

Mutualité Sociale Agricole Maine et Loire

BEAUCOUZÉ

DÉMARCHE CERTIFIÉE LABEL SERVICES PUBLICS BRONZE ENGAGÉS POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

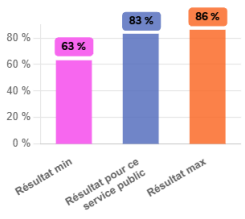
Informations pratiques

Dernières modifications le 04/11/2026

Adresse postale	3 rue C.Lacretelle Beaucouzé - CA l'Hoirie
Code Postal	49070
Ville	BEAUCOUZÉ
Site internet	https://maineetloire.msa.fr

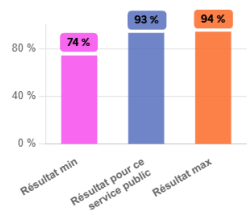
Indicateurs Services Publics+

Satisfaction globale — 2025



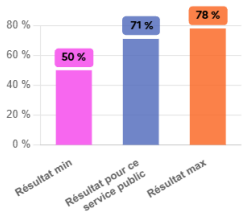
83 % des usagers sont satisfaits de la qualité du service rendu

Accueil bienveillant et respectueux — 2025



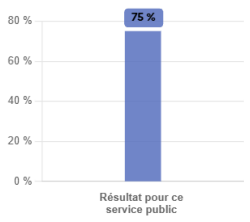
93 % des usagers estiment être accueillis avec bienveillance et respect par ce service public

Facilité à entrer en contact avec ce service public — 2025



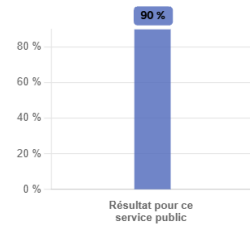
71 % des usagers estiment qu'il est facile d'entrer en contact avec ce service public

Satisfaction liée aux échanges par téléphone — 2e trimestre 2026



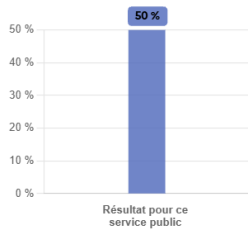
75 % des usagers se déclarent satisfaits de leur échange téléphonique

Appels pris en charge par un agent — 2e trimestre 2026



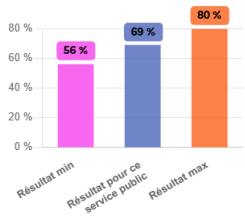
90 % des appels d'usagers souhaitant parler à un agent ont abouti à une mise en relation

Satisfaction sur les démarches en ligne — 3e trimestre 2026



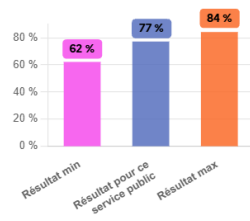
50 % des démarches en ligne de ce service public obtiennent une note de satisfaction supérieure à 8/10

Simplicité des démarches — 2025



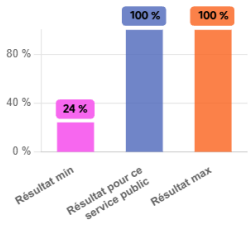
69 % des usagers estiment qu'il est simple de réaliser leurs démarches auprès de ce service public

Satisfaction sur les délais de traitement — 2025



77 % des usagers sont satisfaits des délais de traitement

Respect du délai de traitement (démarche principale) — 3e trimestre 2026



100 % des démarches sont traitées dans les délais annoncés

Nos actions d'amélioration

Grâce à vos retours, notre service public met en œuvre des actions concrètes pour améliorer la qualité du service rendu.

✓ ACTION RÉALISÉE

le 21/05/2025

Développement de parcours attentionnés

Formalisation des parcours attentionnés (“J’ai perdu un proche”, “Je me sépare”, ...). Création d’une requête pour identifier les situations...

Action réalisée

✓ ACTION RÉALISÉE

le 21/05/2025

Proposer à nos ressortissants allophones, sourds et malentendants un service d'inter

Mise en place de plages de rendez-vous spécifiques :- pour les ressortissants allophones, avec des interprètes en langues étrangères ;-...

Action réalisée

✓ ACTION RÉALISÉE

le 21/05/2025

Utiliser à bon escient l'outil ARSENE (GRC de la MSA) pour faciliter, fluidifier et

Démarche Régionale d’Amélioration continue de la Qualité engagée entre les trois caisses MSA des Pays de la Loire et coordonné par la MSa de...

Action réalisée

✓ ACTION RÉALISÉE

le 21/05/2025

Réseau des Relayeurs : Mieux détecter les situations de précarité et mieux les ac

Projet d’entreprise GAIA lancé en 2022Groupe de travail interne issu des ateliers de service.Mise en place d'un réseau de relayeurs (1 à 2 agents...

Action réalisée

ACTION ENGAGÉE

le 24/08/2026

Démarche numérique prise en charge de cotisations professionnels

Action engagée

ACTION ENGAGÉE

le 24/08/2026

Mettre en place un pilotage de la réitération

Action engagée

ACTION ENGAGÉE

le 24/08/2026

Publier les délais de traitement sur les sites internet

Action engagée

Je partage mon expérience

☹ le 06/11/2026

Demande d'information · Simplicité/Complexité · Compte ou espace personnel

Si vous n'avez besoin de rien, contactez la msa

La MSA a demandé à la caf de stopper le virement de ma pension alimentaire que je perçois pour mes trois enfants. Pour la caf il y avait ARIPA qui...

MSA

Une réponse a été apportée par l'administration

😐 le 10/08/2026

Design UX du site · Accessibilité · Information/Explication

Problème de mot passe

Pas très explicatif nous avons beaucoup de mal a retrouver les détails sur votre site. Cordialement

MSA

Une réponse a été apportée par l'administration

☺ le 20/01/2026

Design UX du site · MSA - Retraite · Dépôt de dossier

Accès sur mon compte MSA

Accès facile, envoi de code sur l’adresse mail, donc accès direct ensuite sur le dossier me concernant. Merci.

MSA

Une réponse a été apportée par l'administration

☹ le 19/01/2026

Demande de retraite · Actualisation · Réactivité

Période service militaire toujours pas prise en co...

Bonjour, Cela fait presque 6 ans que j'ai demandé à ce que ma situation de carrière soit corrigée afin que ma période de service militaire...

MSA

Une réponse a été apportée par l'administration

☹ le 26/12/2025

Design UX du site · Dépôt de dossier · Information/Explication

Délai traitement du dossier très long en MSA

Nous comprenons que des dossiers soient plus longs que d'autres à solutionner. Mais l'assuré pourrait être tenu au courant des délais nécessaires.....

MSA

Une réponse a été apportée par l'administration

8 personnes ont vécu une expérience similaire