

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES  
Séance plénière du 06 juillet 2016 à 9 h 30  
« Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite »

|   |
|---|
| <b>Document n° 10</b>                                   |
| <i>Document de travail,<br/>n'engage pas le Conseil</i> |

## **Les relations entre la MSA et ses assurés dans le cadre de la retraite**

*CCMSA*



DRSO-Dpt Gestion Client

**DOCUMENT COR**  
14 juin 2016

# Les relations entre la MSA et ses assurés dans le cadre de la retraite

## Présentation de la MSA

---

### **Au plus près des besoins**

La Mutualité sociale agricole (MSA) assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre. Avec 27,4 milliards de prestations versées à 5,4 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

### **Un plus, le guichet unique**

Interlocuteur unique de ses ressortissants, la MSA les accompagne tout au long de leur vie. Une protection sociale globale au titre de laquelle, en un seul lieu, elle verse toutes les prestations auxquelles ils peuvent prétendre en santé, famille, retraite... et assure le recouvrement des cotisations, y compris d'assurance chômage et de retraite complémentaire.

En complément de sa mission de service public de la sécurité sociale, elle mène des actions à caractère sanitaire et social et prend en charge la médecine du travail ainsi que la prévention des risques professionnels.

Une organisation en guichet unique qui facilite la vie quotidienne des assurés, simplifie leurs démarches et permet de mieux les connaître pour une prise en charge personnalisée, adaptée à leur situation.

En outre, la MSA propose, dans le prolongement de son cœur de métier, une offre de services sur les territoires – non exclusivement réservée à des publics agricoles – qui complètent la protection sociale en créant de l'animation et du lien social en milieu rural.

Avec la MSA, les pouvoirs publics s'adressent à l'opérateur social de référence du monde agricole.

### **Une vraie représentativité**

La MSA dispose d'un lien privilégié, et particulièrement fort, avec ses adhérents qui repose sur les valeurs du mutualisme : la solidarité, la responsabilité et la démocratie sociale. Il est incarné par les 24 080 délégués cantonaux élus par eux (bénéficiaires ou cotisants, actifs et retraités) et parmi eux, pour les représenter durant cinq ans. Des élections organisées depuis 1949 et dont le 18<sup>e</sup> scrutin a eu lieu en janvier 2015. Sur le terrain, ces élus, issus des trois composantes de la profession – exploitants, salariés et employeurs – jouent un rôle de relais entre la population agricole et rurale et la MSA. À l'issue du processus électoral, les administrateurs des 35 caisses, ainsi que ceux de la caisse centrale sont désignés. Ils participent, au sein des conseils d'administration, à la définition des politiques institutionnelles, veillent à leur application et fixent les orientations de gestion.

La gouvernance politique du réseau est du ressort de l'assemblée générale centrale et du conseil central qui élit le président de la MSA.

### **Des solutions de terrain**

Le réseau MSA, ce sont 17 000 salariés, répartis entre la caisse centrale, deux centres informatiques et les 35 caisses. Celles-ci couvrent au maximum quatre départements afin de respecter les identités géographiques et culturelles, les équilibres économiques et les distances entre sites. Une proximité qui se matérialise également par plus de 200 agences locales.

Écoute des besoins et attentes des adhérents, prise d'initiatives et contribution au montage de projets... l'implication des élus, aux côtés des personnels de la MSA, permet d'apporter des solutions concrètes qui renforcent sa qualité de service.

## **Le parcours client « je prépare et je prends ma retraite »**

Suite à l'analyse du parcours client de ses populations, fondée sur l'expression du vécu de ses ressortissants / retraite la MSA a identifié les points saillants relatifs au questionnement et à l'attendu en matière de retraite.

### **Un moment de vie particulièrement chargé en émotion et un besoin d'accompagnement personnalisé**

Les clients attendent des réponses aux questions suivantes :

- Quand puis je prendre ma retraite ?
- Combien je vais toucher ?
- Que faire de mon exploitation / entreprise pour le segment non salarié agricole

Pour les clients les éléments constitutifs de la préparation et du départ à la retraite résident dans :

- leur propre carrière
- l'évolution de la réglementation (mesures relatives à l'âge du départ à la retraite et aux nombres de trimestres requis)
- l'impact sur leur capacité financière et plus globalement sur leurs ressources.

L'évolution régulière de la législation, la complexité croissante des dispositifs, le développement des carrières professionnelles non linéaires ou heurtées, rendent d'autant plus nécessaire le renforcement des actions d'accompagnement personnalisées (au-delà de l'information individuelle) notamment vers les publics les plus fragiles.

