



L'engagement de  
Transparence

MSA

## Nos résultats nationaux en clair

(résultats au 30 mars 2019)



L'essentiel & plus encore



Vous êtes

**88%**

à être satisfaits de  
notre site internet\*\*



**83%**

de vos appels sont  
pris en charge par  
un de nos agents\*



**80%**

de vos mails sont  
**traités sous 48h**  
(hors jours fériés et  
week-end)\*



Vous êtes

**58%**

à percevoir vos **prestations  
familiales le mois suivant**  
l'ouverture de vos droits\*



Vous êtes

**83%**

à être satisfaits de  
nos services\*\*



Vous êtes

**50%**

à percevoir votre **retraite**  
le **mois suivant** la date  
de votre départ\*



**2j**

est le délai moyen  
pour payer vos  
**feuilles de soins  
électroniques\***

\*Source : données trimestrielles de pilotage

\*\*Source : enquête nationale de satisfaction

Pour plus de précisions : [msa.fr/engagement-transparence](http://msa.fr/engagement-transparence)



Pour plus d'informations sur la transparence des services publics :  
[www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)