

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
41	NORD 41	<b>Relations entreprises</b>	Le terme NSA pour Non Salarié Agricole est mal perçu, mal ressenti ; il devrait-être révisé. Le terme de CE, pour chef d'exploitation Agricole est plus approprié et donc réclamé.	Le terme de chef d'exploitant ne permet pas de recouvrir l'ensemble des catégories de non-salariés agricoles. En effet, tous les non-salariés ne sont pas chef d'exploitation, par exemple l'aide familiale, le conjoint collaborateur, le cotisant de solidarité.
37	CHINON / STE MAURE + AMBOISE / BLERE / CHÂTEAU-RENAULT / VOUVRAY	<b>Relations entreprises</b>	Serait-il possible que lors du stage installation/ stage 21 heures une présentation de la Vie Mutualiste de la MSA Berry-Touraine (fonctionnement et rôle des élus) soit faite ?	Les services CPS et Vie Mutualiste vont se mettre en lien pour étudier les modalités d'intervention possibles.
37	TOURS AGGLO	<b>Vie mutualiste</b>	Pourquoi la MSA Berry-Touraine n'est elle pas présente au Congrès des Maires ?	Un test sera fait en 2025 sur le congrès d'Indre-et-Loire. La Direction a rencontré par ailleurs en mars l'association des maires ruraux de l'Indre-et-Loire et sera prochainement invitée à une rencontre avec ses adhérents.
37	DESCARTES	<b>Santé</b>	Comment faire pour réduire les remboursements de la part complémentaire pour des actes non liés à la transmission. Le délai peut courir jusqu'à 3 mois, voire plus, et souvent concerne des montants conséquents.	Le délai de paiement des remboursements complémentaires (feuilles de soins papier) se situe autour de 1,5 mois. Pour accélérer le délai de traitement, les assurés sont incités à déposer sur leur espace privé leur document en indiquant "remboursement mutuelle". Il est précisé que la facture doit être <u>acquittée et la part obligatoire payée</u> (c'est à dire fournir un décompte du régime obligatoire s'il ne s'agit pas de la MSA BT). Dans tous les cas, il convient de rappeler que la télétransmission reste le moyen de transmission le plus rapide, avec un règlement dans les 48 heures.

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
37	DESCARTES	<b>Santé</b>	Lors de la demande d'autorisation de dépenses de santé (devis dentaire), il s'avèrerait qu'une somme soit versée et ce sans conditions de factures. Dans le cas où les soins ne seraient pas effectués comment et quand sont effectués les demandes de remboursement. Cela n'engendre-t-il pas de difficulté à recouvrer les frais non dépensés ?	Un devis n'engage aucune dépense ni aucun versement. C'est la facture acquittée qui déclenche le paiement. Quelques soient les soins (dentaires, optiques ou hospitalisation), nous ne payons que sur présentation d'une facture, nous ne faisons l'avance d'aucun frais.
37	AMBOISE / BLERE / CHÂTEAU-RENAULT / VOUVRAY	<b>Santé</b>	Pourquoi n'y a-t-il pas d'accusé de réception quand est déclaré un accident de travail ?	La présence d'une déclaration d'accident de travail (DAT) ET d'un certificat médical (CMI) est indispensable pour statuer sur la reconnaissance d'un accident du travail. En cas de réception d'un seul document, un courrier simple est envoyé à chaque réception pour réclamer la seconde pièce manquante. A réception des deux documents, deux courriers en recommandés sont adressés, un au salarié et un employeur, pour notifier le délai initial d'instruction de 30j. Si à l'issue des 30j le service de la MSA n'a pas statué (présence de réserves, absence de pièces, contrôles...), deux recommandés, un au salarié, un à l'employeur, sont envoyés pour prolonger le délai d'instruction de 2 mois supplémentaires. La décision est ensuite adressée systématiquement aux deux parties, en recommandés.
37	AMBOISE / BLERE / CHÂTEAU-RENAULT / VOUVRAY	<b>Relations entreprises</b>	Pourquoi dans les courriers d'appels de cotisations il n'y a pas les coordonnées de l'interlocuteur ?	Concernant les cotisations des NSA, depuis fin 2021, le numéro de téléphone de la plateforme téléphonique n'est plus affichée afin de limiter les appels vers la PFS, qui n'a pas la compétence experte pour répondre, et inciter les assurés en général à utiliser les téléservices pour nous contacter, en permettant l'orientation directe vers l'expert compétent.

