



santé  
famille  
retraite  
services

## La nécessité d'un pilotage global de la réclamation au sein d'un réseau

*Marie Ange Biteau, Directrice de la Coordination du Réseau  
Benoit Rion, Mission Pilotage, MSA Marne Ardennes Meuse*

**8<sup>ème</sup> convention AMARC**  
Jeudi 14 décembre 2006





# La MSA, organisme de protection sociale

Régime de **protection sociale du monde rural et agricole**,

**Au service**

- **des exploitants, des salariés agricoles, et de leurs familles,**
- **des entreprises agricoles,**
- **des retraités issus de ces 3 univers.**

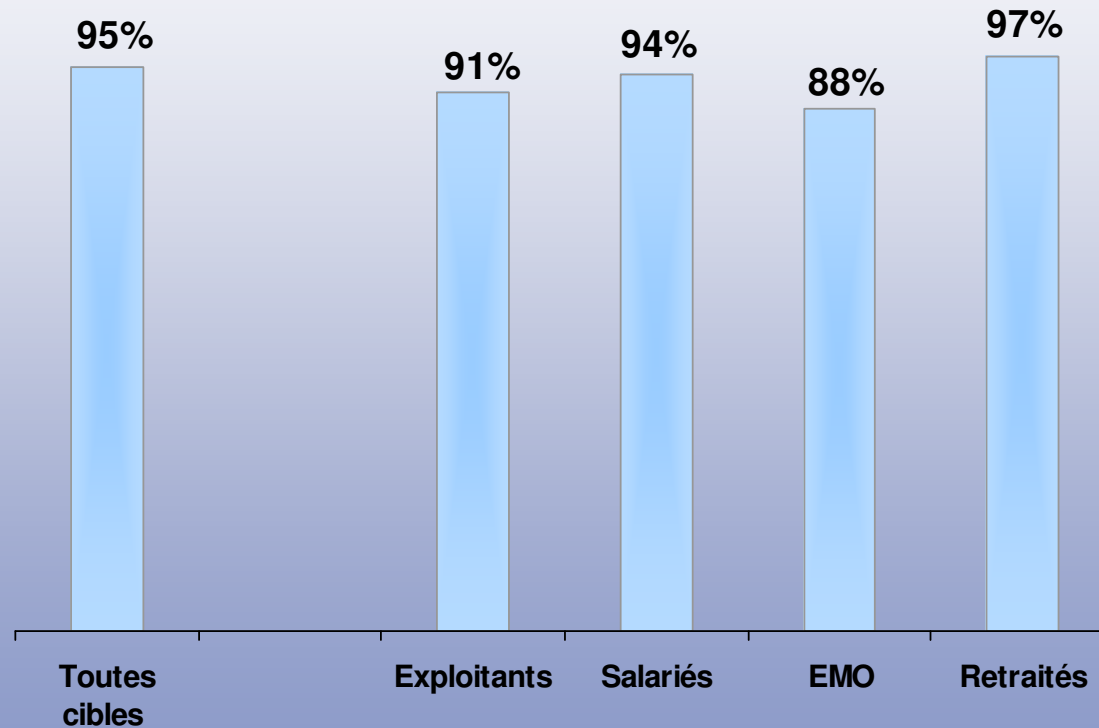
⇒ **Rassemble près de 4 millions de personnes.**



# Satisfaction des clients de la MSA

Enquête de satisfaction menée par IPSOS – terrain en novembre et décembre 2005

**En 2005, 95% d'adhérents s'estiment satisfaits du service rendu par la MSA.**

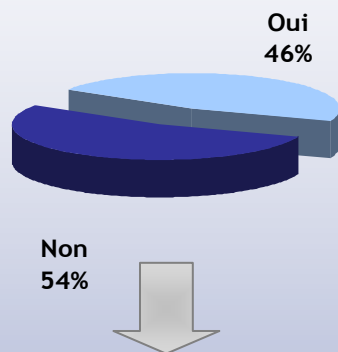




# Des relations bien évaluées : Modes de contact les plus courants : Téléphone et courrier

## Téléphone : principal mode de contact

Au cours de ces 2 dernières années, avez-vous appelé votre caisse MSA ?

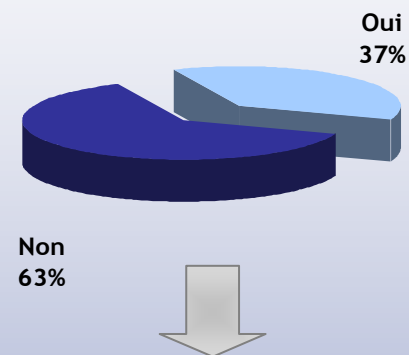


**91% d'adhérents satisfaits des contacts téléphoniques**

Base : personnes ayant appelé la MSA au cours des 2 dernières années

## Courrier

Au cours de ces 2 dernières années, nous avez-vous adressé un courrier ?



