

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



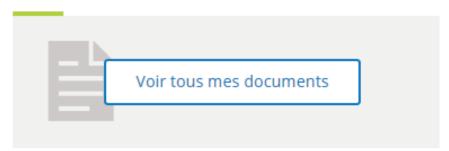




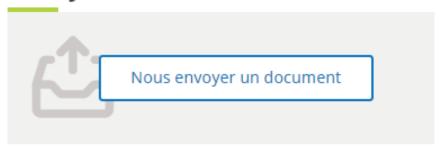
Depuis "Contact & échanges":

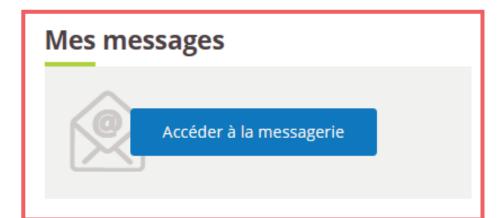
Contact & échanges

Mes documents



Envoyer un document





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».







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	
_	Appular

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)	
Annule	Valider 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	
Paiements et décomptes - Famille	
Attestation paiement / non paiement - Famille	
Attestation fiscale - Famille	
Demande de quotient familial	
Mon dossier - Famille	
Déclaration de ressources - Famille	
Changement de situation - Famille	
Autre question Allocations familiales	



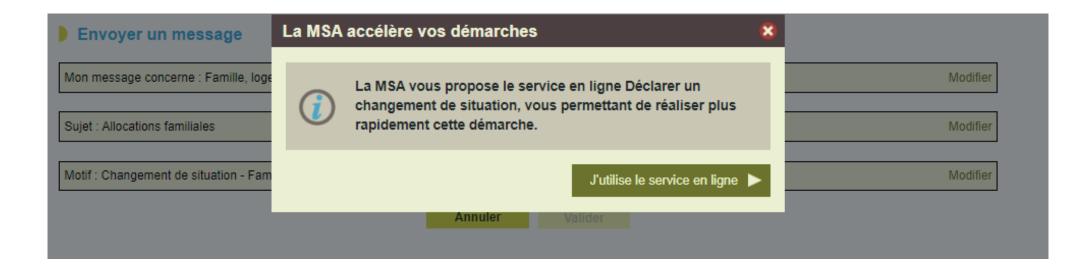


Étape 3 : Proposition d'un service en ligne

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 accèdez 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 notifiation.

