

## Naviguer et utiliser les services

---

- **« Par action » ou « Par thème » quelle est la différence ?**  
Les services sont exactement les mêmes, mais ils ne sont pas classés de la même façon dans les deux menus. Le premier menu « par action » a choisi de mettre en avant les démarches que vous désirez effectuer : consulter, estimer, déclarer ou demander. Alors que le second oriente les adhérents vers les thématiques propres aux services de la MSA : famille et logement, retraite, santé....
- **Comment visualiser les services classés « par thème » ou « par action » ?**  
Cliquez sur l'onglet « par thème » pour visualiser les services classés par thème (santé, famille, retraite, cotisations...), soit sur l'onglet « par action » pour visualiser les services classés par action (consulter, déclarer, estimer, demander, échanger).
- **J'ai terminé d'utiliser un service et je veux revenir vers la page d'accueil qui affiche tous mes services?**  
Cliquez sur le logo de la MSA ou sur le lien « accueil » (barre de progression ou bas de page).
- **Comment retrouver un service qui concerne la santé, la famille, la retraite.... dans ce nouveau classement ?**  
Vous aviez, jusque-là, l'habitude d'accéder à un service en choisissant parmi les thèmes proposés : Santé, Famille, Retraite, Cotisations.  
Ce mode d'accès reste toujours possible. En sélectionnant l'onglet « par thème » vous pouvez afficher la liste de tous vos services classés par thème : santé, famille, retraite, à l'instar de ce qui était proposé jusqu'à présent.
- **Je ne trouve pas l'information que je désire avec le moteur de recherche, comment dois-je procéder ?**  
L'utilisation du moteur de recherche est destinée exclusivement à la recherche des services en ligne. La recherche s'effectue sur les noms des services en ligne existants et leur description.
- **Où trouver des détails sur les services proposés ?**  
Reportez vous au menu gauche sur fond bleu « Mes services MSA ». En cliquant sur « consulter », « demander », « déclarer » et « estimer »..., vous obtiendrez un descriptif de chaque service en ligne.

## Bien gérer mon dossier en ligne

- **Je n'ai pas le temps de finir ma demande en ligne, est-ce que je peux la sauvegarder et finir ma saisie plus tard ?**  
Oui, pour certains services. Vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton « conserver » et vous pourrez reprendre votre saisie une prochaine fois. Il vous suffira alors de sélectionner à nouveau le service concerné, de faire défiler les pages déjà remplies pour continuer.
- **Le service que je viens d'utiliser me fournit un document pdf, comment puis-je l'utiliser ?**  
Le logiciel Acrobat est nécessaire pour la lecture des fichiers en .pdf. Vous pouvez le télécharger gratuitement en cliquant sur son icône placée sur la page d'accueil à droite.
- **Comment quitter les services en ligne de la MSA de façon sécurisée ?**  
Vous utilisez une connexion sécurisée, il est recommandé d'utiliser la fonction « se déconnecter » lorsque vous avez fini vos démarches en ligne.
- **Je gère plusieurs dossiers, comment passer d'un dossier à l'autre ?**  
Il suffit de cliquer sur « changer de dossier » pour accéder aux dossiers auxquels vous avez accès. Vous pouvez ensuite sélectionner le dossier sur lequel vous souhaitez travailler.
- **Comment puis-je paramétrer mes informations personnelles ?**  
Dans le menu « gestion de profil », vous pouvez modifier vos informations personnelles en changeant votre e-mail, votre mot de passe, et vous inscrire aux services sécurisés d'une autre MSA.
- **Comment faire pour autoriser une autre personne à accéder à mon dossier en ligne ?**  
Vous devez donner une procuration à la personne qui utilisera les services en ligne à votre place. Cette

demande est à faire auprès de votre MSA, elle doit être signée par votre mandataire et par vous. **Reportez-vous** au lien « Demande de procuration » dans le menu « Gestion de profil » et suivez les instructions en ligne.

- **Je suis dirigeant d'une entreprise, comment faire pour autoriser certains de mes employés à gérer tout ou partie de mes services ?**

Il faut donner une délégation à la ou les personne(s) qui utiliseront les services en ligne. Cette demande est à faire auprès de votre MSA. Vous pouvez utiliser le lien contact.

## Problèmes de connexions / connexion impossible

- **Je ne parviens pas à accéder à un service, que dois-je faire ?**

1. Nous vous invitons à vérifier la configuration de votre navigateur internet. Pour accéder au service, vous devez autoriser votre navigateur internet à accepter les cookies, pour ce site internet

1. Si vous utilisez Internet Explorer :

Ouvrez le panneau de configuration : Options Internet / onglet Confidentialité / bouton "Avancé".

Dans le panneau "Paramètres de confidentialité avancés" cochez:

- Ignorer la gestion automatique des cookies
- Cookies internes: accepter
- Cookies tierce partie: au choix
- Toujours autoriser les cookies de la session

2. Si vous utilisez Firefox :

Ouvrez le panneau de configuration : Options / bouton Vie privée / onglet Cookies

Dans le panneau :

- Cochez : Autoriser les sites à placer des cookies
- Sélectionnez : Garder les cookies : jusqu'à leur expiration

2. **Si vous ne parvenez toujours pas à accéder au service**, vérifiez en page d'accueil la présence qu'un message d'information n'indique pas une indisponibilité provisoire (pour raison techniques ou de maintenance par exemple)

3. **Si aucun message n'est présent**, n'hésitez pas à contacter votre MSA via le lien contact présent en bas de page.

- **Je n'arrive pas à me connecter à mon dossier en ligne, alors qu'une autre personne connectée à ses services sur ce même poste y accédait sans encombre ?**

Fermez votre navigateur Internet, reconnectez vous sur le site de la MSA et identifiez vous à nouveau.

Contactez la MSA – Demander la rectification d'une information

- **Après la consultation de mon dossier en ligne, je m'aperçois d'une anomalie, comment puis-je faire une réclamation ?**

Contactez votre MSA en envoyant un mail en utilisant le lien « contact » et précisez la nature de votre réclamation

- **J'ai des suggestions à soumettre à la MSA, comment puis-je procéder ?**

En cliquant sur « contact », vous pouvez envoyer vos commentaires, vos questions et vos remarques, tant sur le contenu que sur la présentation du site. Vos réactions nous intéressent et nous en tiendrons compte dans la mesure du possible.

- **Comment puis-je paramétrer mes informations personnelles ?**

Dans le menu « gestion de profil », vous pouvez modifier vos informations personnelles en changeant votre e-mail, votre mot de passe, et vous inscrire aux services sécurisés d'une autre MSA.