

Partie 1- Les ambitions de la COG

Inscrites dans le contexte que décrit le préambule, les ambitions de la COG 2011-2015 se structurent autour des 4 engagements suivants.

1^{er} axe : Le service rendu

Les engagements pris visent à développer une offre de service personnalisée et de qualité homogène sur l'ensemble du territoire. Il s'agira d'approfondir la connaissance du besoin des adhérents, de développer un socle commun de services, de garantir la continuité des ressources des assurés, notamment en améliorant les délais de versement des prestations, de développer une information et une communication adaptées à la situation de chaque adhérent. La qualité du service rendu passe aussi par le déploiement des services en ligne, tant pour les particuliers que pour les employeurs ou exploitants agricoles, ou encore pour les professionnels de santé. Les nouveaux outils d'information et de communication offrent de nombreuses potentialités, qui doivent permettre de simplifier les démarches des assurés et des entreprises. L'offre de guichet unique de la MSA doit enfin se traduire dans le renforcement de la qualité de l'accueil physique et téléphonique. Le déploiement de la Charte National d'Accueil, l'impulsion et l'accompagnement à la mise en oeuvre de plateformes de service visent à réunir les conditions d'un accueil optimal sur l'ensemble du territoire.