**96% d'adhérents satisfaits des contacts courriers**

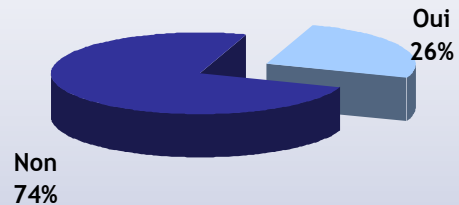
Base : personnes ayant adressé un courrier à la MSA au cours des 2 dernières années



# Deux autres modes de contact moins courants : Guichet et Internet

## Guichet

Au cours de ces 2 dernières années, vous êtes-vous déplacé(e) dans l'un de nos guichets ?

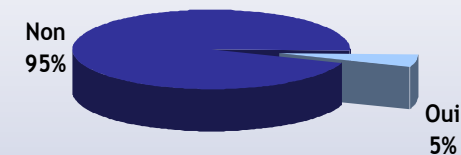


**95% d'adhérents satisfaits  
des contacts au guichet**

*Base : personnes s'étant déplacées au guichet au cours des 2 dernières années*

## Internet

Avez-vous déjà consulté un site Internet MSA ?

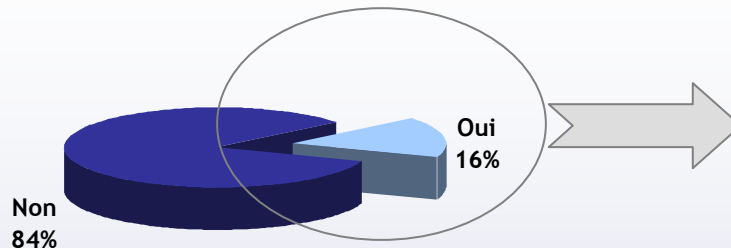


**77% d'adhérents satisfaits du  
site Internet**

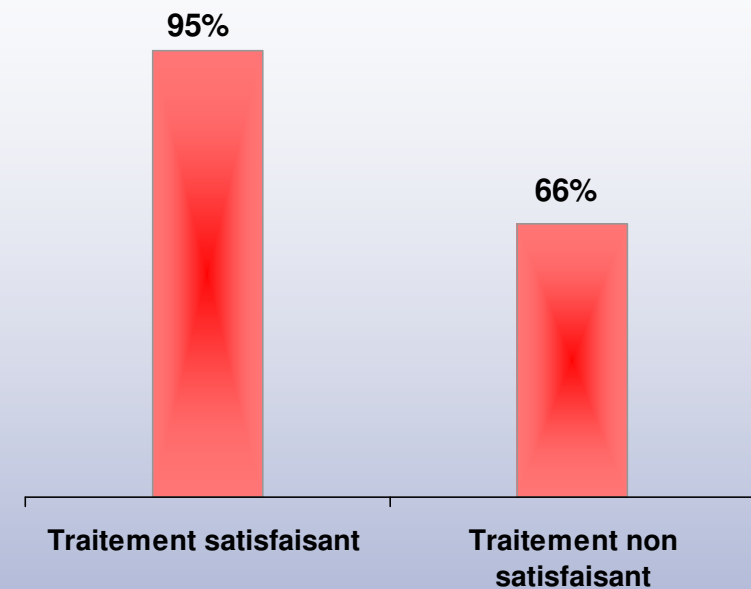
*Base : personnes ayant consulté un site Internet MSA au cours des 2 dernières années*

# Le traitement des réclamations

Au cours de ces 2 dernières années, avez-vous fait une réclamation auprès de l'un de nos services ?



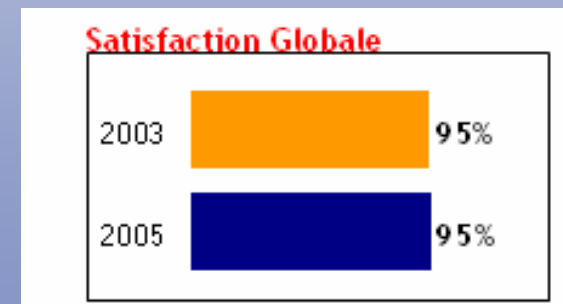
## Impact du traitement de la réclamation sur la Satisfaction globale



