

Angers, le 22 mai 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics : les caisses MSA de Maine-et-Loire et d'Alpes-Vaucluse reçoivent le label « Services Publics + »

M. Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, a remis le 22 mai à Beaucouzé le label « Services Publics + » à la MSA de Maine-et-Loire. Ce label exigeant a également été obtenu par la MSA Alpes-Vaucluse située à Avignon.

Obtenir une réponse rapide, être accompagné dans ses démarches, joindre facilement un agent... le label « Services Publics + » vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements du programme Services Publics+, pour répondre aux attentes prioritaires des Français. Ainsi, la MSA de Maine-et-Loire a obtenu un taux de satisfaction globale de 88 %, soit 19 % de plus que la moyenne des services publics en contact avec les usagers.

« La priorité du Gouvernement est de renforcer les services publics de proximité. Le label « Services Publics + » met aujourd'hui en lumière les agents de la MSA et leur rôle essentiel dans l'amélioration de nos services publics au service du monde agricole dans toute la France. J'encourage l'ensemble des services publics à se faire labelliser et ainsi à donner à voir leur engagement au quotidien pour un service efficace et de qualité. » Laurent Marcangeli, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification.

Améliorer la qualité de la relation usagers : les agents de la MSA engagés au service du monde agricole

« Au cœur de nos missions de services publics, développer notre relation client et garantir la qualité de ces services est essentiel et stratégique pour la MSA. Recevoir le « Label Services Publics + » représente non seulement une reconnaissance de notre action déjà entamée, mais elle agit aussi comme un nouveau moteur, qui renforce notre volonté de poursuivre notre engagement pour améliorer la qualité et l'efficacité de service de la MSA. L'écoute de nos adhérents, la transparence et l'amélioration continue sont dans l'ADN de la MSA, régime mutualiste en proximité sur les territoires », déclare Stéphane Antigny, Directeur délégué aux opérations de la CCMSA lors de la remise du Label « Service Publics + » par le ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, le jeudi 22 mai à Beaucouzé dans les locaux de la MSA de Maine-et-Loire.

