

Développer la relation numérique



Développer la relation numérique



- ❑ **Une volonté gouvernementale : 100% des services publics disponibles en ligne d'ici 2022**
- ❑ **Une priorité MSA SAQ**

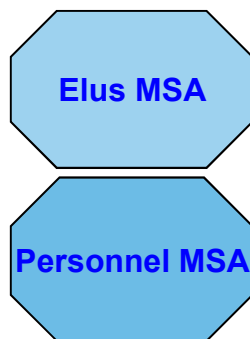
La transition numérique est un enjeu incontournable pour la MSA

- ✓ **Simplifier les démarches** : espace sécurisé avec des services en ligne.
- ✓ **S'adapter aux besoins** : faciliter l'accès aux droits, Accompagner à l'utilisation des services en ligne
- ✓ **Améliorer le niveau de service**: être disponible pour de nouvelles activités
- ✓ **Optimiser la relation à l'adhérent** : Recentrer les agents sur des tâches à plus forte valeur ajoutée

Deux publics distincts face au numérique



✓ l'internaute = ORIENTER



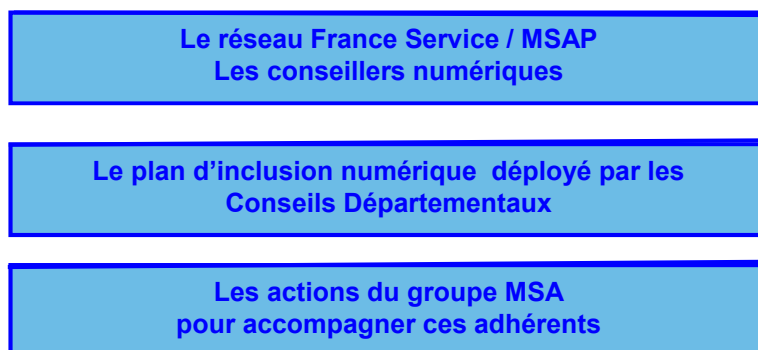
RELAYER
l'offre numérique

COMMUNIQUER
sur le site MSA Sud Aquitaine

PROMOUVOIR
les démarches en ligne

PRIVILEGIER
l'utilisation de
l'espace sécurisé

✓ Le non internaute = ACCOMPAGNER



Le site MSA SUD AQUITAINE sudaquitaine.msa.fr



La MSA
en ligne



Se connecter



Les guides



Donner
procuration



Correspondre
avec
la MSA



Chemin d'accès sur le site MSA

La page d'accueil du site:

Un espace public d'information

- Des onglets par catégorie
- Des zooms sur les nouveautés
- Des articles sur la législation
- Des liens vers des rubriques
- Une mise à jour hebdomadaire



The screenshot shows the homepage of the MSA Sud Aquitaine website. At the top left is the logo with the text 'santé famille retraite services'. The main header features the text 'Sud Aquitaine' and a link to 'Changer de région'. On the right, there is a red navigation bar with 'Mon espace privé', 'Se connecter', and 'S'inscrire'. Below this is a horizontal menu with categories: 'Covid-19', 'Particulier', 'Exploitant', 'Employeur', 'Partenaire', 'Votre MSA', and 'Elu MSA'. A search bar with the text 'Rechercher' and a magnifying glass icon is on the right. Below the menu, there is a breadcrumb trail: 'MSA Sud Aquitaine > Sud Aquitaine - Accueil'. A large banner image of a green field with sheep is on the left, and a white box on the right contains the text 'L'attestation de quotient familial' and 'L'indispensable de la rentrée pour vos démarches pour la cantine, le centre de loisirs ou l'inscription à une activité.' with a button 'Accéder au service'. Below the banner, there are two columns: 'Zoom sur...' and 'Ça vous intéresse'. The 'Zoom sur...' section has a sub-heading 'Ma famille et mes droits !' and a text block about family changes, with a button 'En savoir plus'. To its right is a blue and red graphic with the text 'MA FAMILLE ET MES DROITS !' and 'DÉMÉNAGEMENT, NAISSANCE, PERTE D'UN PROCHE OU SÉPARATION : LORSQUE MA FAMILLE ÉVOLUE, J'AI DES DROITS !'. The 'Ça vous intéresse' section lists various services with green plus icons: 'Services en ligne 24h/24 7j/7', 'Découvrir Mon espace privé', 'Pass'Agri : passer un cap difficile avec...', 'Outils de simulation', 'Vous guider dans vos démarches', 'Vérifications d'attestations', and 'Nous contacter'. At the bottom, there is an 'Actualités' section with a date '27 sept. 2021' and an RSS link 'RSS (Ouvre la nouvelle fenêtre)'. A date '16 sept. 2021' is also visible.