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
				Concernant les cotisations employeurs, le numéro de téléphone du correspondant dédié est indiqué en haut à gauche de chaque correspondance. L'accueil téléphonique employeurs est accessible de 9h à 12h.
37	LOCHES	<b>Relations adhérents</b>	La MSA Berry-Touraine ne pourrait-elle pas revoir son organisation afin que les adhérents puissent pouvoir contacter la MSA et avoir des réponses dans des délais corrects.	Les difficultés conjoncturelles concernant un absentéisme pénalisant l'activité, nous ont conduit à recourir à l'emploi de CDD qui doivent monter en compétences. L'amélioration de la qualité de la réponse délivrées en termes de délai et de précision technique implique à repenser la réponse téléphonique.
37	TOURS AGGLO	<b>Relations adhérents</b>	La MSA Berry-Touraine ne pourrait-elle pas revoir l'organisation de la plateforme téléphonique : actuellement trop compliqué de joindre quelqu'un. Obligé d'appeler plusieurs fois, d'être insistant pour avoir des réponses. Perte de « proximité » avec les adhérents qui à chaque appel doivent réexpliquer le problème pour entendre nous avons transmis votre question au service concerné.	Nous avons associé les agents de la PFS, comparé les modèles en oeuvre au sein des autres caisses de MSA. L'objectif est de proposer une réponse téléphonique qui renforce la qualité de réponse dans un délai contenu.
37	CHINON / STE MAURE	<b>Relations adhérents</b>	La MSA ne pourrait-elle faire un état des lieux des courriers qu'elle envoie en lettre recommandée (souvent volumineux) pour les adresser par mail ?	Le nouveau modèle devra être défini et mis en oeuvre d'ici fin 2024.

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
36	CHAMPAGNE-BOISCHAUT	<b>Relations adhérents</b>	Face aux crises qui se succèdent (gilets jaunes, covid, fragilités économique et sociale) et afin d'améliorer les « parcours assurés » les plus complexes, pouvons-nous renforcer notre politique d'accueil en proposant de nouvelles permanences proches des assurés en territoires Berry-Touraine pour compléter l'ouverture des sites, agences et l'utilisation de l'administration en ligne ?	<p>La MSA BT a renforcé sa présence sur les territoires avec de nouveaux points d'accueil.</p> <p>Il existe au total 17 points d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur les 3 sites Blois/Chateauroux/Tours : 1 jour/semaine/site d'accueil sans rendez-vous et 3 jours/semaine sur rendez vous</li> <li>- dans les 5 agences MSA Chinon/Loches/Vendôme/Le Blanc/La Châtre : de 1 à 2 jours/semaine sur rendez-vous</li> <li>- dans les 2 France services portée/ co-portée : Valencay/Romorantin</li> <li>- dans 7 France services portées par autres opérateurs : Château-La-Vallières/Neuillé-Pont-Pierre/<b>Amboise (2024)</b>/Mondoubleau/Saint-Aignan/Neung-sur-Beuvron/Mézières en Brenne : permanence 1 jour/mois</li> </ul> <p>En complément des rendez-vous physiques, téléphoniques, déploiement en 2024 des rendez-vous visio en partenariat avec les France services</p> <p>A l'instar du régime général, 2 campagnes de "rendez-vous" de la retraite en mars et octobre : 30 minutes pour les assurés de 58 ans et + (180 rendez vous assurés du 25 au 28 mars 2024)</p> <p>Possibilité de contacter la MSA par mail via l'Espace privé.</p>

