

## LA DOCTRINE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DE LA MSA

### La MSA : organisme de protection social majeur

Fondée, il y a quatre-vingt-dix ans, La MSA, Sécurité sociale agricole, est le 2<sup>ème</sup> régime de protection sociale en France.

La MSA assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droit qu'ils soient actifs ou retraités : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main-d'œuvre. Avec 26,8 milliards d'euros prestations versées à 5,6 millions de bénéficiaires, c'est le deuxième régime de protection sociale en France.

La MSA comprend 16 000 salariés répartis dans 35 caisses au plus près des besoins de ses adhérents, une entreprise informatique unique et une caisse centrale. L'action de la MSA repose également sur ses 14 000 délégués cantonaux élus qui agissent pour faire vivre les territoires ruraux. Elle s'appuie sur les valeurs du mutualisme, que sont la solidarité, la responsabilité et la démocratie, pour faire vivre les territoires ruraux.

### L'accessibilité : un enjeu au cœur de la MSA

La MSA est à la fois organisme de protection sociale et organisme professionnel agricole. A ce titre, grâce à son organisation en guichet unique, elle porte la dimension de proximité avec l'ensemble de ses adhérents tout en étant particulièrement attentive aux besoins spécifiques de certains publics fragiles, publics éloignés de l'emploi, personnes handicapées, personnes âgées...

La proximité se décline de multiples façons : Rendez-vous Prestations, actions individuelles et collectives sur mesure portées au cœur des territoires de vie par les élus et les experts de terrain, accompagnement par des formations locales aux outils numériques, don de matériel informatique... Le tout pour agir contre les risques renforcés d'exclusion et soutenir l'accès à l'autonomie de ces publics fragiles.

Cette volonté a permis à la MSA :

- Dès le début des années 2000 d'être attentive à l'accessibilité de ses bâtiments
- En 2005, de prendre en compte les enjeux de l'accessibilité numérique en intégrant les normes définies par le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) pour faire évoluer son site internet.
- En 2005 d'obtenir la labélisation accessiweb de son site internet msa.fr qui a été le premier site internet de la protection sociale à obtenir ce label.
- En 2009, de décliner nationalement son premier accord de branche portant sur l'emploi des salariés en situation de handicap. La moyenne nationale d'emplois de salariés en situation de handicap est de 6,96% fin 2019.
- En 2018, de mettre en place le dispositif ACCEO, grâce auquel les ressortissants agricoles sourds et malentendants peuvent échanger en toute autonomie avec les services sur leurs dossiers de prestations. Elle a aussi facilité les échanges avec les ressortissants agricoles ne maîtrisant pas la langue française en mettant à disposition des services consultés une plateforme de traduction.

- D'intégrer l'accessibilité comme un principe structurant dans la création de ses nouveaux services en ligne.

Ces avancées ont démontré l'intérêt porté par la MSA à la question globale de l'accessibilité et en particulier à sa déclinaison numérique.

## Poursuivre l'action en faveur de l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique est un ensemble de règles et de bonnes pratiques qui permettent aux personnes en situation de handicap d'accéder librement aux outils numériques avec les moyens qui sont les leurs.

L'expérience acquise a conforté la MSA dans la poursuite de son action en faveur de l'accessibilité numérique. En effet, les avancées des solutions numériques, le vieillissement de la population, la meilleure connaissance des différents types de handicap et les conséquences de leur non prise en compte dans la création de l'exclusion sociale soulignent notre responsabilité. Il s'agit ici d'ancrer l'accessibilité numérique de façon pérenne dans nos pratiques grâce à de nouveaux process éditoriaux, graphiques, techniques, une simplicité et qualité d'accès, de navigation, de mises à jour régulières des contenus internet s'adressant sans discrimination à tous les types de publics.

Cet enjeu partagé par l'ensemble des parties prenantes internes à la MSA (relation de service, communication, informatique, RSSE, directions métiers...) et externes (Direction de la Sécurité sociale, Ministère de l'Agriculture) permet d'initier un audit global portant sur les réalisations effectuées et les besoins à combler afin d'appréhender dans sa globalité la définition de l'accessibilité numérique, de programmer, de mettre en place un plan d'actions et des échéances de réalisation.

Ce premier travail a également mis l'accent sur la nécessité de sensibiliser largement l'ensemble des salariés MSA ainsi que les élus.

Le guichet unique MSA s'adresse à tous les types de publics et pour certains, tout au long de leur vie : publics atteints de handicaps visuels, auditifs, physiques, cognitifs... Leur offrir de façon pérenne des solutions pour leur donner les moyens d'exercer leur indépendance, voire leur autonomie, c'est faire acte de la reconnaissance de leur citoyenneté. En cela, la MSA veut affirmer son rôle d'acteur des solidarités durables, moteurs de la cohésion et du progrès social tant attendu actuellement par nos adhérents.

Les salariés de la MSA sont également un public cible de l'accessibilité numérique. Rendre autonome dans leurs missions ces salariés participent de la responsabilité sociale de la MSA.

Notre mission de protection sociale inclut cette responsabilité. Nous avons aussi conscience qu'en associant les publics visés à cette démarche par le relais d'associations qui les représentent, nous serons encore plus en mesure de bénéficier de leurs apports pour enrichir les évolutions de notre univers numérique.

La prise en compte du handicap s'est révélée durant ces dernières décennies être un activateur d'innovations pour le confort de tous : les simplifications apportées par l'accessibilité numérique profiteront donc à tous.