

Les bornes libre une nouvelle forme

BLS: pour quoi faire ?

Il s'agit d'offrir aux adhérents la possibilité – en insérant leur carte Vitale dans la borne installée dans un espace dédié à l'accueil – de réaliser eux-mêmes des actes simples de consultation ou d'information. Ils peuvent s'ils le souhaitent être aidés dans leurs démarches par un agent d'accueil. Un moyen de répondre à la problématique de la répartition des services au public dans les zones rurales. Au cœur de la démarche: combiner accessibilité, proximité, simplicité...

Les bornes offrent un accueil personnalisé, permettant en effet à chaque adhérent d'accéder rapidement aux services dont il a besoin, de consulter son dossier personnel sécurisé, d'imprimer des documents, de consulter l'offre de services MSA et d'effectuer des demandes de prestations en ligne, d'effectuer des simulations de calculs pour différentes prestations, d'accéder au site Internet de sa MSA et bien sûr de mettre à jour sa carte Vitale.

C'est dans le cadre d'une modernisation de l'accueil en MSA qu'un groupe de travail national s'est engagé en 2006 dans une réflexion sur le libre-service et les nouveaux moyens de contact avec l'adhérent. Les premières bornes ont ainsi vu le jour, tout d'abord en Ile-de-France, à l'agence de Provins, qui a expérimenté le dispositif. Depuis, elles s'installent progressivement dans le paysage institutionnel. Une première tranche d'équipement a débuté au premier semestre 2009, visant l'installation d'une dizaine de bornes dans les agences de caisses volontaires. Un bilan de l'avancée de leur déploiement indique que six étaient en activité dans le réseau MSA à la fin de 2009. 13 seront installées au premier semestre 2010. Les toutes dernières bornes mises en place dans quatre MSA: Corse, Ile-de-France (Yvelines), Midi-Pyrénées Sud (Ariège), Limousin (Haute-Vienne) sont aujourd'hui opérationnelles (voir ci-dessous). Le but étant – à terme – d'équiper d'une borne libre service toutes les agences MSA (sur la période de la Cog – 2006-2010), et d'installer des bornes chez des partenaires confortant le positionnement de la MSA acteur des territoires ruraux.

MSA Midi-Pyrénées Sud: un taux de fréquentation élevé

Dans le cadre de sa politique globale visant à améliorer la relation client, la caisse Midi-Pyrénées Sud, à partir d'un accueil professionnalisé, élargit son offre en s'appuyant sur de nouveaux outils que sont les bornes libre service et les téléguichets. «*Le choix d'expérimentation de la borne libre service au guichet de Foix a pris en compte la fréquentation de ce point d'accueil, sa situation centre ville, la mise à disposition de nouveaux locaux avec aménagement d'un sas d'entrée facilitant l'installation de l'outil, mais également la possibilité d'un accompagnement par les agents d'accueil*», précise Jean-Louis Gerdessus, responsable du département Accueil. Mise en service en décembre 2009, la BLS est accessible depuis janvier

Avec le développement de bornes libre service dans ses agences, la MSA se lance dans une politique d'accueil innovante, qui élargit la gamme de services aux adhérents.

Zoom sur les dernières bornes installées.

2010 de 8 h 30 à 16 h 30 sans interruption (le sas restant ouvert pendant la pause déjeuner). La fréquentation est très satisfaisante et, après deux mois de fonctionnement, l'analyse du questionnaire rempli par les usagers révèle qu'ils sont à 92 % globalement satisfaits ou très satisfaits, en terme de facilité ou de confort d'utilisation. On constate une forte utilisation pour la mise à jour de la carte Vitale, puis ensuite – et c'est encourageant – l'accès au dossier personnel sécurisé.

Le profil des utilisateurs est constitué à 70 % par des adhérents qui utilisent la borne spontanément en entrant dans la caisse et le plus souvent par curiosité ; 17 % sont invités par les agents d'accueil ; le complément par des adhérents qui ont déjà été informés de la mise à disposition de cet outil.

«*Même s'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions, nous avons des retours très positifs sur le ressenti des adhérents*», précise Christian Hervez, responsable de l'accueil sur site.

MSA Corse : un accompagnement du personnel d'accueil

«*Nous avons ouvert notre site Internet l'été dernier et l'installation de bornes libre service s'inscrit dans le prolongement de cette ouverture*», explique Pascale Goeury, directrice adjointe de la MSA de la Corse. Un plus dans la politique d'accueil au sens large et l'information du public. Deux bornes ont été récemment mises en service : une au siège,

service : d'accueil



© MSA Corse

Isabelle Sanna, agent d'accueil à la MSA de Corse, explique à une assurée le fonctionnement de la borne installée au siège, à Ajaccio.

