



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutualité sociale agricole

Question écrite n° 49642

Texte de la question

M. Kléber Mesquida attire l'attention de M. le ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt sur le projet de réorganisation des lieux d'accueil des assurés de la MSA dans le Languedoc. Ce projet soumis au Conseil d'administration du 10 décembre 2013 est contesté par les syndicats FNAF-CGT de l'agroalimentaire et CGT MSA du Languedoc ainsi que les élus CGT. Ils dénoncent dans la réorganisation des agences, des permanences et des lieux d'accueil, la fermeture définitive de certains d'entre eux. Pour le département de l'Hérault, et notamment dans la 5ème circonscription, la fermeture des lieux d'accueil toucherait les communes de Saint-Pons-de-Thomières, d'Olargues, de La Salvetat-sur-Agoût, Saint-Chinian, La Livinière, Murviel-les-Béziers. L'Hérault, le Gard et la Lozère seraient également touchés par cette restructuration. Il s'agirait de 20 000 visites par an remises en question. On déplore une remise en cause du service de proximité en milieu rural déjà mis à mal avec des milliers de dossiers en souffrance. Si ce projet risque de désertifier un peu plus les territoires ruraux, au-delà, c'est l'emploi des agents qui est préoccupant, c'est aussi le sentiment d'abandon ressenti par les ressortissants de la réduction du nombre de lieux d'accueil envisagées. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer ses intentions sur ce projet, car la réduction des effectifs pourrait nuire à la qualité du service et donc à l'adhérent.

Texte de la réponse

Le conseil d'administration de la caisse de mutualité sociale agricole (CMSA) du Languedoc a adopté, lors de sa réunion du 10 décembre 2013, le projet de réorganisation des implantations territoriales de la caisse présenté par la direction. Une enquête de satisfaction menée par cette caisse en 2012 a montré la dégradation de la qualité du service rendu aux adhérents, l'insatisfaction croissante de ceux-ci concernant l'accueil physique et enfin l'insatisfaction encore plus grande en ce qui concerne l'accueil téléphonique. Ces constats ont amené la caisse à adopter, en avril 2013, une convention de progrès dont l'objectif est d'une part de redonner de la qualité au service rendu en améliorant l'accueil téléphonique, d'autre part d'optimiser le maillage du territoire par l'intermédiaire d'équipes dédiées et responsables de la relation avec les assurés. La nouvelle organisation reposera sur la mise en place de cinq agences territoriales ouvertes 5 jours sur 7 couvrant chacune l'ensemble des missions d'accueil et la gestion des courriers électroniques pour son territoire. Ces agences, constituées d'une équipe polyvalente et d'un conseiller en protection sociale, s'appuieront elles-mêmes sur des relais ouverts dans des lieux fixes, exclusivement consacrés à l'accueil physique et des points de rencontre, non planifiés par avance, destinés à assurer un accueil sur rendez-vous en fonction du besoin. En outre, en matière d'accueil téléphonique, l'adhérent pourra contacter la caisse via un numéro unique et sera automatiquement orienté vers l'agence de son territoire. En ce qui concerne le département de l'Hérault, deux agences territoriales doivent être mises en place, l'une à Béziers, l'autre à Montpellier. A chacune seront rattachés un ou deux relais. Les points de rencontre, plus nombreux, restent à définir précisément. Malgré les contraintes en matière d'effectifs et de dépenses de fonctionnement imposées à l'ensemble du réseau de la MSA par la convention d'objectifs et de gestion conclue avec l'État pour la période 2011-2015, la nouvelle organisation adoptée par la caisse du Languedoc est de nature à améliorer le service rendu aux assurés et à garantir la présence de la MSA

au sein des territoires, en particulier des territoires ruraux, exigence à laquelle le ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt est très attaché.

Données clés

Auteur : [M. Kléber Mesquida](#)

Circonscription : Hérault (5^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49642

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Agriculture, agroalimentaire et forêt

Ministère attributaire : Agriculture, agroalimentaire et forêt

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 février 2014](#), page 1173

Réponse publiée au JO le : [18 mars 2014](#), page 2591