

# Utiliser la messagerie sécurisée

## Tutoriel



santé  
famille  
retraite  
services

L'essentiel & plus encore

# Descriptif

Présentation du service en ligne



# Pour qui ?

Ce service en ligne permet aux utilisateurs inscrits à n'importe quel bouquet de services, d'échanger de manière sécurisée avec la MSA depuis Mon espace privé. Le service est également ouvert en procuration.

Les thèmes / sujets / motifs sont multi législations et en relation avec le profil de l'utilisateur : particulier, exploitant, entreprise, tiers...

# Fonctionnalités

- Possibilité de rédiger une demande, signaler une information, demander une pièce.
- Structure thématique qui permet d'orienter la demande de l'adhérent : thèmes / sujets / motifs
- Lien direct vers les SEL correspondants aux thèmes / sujets / motifs sélectionnés.
- Envoi d'un accusé de réception précisant que la question sera traitée sous 48h.
- Envoi d'un mail de notification dès que la réponse est disponible.

# Avantages

- **Rapidité de la réponse : dans les 48 heures**
- Accusé de réception de la demande.
- **Sécurisation** des échanges de données personnelles entre l'adhérent et sa MSA.
- Plus besoin de demande téléphonique, courrier ou d'utilisation de sa boîte mail : **économie et gain de temps, sécurité.**
- Cohérence du **guichet unique** : point d'accès unique de contact soit vers les **services en ligne.**
- **Suivi de dossier** : l'historique des échanges est conservé - 36 mois, 50 derniers contacts.

# Modalités d'accès

Pour accéder au service, rendez-vous sur « Mon espace privé : particulier/exploitant/employeur », identifiez la rubrique « Contacts & échanges » et cliquez sur « Envoyer un message ».

## Contact & échanges

- > Envoyer un message
- > Envoyer un document
- > Demander un rendez-vous

Voir tous mes services de contact

# Modalités d'accès

Pour accéder au service, rendez-vous sur « Mon espace privé : particulier/exploitant/employeur », cliquez sur la rubrique « Contacts & échanges » (1), identifiez le bloc « Mes messages » et cliquez sur « Accéder à la messagerie » (2).

The screenshot displays a user interface with a top navigation bar containing 'Mes services', 'Mes paiements', and 'Contact & échanges'. The 'Contact & échanges' menu item is circled in red and labeled with a blue circle containing the number '1'. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Mon espace privé : particulier > Mon espace privé' is visible. The main content area is titled 'Mon espace privé : particulier' and contains several sections: 'Mes documents' with a 'Voir tous mes documents' button; 'Envoyer un document' with a 'Nous envoyer un document' button; 'Mes messages' with an 'Accéder à la messagerie' button circled in red and labeled with a blue circle containing the number '2'; 'Prendre un rendez-vous' with a 'Demander un rendez-vous' button; and 'Voir nos coordonnées' with an 'Informations de contact' button. A search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon is located in the top right corner, along with printer and font size controls (A+, A-, A).



# Modalités d'accès

En accédant à la messagerie à partir d'un service en ligne, les thèmes, sujets et motifs sont pré-remplis de manière automatique.

**Envoyer un message**

Mon message concerne : Santé, Carte Vitale, remboursements, CMU, invalidité... [Modifier](#)

Sujet : Carte Vitale, carte européenne, certificat provisoire [Modifier](#)

Motif : Ma carte européenne (soins à l'étranger) [Modifier](#)

Mon message

**Attention : nous vous conseillons de ne pas communiquer d'information relative à des données médicales.**

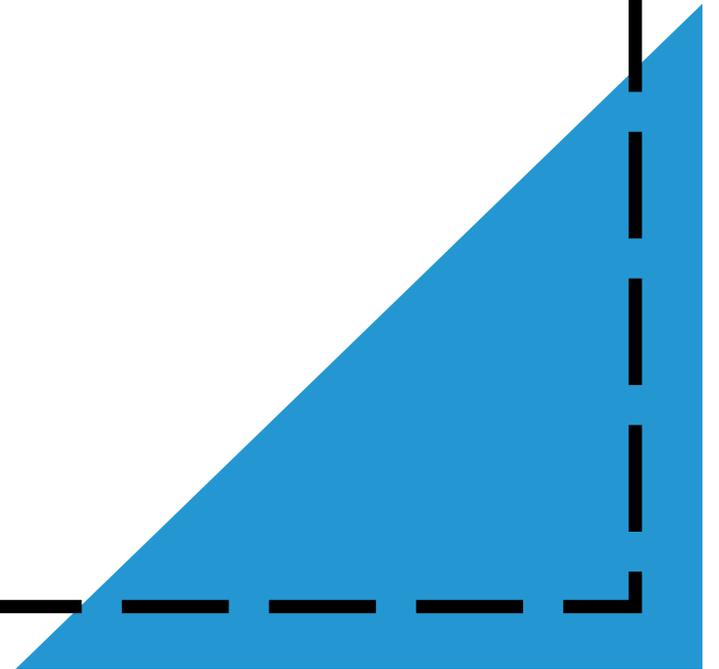
Écrivez ici votre message (minimum 10 caractères)...