Par cible : % ayant émis réclamation



## Rappel



# De la réclamation à la médiation : Un dispositif intégré de recours en MSA

*Albert est insatisfait*



MSA : réclamations



Conciliation



Commission  
recours amiable



Médiation

# La réclamation



*Albert a des voies de recours.*



**Une réclamation peut provenir d'un adhérent-client, d'un élu, d'un professionnel de santé, d'une association, de l'interne...**

**Peut être recueillie par :**

- ✓ **agents MSA** : au guichet, téléphone, travailleurs sociaux, etc..
- ✓ **élus locaux.**

**Tous canaux d'entrée : guichet, courrier / courriel, téléphone,**

**Une réclamation peut être justifiée ou non,**

**Une réclamation peut être imputable à la MSA ou non,**

**Toute réclamation nécessite une prise en compte.**

Réclamations

Conciliation

CRA

Médiation





*Albert a des voies de recours*



## **Deux types de réclamations gérées en MSA :**

- **Réclamation liée directement à *une action de la caisse*** (ex : délai d'envoi d'une pièce trop long, etc..) ⇒ **relève de la responsabilité de la caisse,**
- **Réclamation liée à *l'application d'un texte de loi*** (générant par ex. inégalité entre bénéficiaires régime agricole et les autres) ⇒ **relève d'une responsabilité plus globale.**

Réclamations

Conciliation

CRA

Médiation

## La conciliation : dans le domaine de la santé



*Albert n'est pas satisfait de la réponse à sa réclamation*



**La conciliation peut concerner :**

- ✓ **tous les usagers** de la caisse,
- ✓ **tous les domaines** relatifs à la **santé**, notamment les litiges:
  - entre un assuré, un professionnel de santé ou un employeur avec les services de la caisse,
  - liés au **parcours de soin intégré**

**Conciliateur *interne*** à la MSA, nommé hors des services prestations maladie, ou contrôle médical.

**Est exclusive de tout recours** (elle cesse par ex. en cas de saisie de la CRA).

*Sur les 10 premiers mois 2006, 65 litiges ont fait l'objet d'une saisine du conciliateur.*

Réclamations

Conciliation

CRA

Médiation

## La commission de recours amiable (CRA)



*Si le litige n'est toujours pas réglé...*



***La CRA intervient après la conciliation et avant la médiation.***

***Domaine plus large que la conciliation :  
différends se rapportant à l'application de la législation agricole en  
matière de :***

- ✓ ***cotisations,***
- ✓ ***prestations.***

***Rôle de la CRA : apprécier la bonne application des textes,  
tout en étant un lieu d'humanisation des dossiers.***



# La médiation



*Dernier recours amiable pour Albert*



**Taux de réussite de 2/3 :**

⇒ ***réelle participation des parties en cause dans la recherche d'une solution amiable.***

***Médiateur neutre, extérieur à la MSA.***

***Il remet un rapport annuel à l'Assemblée Générale de la MSA.***

Réclamations

Conciliation

CRA

Médiation



## Dans les caisses : un processus complet

*Au niveau local, il existe un dispositif complet de traitement de l'insatisfaction client.*

*⇒ Quels sont donc les enjeux d'un pilotage global de la réclamation pour l'institution ?*



