

# Suivi de mes Demandes de Prestations

## Tutoriel

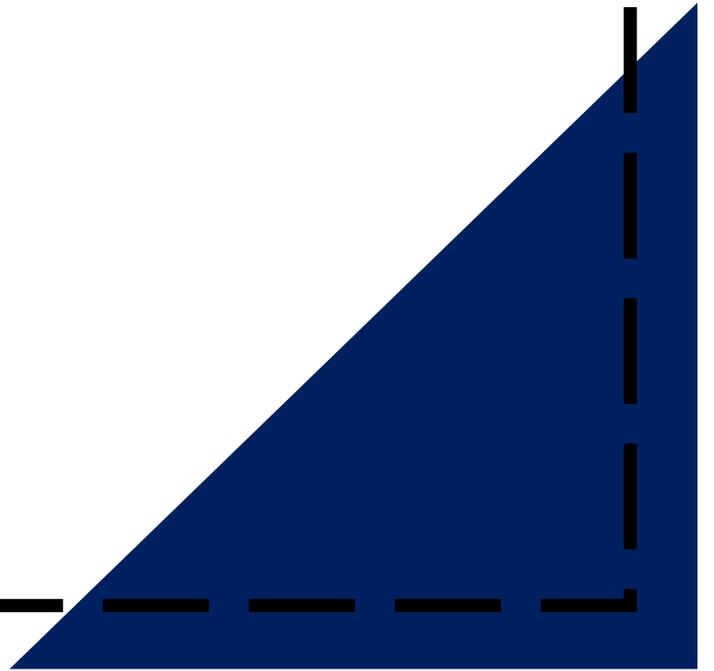


santé  
famille  
retraite  
services

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).

# 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, the breadcrumb 'Mon espace privé : particulier > Mon espace privé' is visible. 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, 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

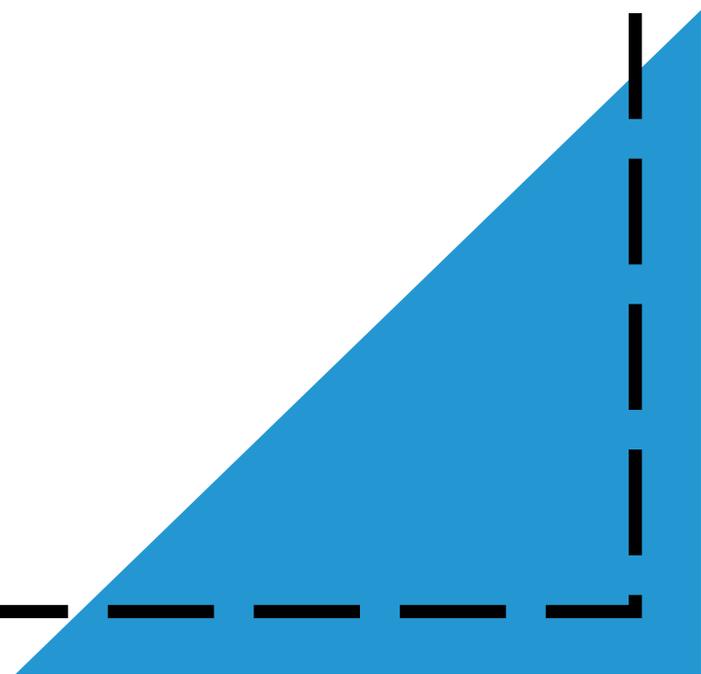
### Mes derniers paiements

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.

# 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

  
**reçue**  
le 21/03/2018



...  
*en cours*



✓  
*terminée*

## Aide à la complémentaire santé

habituellement traitée entre 6 et 8 semaines

  
**reçue**



...  
*en cours*



✓  
*terminée*

19/07/2017 - Demande reçue

Nous allons étudier votre dossier.

Merci de bien vouloir patienter.

[> Voir la demande](#)

# 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

The diagram illustrates a three-step process flow for health insurance assistance. The first step, 'reçue' (received), is marked with a downward arrow icon and the date 'le 19/07/2017'. The second step, 'documents manquants' (missing documents), is highlighted with a red border and features a red exclamation mark icon. Below this icon, the text reads: 'A ce jour - Document(s) à nous fournir. Nous sommes dans l'attente de document(s) pour poursuivre l'étude de votre dossier.' A red button with white text says 'Voir et déposer des documents en ligne'. Below the button, it states: 'Si vous les avez déjà transmis, cette étape de suivi sera actualisée dans les prochains jours.' The third step, 'terminée' (finished), is marked with a checkmark icon.

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 'reçue' with a download icon. The second stage is 'en cours' with three dots above it. The third stage is 'terminée' with a green checkmark above it and is enclosed in a green rounded rectangle.

**terminée**

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