750 caractères restants.

[Annuler](#) [Valider](#)

# Étapes clés

Laissez-vous guider



# Page d'accueil

Depuis la page d'accueil du service vous pouvez :

- Rédiger un nouveau message (1)
- Accéder au service de dépôt de document (2)
- si vous cliquez sur « Envoyer un document » vous quittez « *Ma messagerie* »
- Consulter l'historique des échanges (3)

MSA Ile de France > Mon Espace Privé > Mes messages

**Mes messages et mes réponses**

Envoyer un document **2** **1** Ecrire un nouveau message

masquer tout afficher tout

**3**

Santé ▶ Cartes d'assurance maladie ▶ Carte Vitale  
Message du mercredi 23 mars 2022

Bonjour,  
Je souhaite activer mon espace santé mais on me demande le numéro de série de ma carte vitale.  
Celle-ci étant abimée, le dernier chiffre est illisible.  
Dois-je commander une nouvelle carte ?  
Pouvez-vous m'indiquer comment retrouver le numéro de série ?  
Merci de votre aide.  
Cordialement,  
Jean-Sébastien

Réponse du mercredi 23 mars 2022

Bonjour,  
Le numéro de votre carte vitale est le [redacted]  
cordialement  
votre gestionnaire

Santé ▶ Droits maladie, médecin traitant ▶ Autre question Droits maladie  
Message du mardi 10 août 2021 Réponse du mardi 10 août 2021

Invalidité ▶ Invalidité ▶ Autre question Invalidité  
Message du jeudi 28 janvier 2021 Réponse du vendredi 29 janvier 2021

masquer tout afficher tout

# Sélection du thème

## Choix du thème

**Envoyer un message**

Mon message concerne ...

Mon dossier :

- Santé, Carte Vitale, remboursements, CMU, invalidité...
- Famille, Allocations familiales, aides au logement
- RSA, Prime d'activité, Aides aux personnes handicapées
- Retraite, carrière, réversion
- Cotisations Exploitants, parcellaire, affiliation, facture

**Annuler** **Valider**

# Sélection du sujet

## Choix du sujet

En fonction du **thème sélectionné** une liste de **sujets** est proposée.

*Ex : liste des sujets proposés après sélection du thème Famille, Allocations familiales, aides au logement.*

**Envoyer un message**

Mon message concerne : Famille, Allocations familiales, aides au logement [Modifier](#)

Sujet

- Mes paiements, mes décomptes "famille"
- Mes attestations "famille"
- Allocations familiales
- Aides au logement
- Aides Sociales (secours, prêts...)

# Sélection du motif

## Choix du motif

En fonction du **sujet sélectionné** une liste de **motifs** est proposée.

*Ex : liste des motifs proposés après sélection du sujet Allocations familiales.*

**Envoyer un message**

Mon message concerne : Famille, Allocations familiales, aides au logement [Modifier](#)

Sujet : Allocations familiales [Modifier](#)

Motif

- Mes paiements, mes décomptes
- Mon attestation de paiement/non paiement Famille
- Mon attestation fiscale Famille
- Demande de quotient familial
- Mon dossier Famille
- Ma déclaration de ressources
- Mon changement de situation
- Autre

# Proposition d'un service en ligne

Si un service en ligne correspond aux thèmes / sujets / motifs sélectionnés, une fenêtre avec un lien d'accès direct au service s'ouvre.

Vous pouvez alors :

- Cliquer sur « ***J'utilise le service en ligne*** » pour accéder au service ;
- Fermer la fenêtre pop-up et rédiger votre message ;
- Fermer la fenêtre pop-up et modifier le thème, le sujet ou le motif.



The screenshot displays a web interface for sending a message. On the left, there is a section titled "Envoyer un message" with three input fields: "Mon message concerne : Famille, All...", "Sujet : Allocations familiales", and "Motif : Mon changement de situation". On the right, there are three "Modifier" buttons corresponding to these fields. A pop-up window titled "La MSA accélère vos démarches" is overlaid in the center. It contains an information icon, the text "La MSA vous propose le service en ligne Déclarer un changement de situation, vous permettant de réaliser plus rapidement cette démarche.", and a green button labeled "J'utilise le service en ligne" with a right-pointing arrow. At the bottom of the pop-up are "Annuler" and "Valider" buttons.

