

## **Fiche complémentaire 4 : moderniser le service public et la réponse sociale**

### **Prévention, réactivité et nouvelle structure : une approche innovante des besoins sociaux**

#### **Améliorer la réactivité du service public : simplification des démarches et de la gestion administrative.**

##### **Avec le téléphone**

- Une plate forme téléphonique est aujourd'hui opérationnelle. La MSA gère tous les aspects de la protection sociale, (santé, famille, retraite et cotisations) ce qui est assez complexe dans la relation avec les adhérents. Le taux de réponse directe est de 80 %. Tout réponse différée l'est en 72 heures maxi

##### **Avec internet**

- [www.msaalpedunord.fr](http://www.msaalpedunord.fr) accueille déjà 90 000 visiteurs par an : des services sécurisés permettent aux adhérents d'interroger leurs dossiers en cours et aux employeurs de faire leurs multiples déclarations en ligne.

##### **Avec la gestion électronique des documents**

- 1,25 million de courriers par an : dès leur réception ces courriers seront progressivement dématérialisés, les agents traitent les dossiers sans papier ! C'est déjà le cas pour le secteur famille.

#### **Au delà de ses mission classiques, développer une nouvelle offre de services :**

Santé, retraite, famille, action sanitaire et sociale, santé sécurité au travail, actions de prévention, peut on aller au-delà ?

##### **L'offre de services**

Elle veut aujourd'hui, en accord avec le plan stratégique national, développer une nouvelle offre de services répondant aux besoins des populations rurales.

En matière de gérontologie, elle possède des produits et une expertise reconnus avec les « ateliers du bien vieillir » ou l'atelier mémoire « PAC EUREKA » et « PAC RESIDANTS ». Pourquoi ne pas déployer dans un cadre associatif et en partenariat ces services et les proposer à un public plus large ? C'est sur ce projet que la MSA a entamé une réflexion qui doit déboucher en 2009 sur la constitution de structures de formation et d'ingénierie sociale.