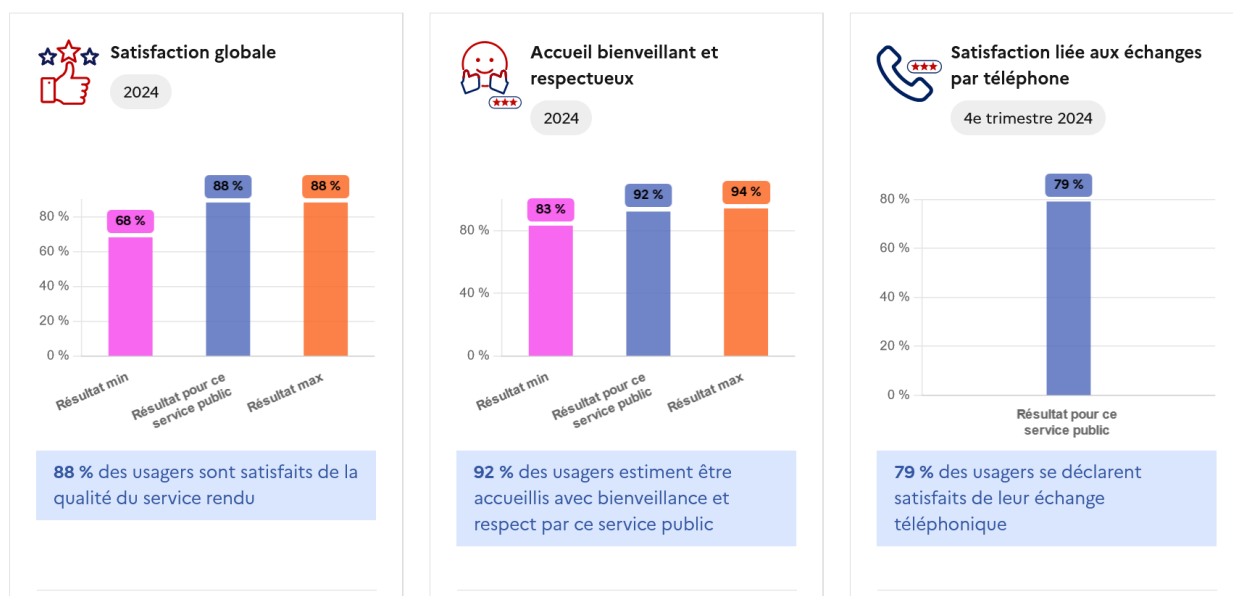


« Au nom de l'ensemble des élus du régime agricole, je salue le travail des équipes de la MSA de Maine-et-Loire et de la MSA d'Alpes-Vaucluse pour la remise de ce label. Cela confirme et conforte encore une fois le rôle clé de la MSA sur les territoires ruraux. La MSA est avant tout un régime de proximité, et pouvoir assurer le maintien des services publics et la qualité de ce service est un axe fort de notre action et des ambitions que nous portons pour les prochaines années » salue Anne Gautier, Vice-présidente de la CCMSA et présidente de la MSA de Maine-et-Loire.

Avec la labellisation de la MSA de Maine-et-Loire et de la MSA Alpes-Vaucluse, la MSA confirme son engagement dans le programme Services Publics+ et sa volonté de le déployer à l'ensemble de son réseau de caisses.

Les Français évaluent leurs services publics : un taux de satisfaction de 88 % pour la MSA de Maine-et-Loire

Dans le cadre du programme Services Publics+, chaque service public, dans toute la France, doit demander à ses usagers de l'évaluer au moins une fois par an sur la base de 9 indicateurs communs à tous les services publics.



Pour la **MSA de Maine-et-Loire**, les indicateurs locaux indiquent **une satisfaction** :

- globale de 88% (contre 69 % en moyenne pour les services publics en contact avec les usagers) ;
- de 80 % sur les délais de traitement ;
- de 74% sur la facilité à entrer en contact ;
- de 73% sur la simplicité des démarches ;
- de 92 % sur la qualité de la relation ;
- et un respect à 99% du délai annoncé pour la démarche phare (Demande de complémentaire santé solidaire - Engagement de délai : 26 jours).

Au total, **plus de 1 500 services publics ont été évalués partout en France dans le cadre de Services Publics+**. Pour découvrir leurs évaluations, rendez-vous sur [la plateforme en ligne de Services Publics+](#).

Services Publics+ : le programme pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

[Services Publics+](#) est un programme qui place l'utilisateur et les agents publics au cœur de l'évaluation de la qualité de service et de l'amélioration continue de l'efficacité des services publics. L'objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.



Piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), il repose sur cinq principes qui doivent être mis en œuvre dans chaque service public partout en France :

- La mise en œuvre des 8 engagements communs à l'ensemble des services publics définis par le Gouvernement ;
- La publication des résultats de qualité de service et de ressenti des usagers mesurés au moins une fois par an ;
- La parole donnée aux usagers pour partager leur avis et contribuer directement à l'amélioration de la qualité de service, dans le dialogue avec l'administration ;
- Une démarche d'amélioration continue associant les agents et les usagers des services publics ainsi que les élus locaux ;
- L'engagement dans le processus de labellisation pour les services publics les plus mobilisés.

Label « Services Publics + », le label de qualité des services publics

[Le label « Services Publics + »](#) distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des **8 engagements** du [programme Services Publics+](#) communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées...). Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers. Son attribution s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».

La MSA

Avec 32,5 milliards de prestations versées à 5,1 millions de bénéficiaires, la MSA, deuxième régime de protection sociale en France, se distingue par son organisation en guichet unique. Elle assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole - exploitants, salariés (d'exploitations, entreprises, coopératives et organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre - et des ayants droit, sur l'ensemble des branches santé, famille, retraite, accident du travail et maladie professionnelle et autonomie.

La DITP

[La Direction de la transformation publique \(DITP\)](#) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

Contacts presse

Service de presse de Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76 Mél : presse@action-publique.gouv.fr

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37 presse.ditp@modernisation.gouv.fr

CCMSA - Service des Relations Presse et des affaires publiques – Elora Bayon : presse@ccmsa.msa.fr