu besoin, j'aurais téléphoné parce que j'ignorais qu'il est disponible en ligne. Plus on prend l'habitude d'aller sur les sites, plus on y va ! Et puis, l'avantage des déclarations sur Internet, c'est que l'ordinateur contrôle si c'est correctement fait. La validation finale permet de le confirmer. Avec le papier, on n'est jamais sûr qu'il ne manque pas un document ou que toutes les cases sont correctement remplies. »

PRATIQUE

Au sein de la MSA Côtes Normandes, une équipe est à la disposition des entreprises pour toutes les questions relatives aux déclarations sociales (embauches, Tesa, déclarations de salaires…), aux factures, à un changement de structure juridique (Gaec, EARL…) et à la gestion de l'exploitation (parcellaire, déclarations de revenus professionnels…).

Un numéro : le 02 33 06 41 84, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h ; le jeudi de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h.

REPÈRES

Mon espace privé

Le recours à Internet tend à se banaliser et les usages évoluent. Beaucoup de personnes, pour ne pas se déplacer, recherchent désormais des informations, effectuent des démarches et suivent leur dossier en ligne. Pour ce faire, la MSA continue de développer les services au sein de l'« espace privé ». Les adhérents doivent s'y inscrire pour l'utiliser.

Particuliers. Suivre le paiement de ses prestations, demander une attestation, déclarer ses ressources pour les prestations familiales et logement, informer la MSA d'un changement de situation… sont quelques-uns des services proposés. Ils évoluent régulièrement pour simplifier encore les démarches. C'est le cas par exemple pour la demande d'aide au logement (voir détails des nouvelles fonctionnalités dans l'encadré en page 17).

Exploitants. Ceux-ci peuvent notamment déclarer leurs revenus professionnels, obtenir une estimation de leurs cotisations, régler leurs factures, demander des attestations professionnelles… et, bien sûr, avoir également accès aux services ouverts aux particuliers.

Employeurs. Possibilité d'effectuer un titre emploi simplifié agricole (Tesa), une déclaration préalable à l'embauche (DPAE), une déclaration de salaires, d'accident du travail d'un salarié, d'imprimer des attestations, de télérégler les factures…

Tiers déclarants. Pour les exploitants qui ont confié leur comptabilité à un centre de gestion ou à un expert-comptable, un espace privé spécifique pour les tiers déclarants a été créé, avec des fonctionnalités adaptées.

Besoin d'aide ? Afin d'accompagner les internautes, une assistance téléphonique, accessible grâce au numéro mis à disposition sur le site, est prévue en cas de difficulté lors de la connexion ou pour utiliser un service en ligne. —

16 620 240

visites sur le site MSA en 2014.

41 940 451

pages vues en 2014. C'est le 3e site, en termes de fréquentation, dans la sphère de l'information agricole.

1 256 350

adhérents inscrits à l'espace privé fin juin 2015.

3,5

millions de démarches effectuées par les particuliers, 448 733 déclarations par les entreprises, au deuxième trimestre 2015.

Sources : MSA et enquête BVA-TicAgri - janvier 2015.

EN BREF

La galaxie MSA sur la Toile

SITES INTERNET : des espaces publics contenant des informations réglementaires et pratiques sur tous les domaines d'intervention de la MSA ; des espaces privés auxquels peuvent s'inscrire particuliers, exploitants et employeurs de main-d'œuvre. Ils permettent d'effectuer de nombreuses démarches et de gérer son dossier en toute sécurité.
www.msa.fr et les sites des 35 MSA

APPLICATION MOBILE : elle donne la possibilité aux adhérents de consulter leurs paiements, d'effectuer une simulation de droit à une couverture santé complémentaire (CMU-C ou aide à la complémentaire santé) et de suivre l'actualité de la MSA. L'application « Ma MSA & moi », gratuite, s'enrichit actuellement de nouvelles fonctionnalités. Elle est disponible sur *Apple store* et *Google play*.

