

La MSA garantit la continuité de son activité et le versement des prestations à ses 5,6 millions d'adhérents

Bobigny, 19 mars 2020

La MSA s'organise pour faire face à la crise sans précédent du Coronavirus. Elle met ainsi en œuvre des mesures exceptionnelles au maintien de son service afin de garantir le versement de l'ensemble des prestations sans délai supplémentaire et de soutenir les salariés, exploitants et employeurs agricoles, conformément aux décisions du Président de la République.

«Tout est mis en œuvre pour que toutes les prestations (maladie, famille et retraite) soient versées dans les conditions habituelles malgré une situation complexe, a déclaré François-Emmanuel Blanc, le directeur général de la Caisse Centrale de la MSA. Nous avons une attention particulière pour nos adhérents les plus fragiles, notamment ceux dont les revenus de remplacement (les indemnités journalières, les congés maternité, paternité, les retraites, le revenu de solidarité active, l'allocation aux adultes handicapés, la prime d'activité) sont les seules rémunérations. Je sais que les 16 000 salariés de la MSA ont à cœur d'assurer cette mission essentielle et le 9 avril, comme tous les mois, ce sont 3 millions de pensions qui seront payés à nos retraités agricoles».

Pour ce faire, la MSA a donc pris les mesures nécessaires pour assurer une continuité de son activité, notamment en accordant une attention particulière au maintien :

- des activités d'ouverture des courriers et de numérisation des documents strictement nécessaires, activités indispensables pour assurer la gestion des droits des ressortissants,
- d'un accueil téléphonique minimum, notamment pour accompagner les assurés en situation de fragilités ou répondre aux situations urgentes,
- des visites médicales du travail ne pouvant pas être faites à distance, pour les salariés affectés à des postes jugés prioritaires au maintien du socle d'activité.

Les adhérents sont invités à reporter leurs démarches non prioritaires, à utiliser leur espace privé sur le site internet msa.fr pour gérer leurs dossiers, déposer les documents nécessaires et pour prendre un rendez-vous téléphonique.

Afin de soutenir ses adhérents et malgré la fermeture de ses points d'accueil, la MSA s'engage à maintenir la proximité et le lien avec ses affiliés et répond ainsi, depuis le 16 mars, à plus de 12 000 appels par jour.

Elle a également mis en place un dispositif d'information, via des messages vocaux positionnés sur ses numéros mais également via des campagnes de SMS et de mails proactives, pour prévenir ses adhérents de la fermeture de ses points d'accueils, les inviter à limiter leurs déplacements et à utiliser leur espace privé en ligne pour leurs interactions. Le traitement des mails envoyés via la messagerie sécurisée, est ainsi assuré par les équipes des MSA.

Les adhérents sont également invités à déposer par internet leur arrêt de travail, via un service en ligne dédié au dépôt de document et permettant un traitement en continu. Pour les personnes à risques, un service a été développé en urgence afin de permettre une déclaration d'arrêt de travail.

Au travers de ces actions, la MSA s'efforce à la fois de garantir le service rendu, sa qualité, et la protection des citoyens mais aussi des équipes en interne qui œuvrent chaque jour à la bonne réalisation de ses missions.

Par ailleurs, pour les employeurs de main d'œuvre et les exploitants, la MSA applique d'ores et déjà les mesures exceptionnelles de report de paiement des cotisations et contributions sociales. Ainsi, entre le 15 et le 31 mars 2020, aucun prélèvement automatique ne sera effectué par la MSA.

Pour les virements, les professionnels pourront adapter le montant de leurs cotisations. Les déclarations sociales sont quant à elles à déclarer selon les modalités habituelles.

En outre, les professionnels de santé de la MSA (les médecins conseils, les médecins du travail, les infirmiers, les dentistes conseils) se tiennent à disposition des autorités sanitaires pour aider à faire face à cette crise sans précédent.

« Quant aux 16 982 délégués cantonaux et suppléants, nouvellement élus, ils jouent pleinement leur rôle de relais sur les territoires ruraux en faisant remonter aux MSA des situations d'adhérents en difficulté », explique le Président de la Caisse centrale de la MSA, Pascal Cormery.

Pour assurer la continuité de son activité, la MSA met en place une organisation interne inédite. Depuis le début de la crise, 5 000 salariés MSA peuvent travailler à distance. À la fin du mois ils seront 10 000 à pouvoir télétravailler. Ce déploiement est possible grâce à l'implication des équipes informatiques, fortement mobilisées pour renforcer le système d'information.

« La MSA est donc pleinement engagée pour soutenir les hommes et les femmes du monde agricole qui sont en première ligne pour nourrir les français » déclare Pascal Cormery.

Plus d'informations : msa.fr/sante/coronavirus

À propos de la MSA

La MSA, deuxième régime de Sécurité sociale, en France, 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 26,9 milliards de prestations versées à 5,6 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.