Les outils de simulation sur l'espace public



<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/accueil/>

Découvrez le simulateur multi-prestations du portail mesdroitssociaux

Ce simulateur vous permet de calculer vos droits à de nombreuses aides et prestations :

- Complémentaire santé solidaire (ex CMU-C / ACS)
- Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI)
- Prime d'activité
- RSA
- Aide au logement
- Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)
- Prestations familiales (allocations familiales, Paje, ASF...)
- ...



A quel montant d'indemnités journalières (IJ) maladie pouvez-vous prétendre ?

> Simulateur de calcul des indemnités journalières pour les salariés en cas d'arrêt de travail pour maladie

Comment bien préparer votre retraite ?

- > Obtenir la liste personnalisée de vos démarches retraite
- > Simuler votre retraite avec Marel sur le site Info Retraite (après connexion)
- > Calculer votre âge légal de départ à la retraite (après connexion)

Avez-vous droit à l'allocation de rentrée scolaire ?

> Simulateur Allocation de rentrée scolaire (ARS)



Pour estimer les cotisations de non salarié agricole, le simulateur se trouve dans l'espace privé



MSA Sud Aquitaine > Votre MSA > Nos services en ligne > Outils de simulation

MSA Sud Aquitaine PRC 10-2021

Pourquoi se connecter à « Mon espace Privé »?

Des services **sécurisés** pour 3 profils différents

- Espace particulier



- Espace professionnel exploitant

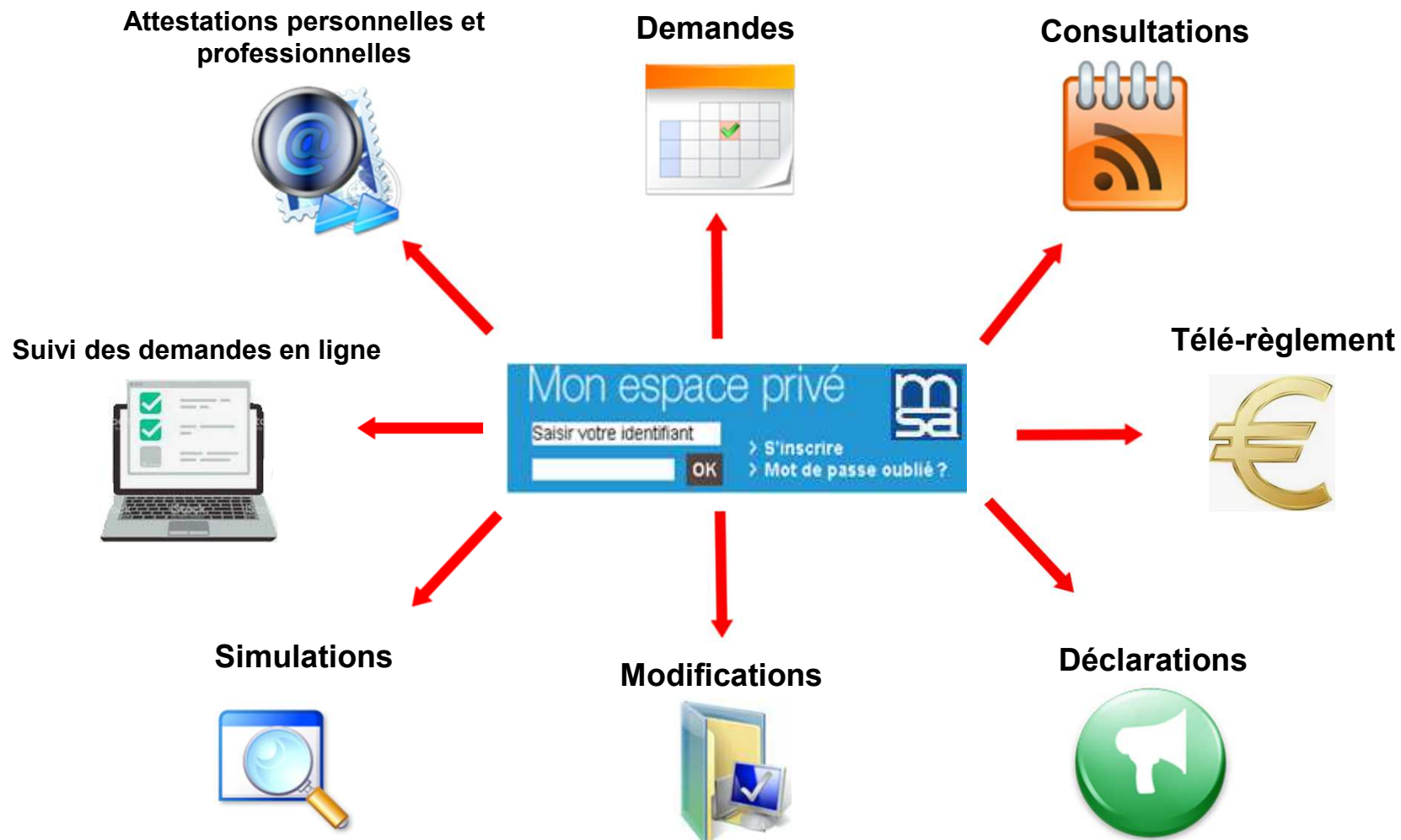


- Espace professionnel entreprise / employeur de main d'œuvre.



