

Utiliser la messagerie sécurisée

Tutoriel

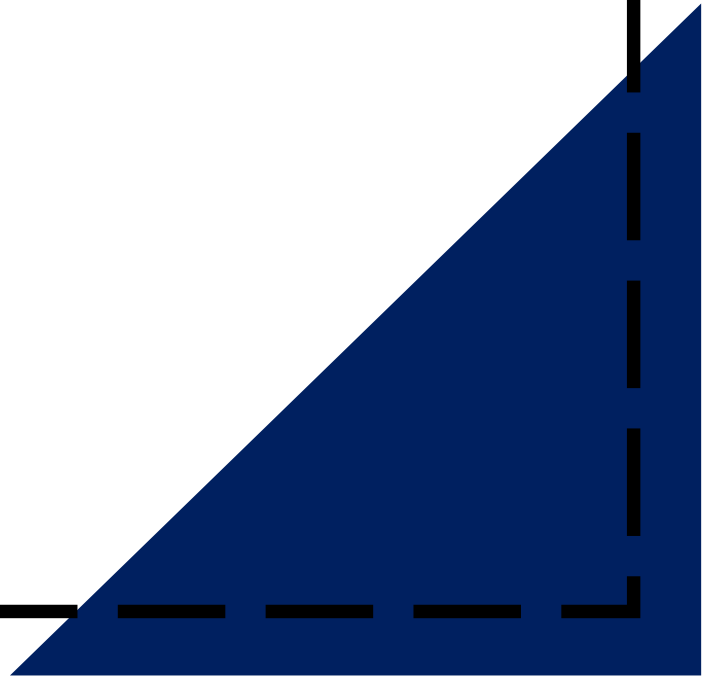


santé
famille
retraite
services

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 for a private space. At the top, there is a navigation bar with a home icon, 'Mes services', 'Mes paiements', and 'Contact & échanges' (circled in red with a blue circle containing the number 1). To the right is a search bar labeled 'Rechercher' and a printer icon with 'A+', 'A-', and 'A' options. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Mon espace privé : particulier > Mon espace privé' is visible. The main heading is 'Mon espace privé : particulier'. The 'Contact & échanges' section contains several sub-sections: 'Mes documents' with a 'Voir tous mes documents' button; 'Envoyer un document' with a 'Nous envoyer un document' button; 'Mes messages' (circled in red with a blue circle containing the number 2) with an 'Accéder à la messagerie' button (also circled in red); and 'Prendre un rendez-vous' with a 'Demander un rendez-vous' button. At the bottom, the 'Voir nos coordonnées' section has an 'Informations de contact' button.

Modalités d'accès

Vous pouvez aussi accéder à la messagerie depuis un service en ligne en cliquant sur l'icône en forme d'enveloppe.

Exemple ici avec le service en ligne « Demander ma carte européenne d'assurance maladie ».

MSA Auvergne > Mon Espace Privé > Demande de Carte Eur...



[Demande de Carte Européenne d'Assurance Maladie](#)

La carte Européenne d'Assurance Maladie est gratuite, individuelle et valable deux ans, si vos droits sont ouverts, dans les pays de l'Union Européenne listés ci dessous. Elle n'est pas utilisable en France et ne remplace pas votre carte Vitale.

Le certificat Provisoire de Remplacement peut se substituer à cette carte dans certains cas. Il est valable 3 mois, à compter de la date de délivrance.

Les champs suivis du symbole * sont obligatoires.

[Votre séjour](#)

Dates du séjour: * Du * Au

Pays de destination: Sélectionnez un pays ▼

Votre CEAM reste valable pendant deux ans quelque soit votre pays de destination dans l'UE et l'EEE.

[Personne\(s\) concernée\(s\) par ce séjour](#)

Si ce séjour concerne l'ensemble des personnes ci-dessous, cochez cette case

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.

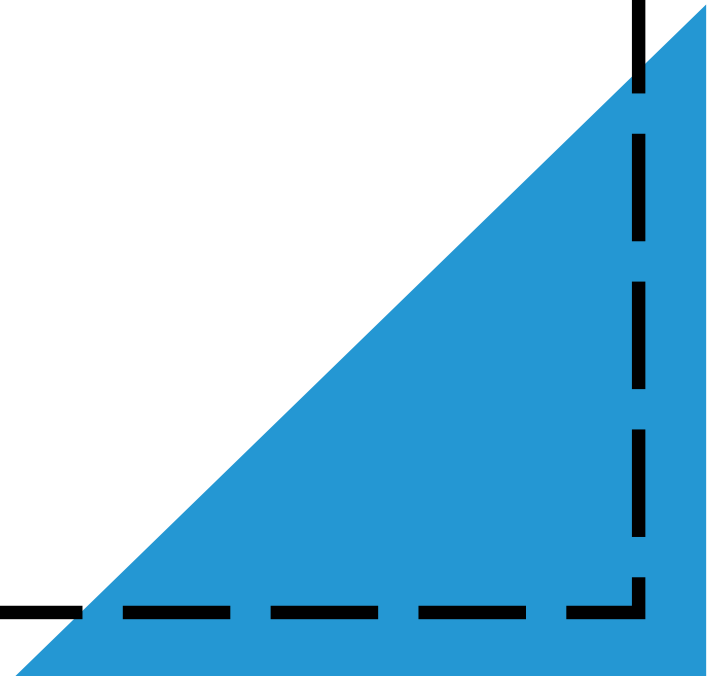
Écrivez ici votre message (minimum 10 caractères)...

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 central pop-up window titled "La MSA accélère vos démarches" is overlaid on the interface. The pop-up contains an information icon (i) and the text: "La MSA vous propose le service en ligne Déclarer un changement de situation, vous permettant de réaliser plus rapidement cette démarche." At the bottom of the pop-up, there is a green button labeled "J'utilise le service en ligne" with a right-pointing arrow. Below the pop-up, there are two buttons: "Annuler" and "Valider".

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 for MSA de Picardie. 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 image shows a screenshot of an email notification from MSA de Picardie. The email header includes the MSA logo (with 'santé', 'famille', 'retraite', 'services' listed next to it) and the text 'Votre espace privé MSA de Picardie'. Below the header, there is a dark bar with 'MSA' on the left and 'Le 09/10/2017' on the right. The main body of the email starts with a disclaimer: '[Ce message vous a été adressé automatiquement par le système de notification. Merci de ne pas y répondre]'. The subject line is 'Mes messages et mes réponses'. The body text reads: '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](#)'. The email is signed 'Bien cordialement, Votre MSA.' and ends with 'La MSA vous remercie de votre confiance.' The footer contains the copyright notice: '© La MSA : la protection du monde Agricole et Rural - Tous droits réservés'.

MSA santé
famille
retraite
services

Votre espace privé MSA de Picardie

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