PAGE FACEBOOK : une page spécialement dédiée aux jeunes, qui fournit des informations pratiques à des internautes enclins à fréquenter les réseaux sociaux.
www.facebook.com/mymsa

PRÉVENTION JEUNES : pour favoriser la participation des jeunes adhérents MSA aux consultations de prévention et leur permettre d'accéder plus facilement à une information et des messages de prévention adaptés, un dispositif « instants santé jeunes » a été lancé, fin 2012 ; il s'appuie notamment sur un site Internet, support des messages de prévention.
isjeunes.msa.fr

SANTÉ-SÉCURITÉ EN AGRICULTURE : un site, avant tout destiné aux animateurs santé-sécurité au travail, aux enseignants agricoles, aux membres des CHSCT et des CPHSCT, mais qui s'adresse également à tous les professionnels cherchant une documentation fiable et complète en matière de prévention des risques professionnels en agriculture.
ssa.msa.fr

© Téo Lannié/CCMSA Image

À L'INTERNATIONAL : L'Enasp *(European network of agricultural social protection systems)* regroupe les six régimes agricoles autonomes existant dans l'Union européenne, dont la MSA. Un site (en anglais) présente les membres de ce réseau et leurs activités.
www.enasp.eu

COMPTE TWITTER : suivre l'actualité, partager des informations grâce à de brefs messages appelés *tweets*… c'est ce que permet cet outil. Le compte créé par la MSA sur *Twitter* est dédié à l'information institutionnelle, principalement en direction des journalistes et des partenaires.
@rp_msa

CHAÎNE VIDÉO : elle permet de visionner les vidéos réalisées par la MSA.
www.dailymotion.com/MSATV

LE BIMSA : ouvert depuis début 2012, le site du *Bimsa* reprend les contenus de la version papier et s'enrichit de photos, de vidéos et d'autres articles. Une *newsletter* bimensuelle est proposée pour que les internautes puissent être tenus au courant des derniers articles mis en ligne (abonnement à partir de la page d'accueil du site).
www.lebimsa.fr

Faciliter la transition

Les MSA se mobilisent pour négocier le virage de la dématérialisation. Un rassemblement des énergies qui prend différentes formes avec, pour objectif, un passage en douceur vers un régime 2.0

MSA MARNE ARDENNES MEUSE

La foire de Châlons 2.0

© MSA Marne Ardennes Meuse

La foire de Châlons est un événement majeur de la Marne. Chaque année, durant dix jours, des centaines de milliers de visiteurs déambulent dans les allées du Capitole en Champagne. Pour cette 69e édition, les régimes de protection sociale ont partagé un stand commun sous la bannière des 70 ans de la sécurité sociale, avec deux jours consacrés aux services en ligne. L'occasion pour les affiliés de se voir présenter les solutions digitales de chacun.

Côté MSA, Hervé Collignon, *webmaster* de la caisse Marne Ardennes Meuse, a participé à ces deux journées pour aiguiller les visiteurs : *« L'objectif de notre stand est d'inciter les affiliés de la MSA à ouvrir et à utiliser leur espace client. Ici, nous les accompagnons pour leur montrer les possibilités qu'offrent ces services en ligne. »* La caisse, qui a enregistré plus de 60 créations de compte, a également proposé des changements de mots de passe : *« En rencontrant les gens, nous avons remarqué que beaucoup d'affiliés n'utilisaient plus leur espace privé à la suite de la perte de leur mot de passe et qu'ils ne demandaient pas de nouveaux codes de connexion. Pendant la manifestation, nous avons réinitialisé une centaine de mots de passe, tout en rappelant l'intérêt des sites de la MSA »*, poursuit Hervé Collignon. Durant la durée de la foire, les visiteurs se renseignent sur différents sujets mais un thème reste plus souvent abordé : *« Les personnes veulent surtout des réponses sur leur retraite, faire des simulations, etc. Nous les accompagnons pour étudier leur cas particulier* via *leur compte personnel, en mentionnant que les nouveautés à ce sujet sont mises en ligne sur le site »*, indique Alain Lantreibecq, chargé de communication de la caisse.