### ***Un fort besoin de réassurance et de se sentir accompagné pour passer ce cap***

D'autre part et au-delà des questions qui précèdent, les assurés ont besoin de visibilité par rapport à leur situation personnelle et de réassurance sur « l'après » retraite.

***La nécessité d'informer les adhérents tant sur la retraite elle-même (fonctionnement, modalités), que sur les services proposés par la MSA pour les aider dans ce moment de vie***

## **L'accès à l'information et aux services MSA en matière de retraite**

---

L'accès à l'information en matière de retraite pour les populations agricoles et rurales est disponible via les divers canaux de contacts.

### **Une offre de service en ligne ouverte à tous**

La MSA offre à ses populations un accès à des services en ligne qui répondent aux différents besoins d'information des populations en fonction de leur situation / retraite. C'est ainsi que selon leurs préoccupations et surtout leur âge les clients MSA équipés d'internet peuvent bénéficier des services en ligne proposés par la MSA. Ces services vont de la simple simulation, à l'obtention de relevés de carrière et d'estimation indicative globale [droit à l'information] pour leur future retraite de base et complémentaire.

La possibilité d'interroger la MSA sur leur situation / retraite ou de demander à bénéficier d'un rendez-vous en utilisant le service de messagerie sécurisée ou de demande de RV mis à leur disposition.

### **La relation téléphonique**

Pour compléter les informations générales disponibles sur les sites internet ou via leur espace privé, les ressortissants agricoles peuvent bien évidemment contacter leur MSA pour recueillir toute information qu'ils souhaiteraient avoir sur leur retraite. Selon leur situation et leur besoin, ces demandes peuvent déboucher sur la proposition d'un RV en face à face (ou par téléphone) pour leur communiquer toute information utile à la fois sur leur future retraite mais plus globalement sur l'ensemble de leur situation au regard de leur protection sociale.

### **La relation face à face [ou plus rarement via RV téléphonique]**

De par son maillage territorial la MSA est largement implantée sur l'ensemble du territoire que ce soit via ses 228 agences MSA et ses quelques 300 points d'accueil. Elle complète sa présence sur les territoires en offrant des accès à ses services (généralement orientation et accompagnement numérique) via des partenariats locaux établis pour répondre aux besoins d'accès à l'information, à l'orientation et aux services des populations.

### **La relation écrite**

Des travaux pour simplifier et améliorer la lisibilité des courriers retraite, ont été conduits en associant les adhérents.

## **La relation de services MSA en matière de retraite**

---

### **Une offre d'information collective pour les salariés des entreprises agricoles**

Du fait de son guichet unique, la MSA gère également la relation avec les entreprises agricoles. Elle met ainsi à profit cette opportunité pour proposer aux responsables d'entreprises qui le souhaitent (DRH, dirigeants, etc...) de dispenser des sessions d'information générale sur la retraite auprès de leurs salariés volontaires. Ces sessions d'information sont généralement montées en partenariat avec les organismes de retraite complémentaires locaux de façon à délivrer une information la plus complète possible.

Cette offre est dans certains cas complétée par la tenue de RV individuels pour les salariés proches de leur départ à la retraite.

### **La préparation à la retraite : une offre de RV personnalisée selon les profils de clients**

La MSA propose des RV pour la préparation à la retraite. Leur contenu est adapté de façon à répondre au plus près aux situations professionnelles ou personnelles des clients.

D'une manière globale une distinction s'opère entre les actifs « non salariés » (chefs d'exploitation ou d'entreprise agricole) et les salariés.

### ***Cession d'exploitation / entreprise et préparation à la retraite pour les non salariés***

En effet, concernant le segment des chefs d'exploitation ou d'entreprise agricoles, outre la préparation de son dossier individuel de retraite se pose la question de la cession et ou de la transmission de l'exploitation / entreprise.

Dans ce cadre et pour cette population, la MSA capitalise sur les dispositifs mis en place pour connaître en amont les projets de cessation d'activités agricole et met à profit cette information au bénéfice du segment « non-salarié » en couplant l'accompagnement à la cessation d'activité et celui de l'accompagnement à la préparation à la retraite.

C'est ainsi que les assurés non – salariés bénéficient à ce titre d'une prise en compte globale de leur situation (tant sur le plan de la cessation professionnelle que personnelle). A cette occasion, ils bénéficient d'un examen global de leur situation au regard de leur protection sociale.

Cet accompagnement amont permet ainsi aux clients de disposer de tous les éléments utiles pour d'une part préparer leur cessation d'activité (et en creux la transmission de leur entreprise) et leur dossier de retraite.

