



Modalités d'accès

1. Accès

- Mon espace privé : particulier / exploitant / employeur
 - Contact & échanges
 - Mes messages
 - Accéder à la messagerie

Depuis la «Page d'accueil» de Mon espace privé

The screenshot displays the user interface of the 'Mon espace privé' portal. At the top left, the logo for 'm sa santé famille retraite services' is visible, along with the word 'Picardie'. The user's name 'ALINE' and 'Mon compte' are shown in the top right corner, with a 'Se déconnecter' button. Below this, there are two buttons: 'Aller à l'espace public' and 'Mon espace privé'. The main navigation menu includes 'Mes services', 'Mes attestations', 'Mes paiements', 'Suivre mes demandes', 'Contact & échanges' (highlighted with a red box), and 'Espace réservé élus'. A search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon is also present. At the bottom right, there are icons for a printer and font size adjustments (A+, A-, A). The breadcrumb trail at the bottom indicates the current location: 'Mon espace privé : particulier > Contact & échanges'.



Depuis "Contact & échanges" :

Contact & échanges

Mes documents



Voir tous mes documents

Envoyer un document



Nous envoyer un document

Mes messages



Accéder à la messagerie

Demander un rendez-vous



Demander un rendez-vous



Les étapes clés

Étape 1 : 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)
- Consulter les précédents échanges, et afficher ou masquer des conversations (3)

Si vous cliquez sur «Envoyer un document» vous quittez «Ma messagerie».

MSA Lorraine > Mon Espace Privé > Mes messages



Mes messages et mes réponses

Envoyer un document

2

1

Ecrire un nouveau message

masquer tout

afficher tout



Message du mercredi 03 mai 2017

Réponse du vendredi 05 mai 2017

3



masquer tout

afficher tout



Étape 2 : Sélection des thèmes / sujets / motifs pour les particuliers et les exploitants

2.1 Choix du thème

► Envoyer un message

Mon message concerne ...

Mon dossier :

- Santé
- Invalidité
- Famille, logement
- RSA, Prime d'activité
- Handicap
- Retraite
- Exploitants, cotisations

Annuler

Valider



Étape 2 : Sélection des thèmes / sujets / motifs pour les particuliers et les exploitants

2.2 Choix du sujet

En fonction du **thème précédemment 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, logement Modifier

Sujet

- Paiements et décomptes "famille"
- Attestations "famille"
- Allocations familiales
- Aides au logement
- Aides Sociales (secours, prêts...)

Annuler

Valider



Étape 2 : Sélection des thèmes / sujets / motifs pour les particuliers et les exploitants

2.3 Choix du motif

En fonction du **sujet précédemment 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, logement	Modifier
Sujet : Allocations familiales	Modifier
Motif	
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Paiements et décomptes - Famille<input type="radio"/> Attestation paiement / non paiement - Famille<input type="radio"/> Attestation fiscale - Famille<input type="radio"/> Demande de quotient familial<input type="radio"/> Mon dossier - Famille<input type="radio"/> Déclaration de ressources - Famille<input type="radio"/> Changement de situation - Famille<input type="radio"/> Autre question Allocations familiales	

Annuler

Valider

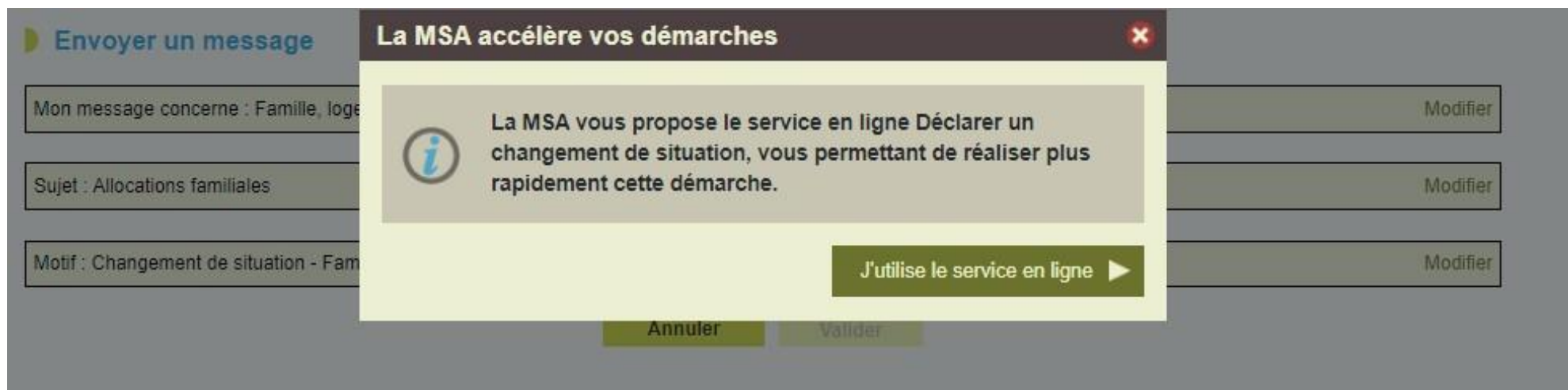


Étape 3 : Proposition d'un service en ligne

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

Vous avez 3 options :

- Cliquer sur « J'utilise le service en ligne » et accéder à la page d'accueil du service proposé. **(Action à privilégier, pour un gain de temps dans le traitement de votre dossier.)**
- Fermer la fenêtre pop-up et rédiger votre message
- Fermer la fenêtre pop-up et modifier le thème, sujet ou motif.





Étape 4 : 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. **L'utilisation de la messagerie est sécurisée, vos échanges sont protégés.**

Le message doit comporter entre 10 et 750 caractères.

► Envoyer un message

Mon message concerne : Famille, logement	Modifier
Sujet : Allocations familiales	Modifier
Motif : Changement de situation - Famille	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



Étape 5 : Récapitulatif avant envoi

Une fois la demande validé le service affiche la **page de confirmation**.

Vous recevez également un mail de notification ainsi qu'un SMS de confirmation

■ Récapitulatif de ma demande

Ma demande :

Thème : Famille, logement

Sujet : Allocations familiales

Motif : Changement de situation - Famille

Ceci est un test

Annuler

Précédent

Envoyer



Étape 6 : Mail d'accusé de réception

Une fois la demande validée et envoyée vous recevez un mail de notification.

Étape 7 : Mail de notification de réponse

Dès qu'une réponse est apportée à votre demande, vous recevez un mail de notification.