

Suivi de mes Demandes de Prestations

Tutoriel

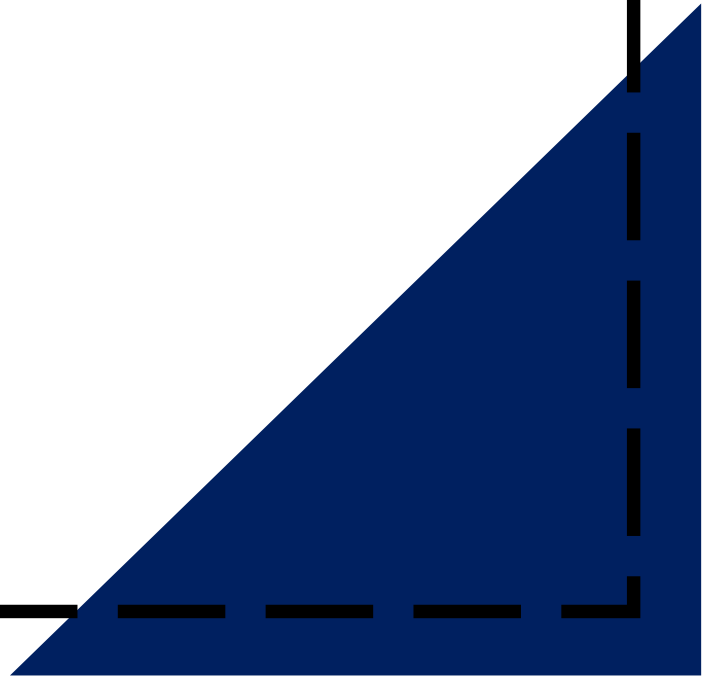


santé
famille
retraite
services

L'essentiel & plus encore

Descriptif

Présentation du service en ligne



Pour qui ?

Le service est destiné à l'adhérent particulier qui souhaite suivre l'avancement du traitement de sa demande de prestations. Le service est également accessible en procuration.

Bon à savoir

Généralités

- Suivre les demandes faites en ligne et par formulaire Cerfa.
- Afficher le délai de traitement estimé de la demande.
- Les 4 étapes d'avancement sont : reçue / en cours / documents manquants / terminée.
- Les étapes n'affichent ni notion de paiement, ni de résultat de l'étude du droit.

Fonctionnalités

- Suivi des étapes de traitement d'une demande de prestation.
- Envoi d'un mail lors de la réception d'une demande Cerfa si une adresse est connue.
- Lien vers le service de **dépôt de documents pour transmettre les pièces attendues.**
- Affichage de la demande numérisée (uniquement pour demandes Cerfa).
- Réception d'un mail de notification de fin de traitement d'une demande Cerfa : pour les non inscrits.

Avantages

- **Transparence** : l'adhérent est informé de la réception de sa demande et peut consulter l'état d'avancement de son dossier ;
- **Autonomie** : gain de temps, souplesse, évite les déplacements ou les appels à la MSA ;
- **Rapidité** : accessible en quelques clics ;
- **Gratuité** : pas de frais postaux ;
- **Disponibilité** : 24H/24 et 7J/7.

Modalités d'accès

Le service est **accessible depuis la page d'accueil** de Mon espace privé :

The screenshot shows a user interface for a private space. At the top, there is a navigation bar with several menu items: 'Mes services', 'Mes attestations', 'Mes paiements', 'Suivre mes demandes' (highlighted with a red box), and 'Contact & échanges'. To the right of the navigation bar is a search bar labeled 'Rechercher' and a search icon. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Mon espace privé : particulier > Mon espace privé'. On the right side, there are icons for printing and font size adjustment (A+, A-, A). The main content area is titled 'Mon espace privé : particulier' and contains a section 'Mes derniers paiements' with a table of payment records. On the right side of the main content area, there is a vertical list of menu items: 'Mes attestations', 'Mes documents', 'Suivre mes demandes' (highlighted with a red box), and 'Mon compte'.

Mon espace privé : particulier > Mon espace privé

Mon espace privé : particulier

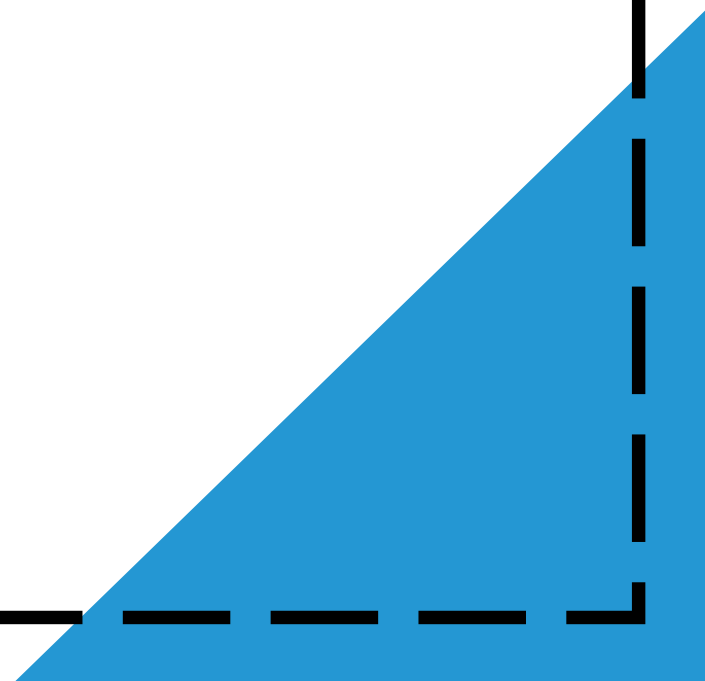
Mes derniers paiements

29 novembre 2019	Santé	2.51 €
27 novembre 2019	Santé	4.76 €
21 octobre 2019	Santé	6.93 €