## ***Complétude des périodes lacunaires pour la reconstitution de carrière au bénéfice de l'ensemble de la population agricole***

Pour fluidifier le parcours de ses bénéficiaires et anticiper le plus amont possible les démarches de ses clients, la MSA adresse annuellement à l'ensemble des ressortissants présentant des périodes lacunaires dans leur carrière, des questionnaires les invitant à effectuer les démarches nécessaires pour compléter leur carrière en amont de leur départ en retraite.

Ces actions bénéficient notamment aux assurés présentant des carrières heurtées du fait d'emplois de nature saisonnière (caractéristiques dans le monde agricole).

Un suivi du retour de ces questionnaires est effectué et des actions sortantes réalisées pour proposer un accompagnement dans le cadre de leur reconstitution de carrière vers les personnes concernées.

En résumé, du fait son guichet unique et de sa connaissance globale de la situation professionnelle et personnelle de ses clients la MSA est en mesure de développer des actions pro-actives pour d'une part, les sensibiliser à la nécessité d'anticiper la préparation de leur départ à la retraite et d'effectuer les démarches nécessaires suffisamment en amont pour fluidifier au maximum leur parcours au moment du départ à la retraite.

## **Approche globale de la situation personnelle des assurés au regard de leur protection sociale**

Du fait de son guichet unique et de la connaissance de la situation personnelle de ses clients tant au regard des différentes branches de protection sociale : assurance maladie, prestations familiales, action sanitaire et sociale....) et de leur situation familiale et professionnelle, la MSA est en mesure d'élargir, au-delà du strict domaine de la retraite, l'accompagnement en matière de protection sociale de ses clients, et notamment pour les plus vulnérables ou en situation de précarité.

C'est ainsi, que la MSA est en capacité d'identifier et de proposer aux publics dont les ressources vont être amenées à diminuer de façon significative lors du passage à la retraite, une offre spécifique d'accompagnement et de conseil via le « rendez-vous prestations MSA" pour identifier tous droits potentiels à prestations légales , extra-légales dans les autres branches de protection sociale et services, et de garantir ainsi l'accès à la complétude des droits.

A titre illustratif, du fait de sa connaissance globale et de sa capacité à couvrir tout le champ de la protection sociale la MSA est en mesure de conduire des actions spécifiques pour les personnes titulaires d'une pension d'invalidité ou de l'Allocation adulte handicapée qui font valoir leurs droits à la retraite visant à couvrir l'ensemble des besoins de la personne en matière d'action sanitaire et sociale, de prévention santé ou par la délivrance d'offre de service spécifique

## **Le guichet unique de la MSA, une réelle simplification de la relation de service pour les clients**

Un autre bénéfice direct pour les clients MSA, la détention préalable par la MSA d'un certain nombre d'information obligatoirement nécessaires pour bénéficier de sa retraite, tels que l'adresse postale, l'adresse mail, le RIB, mais aussi la composition de la famille limite de fait la sollicitation des clients et simplifie la relation pour le futur retraité.

Sous un tout autre aspect, la connaissance de la situation familiale permet, lors de survenance du décès d'un retraité d'enclencher des contacts sortants vers le conjoint survivant pour lui proposer un accompagnement. Par ces actions la MSA simplifie la relation et l'accès à la complétude des droits de ses ressortissants.

## **Après le départ à la retraite....**

---

Au-delà de la période de préparation et de départ à la retraite, la MSA poursuit l'accompagnement du retraité qui lui permet de continuer à bénéficier, de toutes les prestations couvertes par la MSA (santé, logement, etc....).

A chaque étape importante de sa vie de retraité, la MSA lui propose une gamme de services qui lui permettent d'entretenir et de prendre soin de sa santé (vaccination grippe, Ateliers Bien Vieillir, Ateliers Nutrition, Peps Eureka,...), de prévenir les risques liés au vieillissement (Instant santé, Ateliers Equilibre, etc...), d'adapter au besoin son habitat, de l'aider dans son éventuel statut d'aidant, de favoriser son maintien à domicile, et si nécessaire de lui faciliter l'accès à des maisons pour personnes âgées.

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>MSA Caisse Centrale</b> | <b>Direction relation de service et organisations</b> |
| Les Mercuriales            | Tél. : 01 41 63 82 15                                 |
| 40, rue Jean Jaurès        | Fax : 01 41 63 XX XX                                  |
| 93547 Bagnolet Cedex       | <a href="http://www.msa.fr">www.msa.fr</a>            |



L'essentiel & plus encore