



L'essentiel & plus encore



GOUVERNANCE

La MSA Ain-Rhône en 2018 :

- 138 743 adhérents
- 481 millions d'euros de prestations
- 7 886 familles bénéficiaires d'une prestation (familiale, logement, solidarité ou handicap)
- 8 730 enfants à charge des familles
- 14 000 personnes reçues dans les accueils
- 119 192 appels téléphoniques servis
- 785 437 connexions sur le site

MSA Ain-Rhône
 15, avenue du Champ de Foire
 01059 BOURG-EN-BRESSE
 Cedex 9
 04 74 45 99 00
 ain-rhone.msa.fr



Il faut redresser la barre et montrer que notre régime est utile.

ENTRETIEN AVEC OLIVIER DE SEYSSSEL, PRÉSIDENT ET JEAN-MARC GEORGE, DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous enclenchons une dynamique nouvelle... Il y a un vrai changement !

Fort d'une riche expérience, Jean-Marc George a pris la barre d'une MSA Ain-Rhône dans la tempête. Grâce à un ambitieux plan de redressement et au soutien des élus et des collaborateurs, l'institution vogue vers des eaux plus calmes.

PROPOS RECUEILLIS PAR CHRISTOPHE MIAZZO

Vous êtes un expert du secteur !

(JMG) J'ai un long parcours dans la protection sociale : à la CAF, la caisse primaire, l'URSSAF et au RSI où j'étais directeur général Auvergne-Rhône-Alpes depuis 2016. J'enseigne aussi à l'école des agents de direction de Saint-Étienne. Une des raisons pour lesquelles le conseil d'administration m'a choisi, c'est mon expérience.

Il ne vous manquait plus que la MSA ?

(JMG) La MSA, c'est un diamant ! Nous versons des prestations, nous faisons de la prévention santé, de l'aide aux aidants, oeuvrons pour la santé sécurité au travail, nous participons à l'animation des territoires... Nous sommes un interlocuteur unique dans le monde rural pour les problématiques de famille, santé, retraité... C'est le dernier guichet unique qui reste !

Venant du RSI, vous connaissez bien les problèmes des caisses...

(JMG) Elles sont toutes confrontées aux mêmes difficultés pour assurer le service attendu. La protection sociale doit s'interroger : pourquoi y a-t-il des gens sur les ronds-points alors que l'on verse 700 milliards d'euros de prestations ? C'est une remise en cause de l'efficacité de notre travail.

Est-ce un problème de moyens ou d'efficacité ?

(ODS) Il y a un problème de redistribution et d'efficacité. C'est dur de réaliser que des problèmes administratifs poussent vers la précarité. D'autant que la mentalité agricole conduit certaines personnes en situation de bénéficier d'aides, à ne pas les demander.

(JMG) Il y a un questionnement sur notre efficacité,



En poste depuis le 1^{er} octobre, **Jean-Marc George** est à Bourg en terrain connu : « J'ai eu une enfance bourgienne entre 3 et 11 ans. Mes grands-parents habitaient à 500 mètres de la MSA ! Je n'aurais jamais cru revenir. »

notre rapidité d'intervention. Reste que nous n'avons jamais été aussi nécessaires.

Le modèle de la MSA est-il menacé ?

(ODS) Certains aspirent à un régime unique, d'autres pas car ils ont conscience de notre travail. Les financements de la MSA ont été réduits mais il y a un moment où il faut s'arrêter. Ces baisses ont provoqué des retards, une mise en difficulté des ressortissants et une perte de confiance. Nous avons stoppé cette réduction de postes pour permettre notre redressement.



Alors que la mandature prend fin en 2020, **Olivier de Seyssel** veut continuer à rassembler des élus de tous horizons : actifs, retraités, jeunes, femmes...

(JMG) 300 collaborateurs est un seuil critique en déçà duquel nous ne pouvons pas remplir nos missions. Aujourd'hui, nous organisons nos moyens humains et matériels à la fois pour répondre à nos priorités de prestations familles, santé, vieillesse et être présents dans la relation clients, dans les agences sur les territoires ou en répondant au téléphone.