à Ajaccio, et une autre à Ghisonaccia, en haute Corse, à une soixantaine de kilomètres au sud de Bastia. « Le choix de Ghisonaccia peut surprendre, mais nous avons privilégié le site en raison surtout du nombre important de salariés saisonniers sur le secteur... Tout le monde n'a pas accès à Internet. L'installation de bornes répond donc à un souci économique en offrant la gratuité de l'Internet. Mais elles ont aussi une ambition pédagogique : faire connaître aux adhérents le site MSA grâce à la présence en même temps de deux personnes à l'accueil qui peuvent les accompagner, expliquer les fonctionnalités immédiates, les services offerts... » Fait important : tous les personnels d'accueil ont totalement adhéré à ces installations et ont suivi une formation à l'utilisation des BLS.

MSA Limousin : un plus dans l'accès aux services

Depuis la mi-décembre 2009, une première borne est en service en Haute-Vienne dans l'espace accueil de la caisse à Limoges, et deux autres seront prochainement installées sur les sites de la MSA du Limousin, à savoir dans la Creuse et en Corrèze. « Il s'agit d'une offre supplémentaire dans l'éventail des moyens d'accès aux services offerts aux adhérents », indique Isabelle Guégaden Moreau, sous-directeur de la MSA du Limousin, qui sou-

ligne que par ailleurs une douzaine de visio-guides existe déjà sur les trois départements : multiservices, fonctionnant en partenariat, ils sont installés sur des territoires ruraux pour répondre au plus près aux besoins des populations (mairies, centres intercommunaux, associations, etc.). « On espère que les BLS, dans le champ de leur utilisation spécifique, auront autant de succès. Pour le moment, les statistiques montrent que la mise à jour de la carte Vitale est souvent la connexion première et que c'est cette fonctionnalité qui suscite ensuite une navigation sur les autres fiches d'information et notamment sur l'offre de prévention santé telle que le Bien vieillir ou encore les actions sanitaires et sociales, par exemple. L'outil – très convivial et intuitif – vise à mettre à disposition des informations départementalisées, et en même temps encourager l'utilisation du site Internet et de l'espace sécurisé "dossier personnel"... Parallèlement, un autre objectif est de réguler les flux, de réduire l'attente à l'accueil. »

Chantal Guennec

LU dans
BIMSA

■ « Qualité de service.
Vous accueillir au mieux »
N° 77 – octobre 2007



© MSA Limousin

À la MSA du Limousin, la borne libre service est installée au siège, à Limoges, dans un espace dédié à l'accueil.

Inauguration de l'agence de Rambouillet

La MSA Ile-de-France a inauguré le 5 mars, à Rambouillet, sa 2^e agence francilienne disposant d'une borne libre service. C'est en effet à Provins (Seine-et-Marne) qu'ont été installées et testées les toutes premières bornes, pour une future implantation dans d'autres MSA.

« L'implantation de l'agence sur la commune de Rambouillet, dans le Sud Yvelines, répond à la volonté qu'a la MSA IDF de renforcer sa politique de proximité aux adhérents, proximité géographique mais également proximité de services », a indiqué à cette occasion le président de la MSA, Bruno Bahin. Avec ce point d'accueil ramboliteau, la MSA « entend bien dans le domaine de la santé, de la famille, de la retraite et de l'ensemble des services associés apporter un certain nombre de services dans ce qui est le bien le plus précieux, la santé et l'accompagnement social », a de son côté affirmé Gérard Larcher, président du Sénat, maire de Rambouillet, lors de la cérémonie. Ainsi, outre un accueil physique par les agents MSA, les adhérents agricoles du secteur bénéficient, tout comme à l'agence de Provins, d'une borne libre service. Installée dans le sas d'entrée de l'agence (ouverte depuis le 5 janvier 2010), elle est accessible en horaires normaux et élargis 7j/7, de 6 h 30 à 22 h.



© MSA Ile-de-France

Bruno Bahin, président de la MSA IDF, a accueilli J.F. Poisson, député des Yvelines, Christine Boutin, conseiller général, et Gérard Larcher, président du Sénat, maire de Rambouillet. De part et d'autre, les 2 agents d'accueil de l'agence, Corinne Voyer et Sylvie Lebras-Pichot.