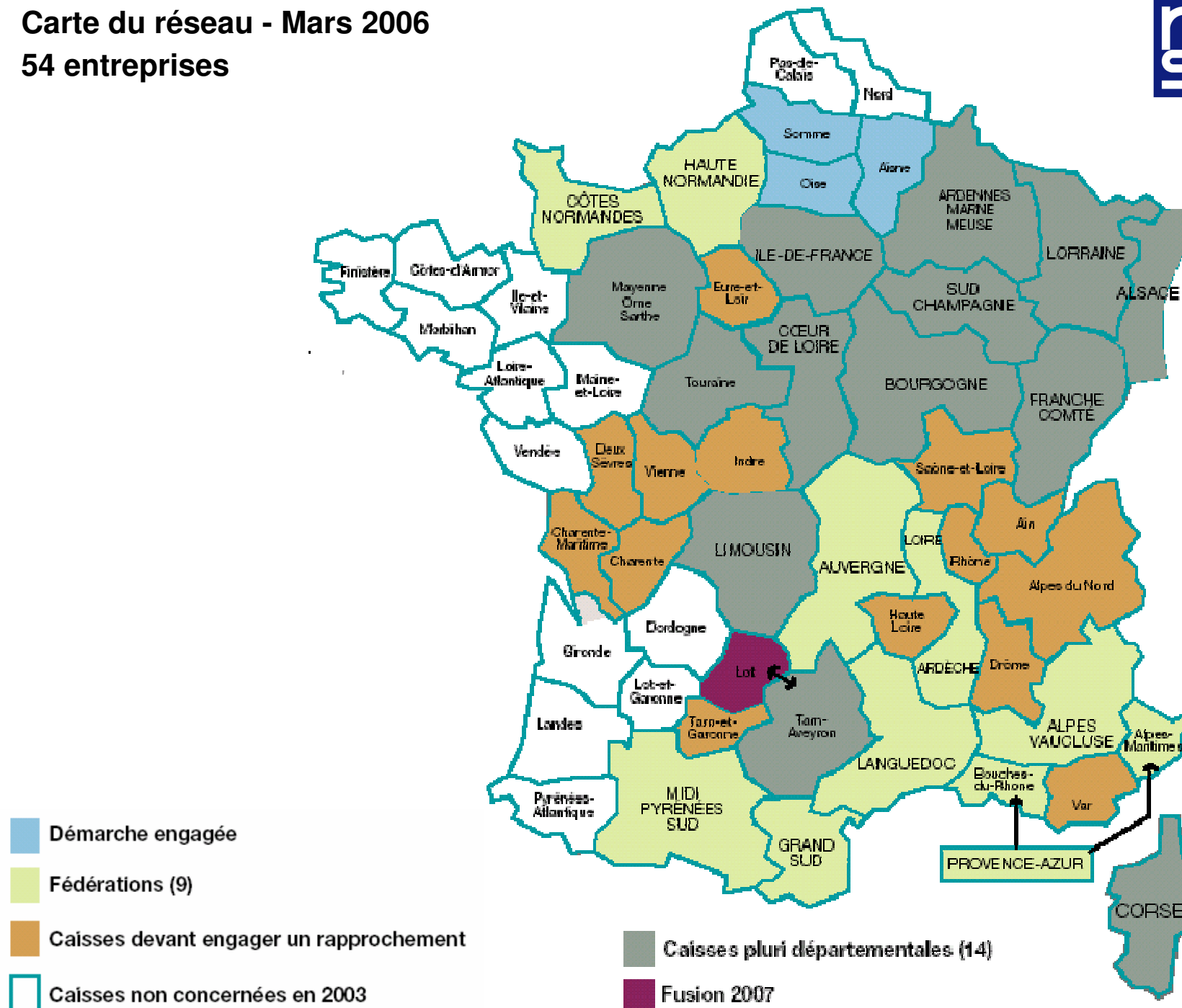
**Gère la protection sociale (et plus encore) de *4 millions d'adhérents-clients*,**

**Qui ont choisi *27 000 élus* pour les représenter sur l'ensemble du territoire (taux de participation aux élections 2005 : plus de 51%),**

**Et notamment au sein des conseils d'administration des 54 entreprises présentes sur tout le territoire, regroupant au total environ 18 000 salariés.**

# Carte du réseau - Mars 2006

## 54 entreprises





## *Albert quitte son village*



MSA : réclamations



Conciliation



Commission  
recours amiable



Médiation





# Les enjeux pour la MSA

## Les enjeux :

- Créer un **dispositif de recours**
  - **homogène** sur le territoire, entre entreprises,
  - **connu** par les adhérents-clients,
  - **facile** d'accès,
- **Mutualiser** les pratiques entre caisses, dans un **environnement contraint**,
- **Maintenir voire améliorer la satisfaction** des adhérents-clients, notamment suite à une réclamation,
- **Répondre aux attentes des pouvoirs publics.**



## Une obligation : la COG

***Le pilotage de la réclamation est inscrit dans la **C**onvention d'**O**bjectif et de **G**estion signée entre la MSA et l'Etat.***

***Article 72 : mettre en place un dispositif intégré de suivi des réclamations***

***La MSA met en place un dispositif de suivi des réclamations avec les adhérents.***

***Celui-ci vient en complément des dispositifs de conciliation et de médiation pour déboucher sur un dispositif institutionnel intégré.***



# Témoignage de Benoit Rion

## MSA Marne Ardennes Meuse

### EXPERIENCES DE LA MSA MARNE ARDENNES MEUSE

**Les 2 orientations de mise en œuvre du dispositif de gestion des réclamations :**

⇒ **Un dispositif qui s'est enrichi des travaux de notre réseau MSA**

- 1. Dans une perspective de pilotage global du réseau**
- 2. Sur la base des travaux du groupe dédié réclamation**

⇒ **Un dispositif qui s'adapte aux spécificités de la MSA Marne Ardennes Meuse**

- 1. Dans le respect des stratégies locales**
- 2. Sur la base d'une analyse différenciée des réclamations**



---

**santé**

---

**famille**

---

**retraite**

---

**services**

---