

Les réponses aux 10 questions les plus fréquemment posées à nos assistants

1. Mon identifiant de connexion est incorrect

Vous vous connectez en tant que :

- **Particulier, assuré à la MSA : votre identifiant est votre numéro INSEE**
vérifier que vous saisissez **13 chiffres** sans espace.
- **Entreprise, employeur : votre identifiant est votre numéro SIRET**
vérifier que vous saisissez **14 chiffres** sans espace
- **Employeur sans n° de SIRET : votre identifiant est votre numéro ET**
vérifier que vous saisissez **ET suivi de 11 chiffres** sans espace
- **Mandataire non adhérent à la MSA : votre identifiant fourni par la MSA est de 6 caractères** : vérifier que vous le saisissez exactement comme sur le courrier postal que vous avez reçu.
- **Délégué de votre entreprise : votre identifiant est le numéro SIRET de votre entreprise suivi de 5 caractères fournis par votre employeur** :
vérifier que vous le saisissez correctement.

2. 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.

3. 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 et en toute sécurité en cliquant sur son icône placée sur la page d'accueil à droite.

4. 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.

5. 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 nouveau dossier sur lequel vous souhaitez travailler.

6. Comment puis-je paramétrer mes informations personnelles ?

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. J'ai terminé d'utiliser un service et je veux revenir vers la page d'accueil qui affiche tous mes services. Comment faire ?

Cliquez sur le logo de la MSA ou sur le lien « accueil » (barre de progression ou bas de page).