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
37	CHINON / STE MAURE	<b>SST</b>	Il faudrait faire un récapitulatif des modalités de contact de la médecine du travail par les employeurs + rappeler à quelles occasions les employeurs peuvent être amenés à nous joindre (quelles types de visites, quelles intervention, etc..)	<p>Les employeurs peuvent contacter le secrétariat du service SST par mail ou par téléphone, notamment dans le cadre de l'organisation des visites médicales (suivi individuel de l'état de santé des travailleurs).</p> <p>Concernant les médecins, l'identité du médecin référent est stipulé sur les attestations ou avis émis. Même si nous évitons de transmettre les lignes directes des médecins (pour des questions d'organisation du travail), les secrétariats peuvent transférer les appels ou relayer une demande.</p> <p>Les numéros sont :  - 0247316292 (37) ;  - 0254448829 (41) ;  - 0254294529 (36).  Ils sont accessibles de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h  A noter, la seule difficulté observée est l'affichage de notre numéro d'appel qui est erroné : tous les appels depuis un fixe affichent le 0247316161 (recherches de solution en cours).</p> <p>Ces informations seront communiquées aux employeurs.</p> <p>Un webinaire est également en cours de montage sur les obligations des employeurs en matière de médecine du travail.</p>

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
37	CHINON / STE MAURE	<b>Relations entreprises</b>	Il faudrait redonner des éléments plus généraux sur les démarches à réaliser en cas de déclaration à l'embauche : circuit, calendrier...+ indiquer où les employeurs peuvent retrouver ces informations+ apporter des précisions sur quelques cas particuliers	La DPAE, une obligation pour tous les employeurs. Ils doivent déclarer à la MSA chacun de leurs salariés préalablement à leur embauche. Les employeurs qui utilisent le Titre Emploi Simplifié Agricole (TESA) remplissent cette obligation directement au moyen du formulaire ou du service en ligne TESA. La DPAE et la DPAE pour les contrats à durée déterminée (spécifique) s'effectuent principalement par Internet depuis "Mon espace privé MSA" ou sur le site net-entreprises.fr. La DPAE est réalisée avant la mise au travail du salarié. La déclaration d'embauche est une garantie de sécurité pour les employeurs et pour le salarié employé. Les risques encourus en cas de non déclaration ou de non vérification, d'oublis ou d'erreurs sont importants et peuvent engager la responsabilité de l'entreprise. En cas d'embauche de personnel étranger, il est indispensable de vérifier que le salarié a bien le droit de travailler. L'employeur doit s'assurer que son salarié est en situation régulière au regard de la législation sur les titres de séjour et de travail des étrangers en France, et transmettre les justificatifs nécessaires à la MSA. Ces justificatifs sont liés à l'identification du salarié et à l'autorisation de travailler en France (pour les salariés hors UE et EEE). L'autorisation de travail peut être constituée par l'un des documents mentionnés à l'article R. 5221-3 du code de travail. Le titre requis peut être, par exemple : carte de résident, carte de séjour temporaire "salarié", carte de séjour temporaire "travailleur saisonnier", carte de séjour temporaire "carte bleue européenne", autorisation provisoire de travail. Il convient de réaliser par ailleurs de réaliser une demande d'autorisation, en ligne ou auprès de la préfecture. Ces éléments feront l'objet d'une communication vers ce public. Par ailleurs, dans le cadre du renforcement de l'information vers les

Dpt	Echelon local	Domaine (prévention santé, services aux assurés, DS, ...)	Questions	Réponse
				<p>employeurs, la MSA a organisé des webinaires sur des thèmes tels que les indemnités journalières, le TESA S, les droits retraite. D'autres sont prévus cette année sur ces thèmes. Des rencontres s avec des grandes entreprises ont également eu lieu. Une action de cette nature est également prévue, en lien avec l'échelon d'Amboise.</p>