Cette sensibilisation aux services en ligne devrait se poursuivre auprès des élus de Marne Ardennes Meuse, ainsi qu'auprès des employeurs de main-d'œuvre. —

Jérémy Lemière

MSA DES CHARENTES

Rendre les utilisateurs autonomes

Élisabeth Brothier est responsable de la plate-forme d'assistance Internet Centre-Nord sise à Saintes (MSA des Charentes), qui couvre le périmètre de huit caisses.

Quelle est la mission de la plate-forme ?

Élisabeth Brothier. Cinq plate-formes d'assistance Internet ont été déployées pour couvrir l'ensemble du réseau des 35 MSA. Elles assurent l'assistance en ligne. Celle de Saintes, qui se compose de cinq téléconseillers, accompagne l'adhérent à l'utilisation des services sécurisés accessibles sur les portails web de huit caisses, dont la MSA des Charentes. Chacune d'entre elles est identifiée par une boîte *mail* et un numéro de téléphone spécifiques.

Quels types de demandes enregistrez-vous ?

EB. Le service existe depuis le 1er février 2012. Au départ, nous étions très sollicités par les employeurs de main-d'œuvre, principaux utilisateurs des services en ligne. Nous continuons d'enregistrer des pics d'activité tous les trimestres, en lien avec les déclarations de salaire. Un lissage s'effectuera avec l'arrivée de la DSN [déclaration sociale nominative]. Aujourd'hui, nous constatons une évolution que nous avons recherchée en proposant de plus en plus de services en ligne aux particuliers : ils sont toujours plus nombreux à prendre contact avec nous. C'est un effet des campagnes de promotion des services en ligne menées par les caisses.

© MSA des Charentes

Élisabeth Brothier, Joëlle Vallet, Gaëlle Trochut, Cinthia Courtin, Cécile Orge, Brice Segura et Joëlle Theys.

Le volume d'activité est-il appelé à croître ?

EB. La montée en charge des sollicitations a été progressive, d'une part, et, d'autre part, nous avons fait le constat d'une évolution importante du nombre d'inscrits aux services sécurisés au niveau national, en passant de de 860 000 en 2013 à 1 260 000 en 2015. On observe une certaine stabilité des contacts : 11 805 au premier trimestre 2013 ; 11 663 sur la même période un an après ; 12 380 au premier trimestre 2015. En 2014, sur les huit caisses du périmètre, nous avons traité 41 389 demandes adressées par courriel ou par téléphone. La plate-forme est joignable de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi. C'est vrai que le nombre d'extranautes a augmenté et, potentiellement, le nombre d'utilisateurs des services en ligne. Mais la plate-forme a pour vocation de rendre les utilisateurs autonomes.

Franck Rozé

www.lebimsa.fr

La démat' sur le tapis (MSA Dordogne, Lot et Garonne).

MSA GRAND SUD

Le Tesa web passe par les caves

La MSA Grand Sud a organisé, pour les employeurs de main-d'œuvre, des entraînements à l'utilisation du service Tesa web. Une préparation à la dématérialisation obligatoire à partir de 2016. La MSA a proposé, de juin à août, une quinzaine de sessions de formation pour tous publics et parfois sur demande des caves pour leurs adhérents, comme à Baixas, Banyuls, Bram, Carcassonne, Castelnaudary, Leucate, Limoux, Maury, Narbonne, Perpignan, Rasiguères et Talairan. Environ 250 agriculteurs ont appris progressivement à accomplir leurs formalités *via* le web. Certains participants étaient déjà inscrits sur l'espace privé Internet, mais tous éprouvaient le besoin d'être accompagnés dans leur pratique du web. Satisfaits de la formation, ils utilisent dorénavant les services en ligne, dont l'utilisation a effectivement augmenté de 63 % sur une année !

Cette première session de réunion s'est étalée sur une période de prévendanges. D'autres dates sont programmées en prévision de la taille des vignes, courant novembre.

Jérémy Lemière

© MSA Grand Sud