Les ressortissants sont-ils attachés à la MSA ?

(ODS) Je pense que oui. Mais si nous ne sommes pas au rendez-vous, ils le seront de moins en moins. Il faut

retrouver un rythme de croisière, traiter les dossiers à l'heure et être présent sur le territoire.

Le risque était-il de se diriger vers une MSA Auvergne-Rhône-Alpes ?

(ODS) Exactement ! Ça ne nous paraît pas la bonne orientation. Nous trouvons des marges de manœuvre pour garder pieds sur le terrain, comme la mutualisation entre les caisses. Notre binôme, ce sont les Alpes du Nord. Ça permet d'être plus performant, mais il faut que cela ne modifie pas la relation avec nos adhérents.

Cette capacité de mobilisation, c'est la force de la MSA ?

(JMG) Ce qui l'empêche de fonctionner de manière bureaucratique, c'est le conseil d'administration et les élus. Le Président, élu par la base, prête attention aux attentes des agriculteurs. Les élus sont un privilège. Nos 26 administrateurs ont une légitimité de terrain et les 500 délégués cantonaux font remonter les informations du territoire.

(ODS) La MSA a prouvé qu'elle avait un rôle d'acteur du monde rural. Il n'y a plus que nous qui faisons ça, avec le soutien des politiques et des partenaires. Nous avons de beaux dossiers comme Bulle d'air qui est en train d'essaimer dans toute la France, ou les vacances sociales que tout le monde abandonne ou les Marpa qui se développent.

Comment le personnel a-t-il vécu ces changements ?

(ODS) L'arrivée d'un nouveau directeur a permis d'enclencher une dynamique nouvelle et le personnel était en attente de ce changement.

(JMG) 80 % de notre budget est consacré aux ressources humaines. Tout repose sur le personnel et sa mobilisation. Il faut redonner de la confiance et du sens, notamment en remettant l'adhérent au cœur de notre métier, de nos préoccupations.

Est-ce que les résultats se font déjà sentir ?

(ODS) Nous avons réussi à décrocher. Tout le monde

Les petits « plus »



Un plan qui fait mouche

Après l'échange et le diagnostic, le plan de redressement a été présenté au conseil d'administration le 13 décembre. Le lendemain, les salariés l'ont découvert lors d'une assemblée générale sous le signe de l'interactivité où ils ont exprimé leur adhésion.

Depuis janvier, le plan vise à améliorer le service, réduire les délais de liquidation et de traitement des dossiers. La MSA est particulièrement vigilante sur les prestations de précarité, en cas de risque de rupture de revenus. La priorité est à la gestion des flux pour ne pas étendre les retards. Les dossiers en stocks sont triés en fonction de l'urgence (liquidation pour les plus simples, versement rapide d'acomptes pour les plus critiques).

En se réimplantant sur les territoires ruraux, la MSA refuse la centralisation et le tout numérique grâce à des agences MSA ou une présence dans des MSAP (Maisons de service au public). Une stratégie réalisée à moyens constants mais évitant la dégradation prévue avec une priorité aux secteurs santé, retraite et famille. « On n'est pas les seuls à être dans une situation compliquée. La caisse centrale est très attentive à ce que l'on fait » affirme Olivier de Seyssel.

se sent concerné, est conscient des problématiques et essaie de trouver des solutions. C'est un changement de mentalité très important.

(JMG) Les tableaux de chiffres ne font pas vivre une caisse. Donc oui, d'ores et déjà, nous sommes sur la bonne voie et nos résultats s'améliorent ! Il fallait remettre du sens et réorganiser. On soulève des montagnes avec des gens motivés !

Il n'y a pas eu de temps de rodage ?

(ODS) Le personnel vivait très mal le retard et les critiques sur la MSA. Maintenant, il y a un vrai changement et ça se sent. Je suis très optimiste. Quand j'ai vu M. George, je lui avais dit que la situation était très compliquée. Il m'avait répondu qu'il avait connu ça et que l'on allait y arriver. Je pense que nous allons y arriver plus tôt que ce que j'imaginai. ■