- Mes attestations
- Mes documents
- Suivre mes demandes
- Mon compte

Etapes clefs

Laissez-vous guider



Page d'accueil du service

La page d'accueil du service présente **l'étape active** du traitement de la demande.

Vous pouvez afficher plus de détails concernant la demande **(1)**, ou consulter l'aide contextuelle **(2)**.

Le service distingue **4 étapes** de traitement de la demande avec une couleur différente selon l'état d'avancement :

- **Reçue** ;
- **En cours** ;
- **Documents manquants** ;
- **Terminée**.

Suivi de mes demandes de prestations

Actuellement, ce service permet de suivre les demandes suivantes :

- Aide au logement - Locataire
- Aide au logement - Propriétaire
- Aide à la complémentaire santé

[Lire la suite...](#)

Ma demande n'apparaît pas

- Parce qu'elle n'est pas concernée par ce service ...
- Autres raisons possibles ...

Aide au logement - Locataire

reçue le 06/07/2018 → documents manquants → terminée

Modifier une demande

Pour modifier ou annuler une demande en cours, contactez-nous.

Red arrows and numbers 1 and 2 highlight the 'Lire la suite...' link and the 'Ma demande n'apparaît pas' section, respectively.

Étape 1 : « Reçue »

Actions qui activent l'étape « Reçue » :

- Validation par vos soins de votre demande en ligne ;
- Prise en compte de votre demande papier.

Aide au logement - Locataire

habituellement traitée entre 4 et 6 semaines

The diagram shows a process flow for 'Aide au logement - Locataire'. It starts with a box labeled 'reçue' with a download icon and the date 'le 21/03/2018'. This is followed by an arrow pointing to 'en cours' (in progress), and another arrow pointing to 'terminée' (finished) with a checkmark icon.

Aide à la complémentaire santé

habituellement traitée entre 6 et 8 semaines

The diagram shows a process flow for 'Aide à la complémentaire santé'. It starts with a box labeled 'reçue' with a download icon. Below this, it says '19/07/2017 - Demande reçue' and 'Nous allons étudier votre dossier. Merci de bien vouloir patienter.' There is a link '> Voir la demande'. This is followed by an arrow pointing to 'en cours' (in progress), and another arrow pointing to 'terminée' (finished) with a checkmark icon.

Étape 2 : « En cours »

L'étape « *En cours* » est active après l'étape « *Reçue* » ou « *Documents manquants* »

Actions qui activent l'étape « *En cours* » :

- affectation / réservation / traitement des tâches.
- quand tous les documents à fournir ont été reçus ;
- dès l'annulation de demande de documents par l'agent.

Aide au logement - Propriétaire



Aide au logement - Locataire

habituellement traitée entre 4 et 6 semaines



Étape 3 : « Documents manquants »

Actions qui activent l'étape « Documents manquants » :

- Validation de votre demande de prestation en ligne ;
- Demande de justificatifs complémentaires par un agent MSA.

Vous pouvez identifier les documents manquants et les envoyer en ligne.

Aide à la complémentaire santé

reçue
le 19/07/2017

documents manquants

A ce jour - Document(s) à nous fournir
Nous sommes dans l'attente de document(s) pour poursuivre l'étude de votre dossier.

Voir et déposer des documents en ligne

Si vous les avez déjà transmis, cette étape de suivi sera actualisée dans les prochains jours.

terminée

Étape 4 : « Terminée »

Le service affiche l'étape « **Terminée** » lorsque toutes les étapes de la demande ont été traitées par un agent MSA.

La date affichée correspond à la clôture de la procédure. L'étape reste affichée 30 jours dans le service.

Aucune notion de paiement, ni d'étude du droit ne sont transmises via ce service en ligne.

Aide au logement - Locataire



The progress bar consists of three stages connected by right-pointing arrows. The first stage is labeled 'reçue' with a download icon. The second stage is labeled 'en cours' with a three-dot icon. The third stage is labeled 'terminée' with a green checkmark icon and is enclosed in a green rounded rectangle. Below the 'terminée' stage, the text reads: '06/04/2018 - Demande traitée', 'L'étude de votre demande est terminée.', and 'Pensez à consulter régulièrement vos paiements et documents.'

reçue

en cours

terminée

06/04/2018 - Demande traitée
L'étude de votre demande est terminée.
Pensez à consulter régulièrement vos paiements et documents.