# Rédaction du message

Si vous avez **fermé la fenêtre** vers le service en ligne ou si aucun service n'est proposé pour les thèmes / sujets / motifs choisis, vous accédez à l'écran de saisie du message.

Le message doit comporter **entre 10 et 750 caractères**.

**Envoyer un message**

Mon message concerne : Famille, Allocations familiales, aides au logement Modifier

Sujet : Allocations familiales Modifier

Motif : Mon changement de situation Modifier

Service en ligne : [Déclarer un changement de situation](#)

Mon message

**Attention : nous vous conseillons de ne pas communiquer d'information relative à des données médicales.**

Écrivez ici votre message (minimum 10 caractères)...

750 caractères restants.

Annuler Valider

# Récapitulatif avant envoi

Après validation du message le service affiche le récapitulatif avant envoi.  
Pour valider votre question, cliquez sur « **Envoyer** ».

## ■ Récapitulatif de ma demande

Ma demande :

Thème : Famille, Allocations familiales, aides au logement

Sujet : Allocations familiales

Motif : Mon changement de situation

Bonjour,

Rédaction d'une question via le service en ligne Mes Messages et Mes Réponses.

Cordialement

Annuler

Précédent

Envoyer

# Accusé réception

Après envoi du message, vous recevez un **accusé réception** par email.



The screenshot shows an email interface. At the top left is the MSA logo with the text 'santé famille retraite services'. At the top right is the text 'Votre espace privé MSA de Picardie'. Below this is a dark header bar with 'Mes messages et mes réponses' on the left and 'Le 09/10/2017' on the right. The main body of the email contains a greeting 'Bonjour', a confirmation of receipt of a request on 09/10/2017 at 16h05, a promise to respond within 48 hours, and a closing 'Bien cordialement, Votre MSA'. A footer contains the copyright notice '© La MSA : la protection du monde Agricole et Rural - Tous droits réservés' and a link to 'Gérer vos préférences'.

**msa** santé  
famille  
retraite  
services

Votre espace privé MSA de Picardie

Mes messages et mes réponses Le 09/10/2017

*[Ce message vous a été adressé automatiquement par le système de notification. Merci de ne pas y répondre]*

Bonjour,



Nous vous confirmons la réception de votre demande enregistrée le 09/10/2017 à 16h05 dans le service Mes messages et mes réponses.

Nous nous efforçons de la traiter dans les meilleurs délais.

Nous reviendrons vers vous sous 48h (jours ouvrés) pour vous tenir informé.

Un mail vous sera adressé dès la mise à disposition de notre réponse dans « Mon espace privé ».

Bien cordialement,  
Votre MSA.

La MSA vous remercie de votre confiance.

© La MSA : la protection du monde Agricole et Rural - Tous droits réservés

Vous pouvez modifier vos préférences d'échanges avec la MSA en cliquant ici : > [Gérer vos préférences](#)

# Notification de réponse

Vous recevez une **notification par email** lorsqu'un agent MSA a répondu à votre question.



The screenshot shows an email notification from MSA de Picardie. At the top left is the MSA logo with the text 'santé famille retraite services'. At the top right is the header 'Votre espace privé MSA de Picardie'. Below this is a dark bar with 'MSA' on the left and 'Le 09/10/2017' on the right. The main body of the email contains a disclaimer: '[Ce message vous a été adressé automatiquement par le système de notification. Merci de ne pas y répondre]'. The subject is 'Mes messages et mes réponses'. The content starts with 'Bonjour [redacted]', followed by 'Une information est disponible dans votre espace Internet privé. Vous pouvez la consulter en ligne en cliquant sur le lien suivant :'. A blue link '> Mes messages et mes réponses' is provided. The email concludes with 'Bien cordialement. Votre MSA.' and 'La MSA vous remercie de votre confiance.' at the bottom. A footer at the very bottom reads '© La MSA : la protection du monde Agricole et Rural - Tous droits réservés'.

**MSA** Le 09/10/2017

[Ce message vous a été adressé automatiquement par le système de notification. Merci de ne pas y répondre]

**Mes messages et mes réponses**

Bonjour [redacted],

Une information est disponible dans votre espace Internet privé.  
Vous pouvez la consulter en ligne en cliquant sur le lien suivant :

> [Mes messages et mes réponses](#)

Bien cordialement.  
Votre MSA.

La MSA vous remercie de votre confiance.

© La MSA : la protection du monde Agricole et Rural - Tous droits réservés