Selon la situation, possibilité d'avoir un ou plusieurs profils : personnel + exploitant + entreprise

La MSA en ligne c'est ~ 100 services en ligne



Services en ligne espace particulier

▶ Tous mes paiements

- Paiements et décomptes santé, rentes AT
- Participations forfaitaires et franchises
- Paiements prestation famille/logement
- Paiements invalidité
- Paiements action sanitaire et sociale
- Paiements retraite

▶ Mes attestations

- Attestation de droits maladie
- Attestation médecin traitant
- Relevé Annuel de Prestations Santé (RAPS)
- Solidarité insertion
- Attestation de droits RSA

▶ Revenus

- Attestation fiscale
- Notification de ressources pour les prestations familiales

▶ Situation personnelle

- Attestation de paiement et non-paiement
- Mes infos famille et ressources pour la Prestation de Service Unique (PSU)

▶ Tous mes documents

- Mes derniers documents
- Déposer des documents
- Mes échanges avec ma Caisse
- Mes messages et mes réponses



Mes déclarations, mes demandes

Santé

Demander ma carte européenne d'assurance maladie
Demander ma Carte Vitale
Demander une aide à une complémentaire santé
Demander une pension d'invalidité

Famille logement

Déclarer un changement de situation
Demander une aide au logement
Demander le complément de libre choix d'activité de la PAJE
Demander le complément de libre choix de mode de garde de la PAJE
Déclaration de situation des 16 à 18 ans pour l'allocation de rentrée scolaire (ARS)

Retraite

Informations sur la retraite
Effectuer ma demande unique de retraite
Estimer ma retraite (pour les plus de 54 ans)
A partir de 55 ans : mon âge de départ à la retraite

Solidarité insertion

Demande de RSA
Prime d'activité : demande et déclaration trimestrielle
Déclarer mes ressources trimestrielles pour le RSA
Déclarer mes ressources trimestrielles pour l'AAH

Revenus

Déclarer mes ressources pour les prestations familiales

Suivi de demandes (SDD)

CSS, AAH, RSA, ASF, PPA, Aide au logement, ...

Services en ligne espace exploitant

Mes factures et règlements

Régler mes factures

Gérer mes comptes de télé règlement (GCT)

Consulter mon compte adhérent exploitant

Mes cotisations

Déclarer mes revenus professionnels (DRP)

Estimer mes cotisations Non Salariés Agricoles

Demander la modulation de mes appels fractionnés ou mensuels

Tous mes documents

Mes derniers documents

Mes échanges avec ma Caisse

Mes messages et mes réponses

Mes demandes

Demander un changement de situation

Demander mes attestations professionnelles

Mes déclarations, mes demandes

Déclarer un accident du travail ou de trajet non salarié



Services en ligne espace entreprise

Mes factures et règlements

Régler mes factures AS

Gérer mes comptes de téléversement (GCT)

Consulter mon compte adhérent entreprise

Consulter mes factures d'assurances sociales

Tous mes documents

Mes derniers documents

Echanger des fichiers avec la MSA (hors DS)

Mon exploitation

Consulter mon relevé parcellaire

Gestion générale

Déclarer le changement d'adresse postale de mon entreprise



Accidents du travail / maladie

Déclarer et gérer un accident du travail salarié (DAT)

Déclarer des salaires pour les paiements des Indemnités journalières (Hors AT)

Mes salariés

Déclaration d'embauche

Effectuer un Titre d'Emploi Simplifié Agricole (embauche et salaire) Tesa

Déclaration de salaires

Effectuer une déclaration de salaires (DS)

Transférer le fichier déclaration de salaires (SEF DS)

Déclaration Sociale Nominative

Gérer mon inscription (DSN MSA)

Suivre et déposer une DSN (DSN MSA)

Déclarer une modification des données du contrat de travail (MDC)

Déclarer

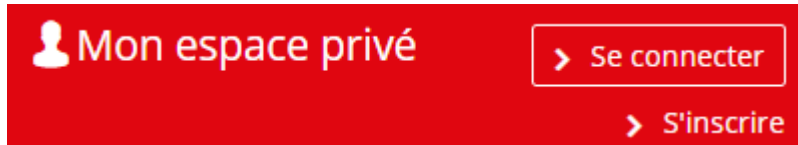
Déclaration d'embauche

Effectuer une Déclaration Préalable À l'Embauche (DPAE)

Dépôts de fichiers déclaratifs

Déposer et suivre un fichier déclaratif

Se connecter : Accès à Mon espace privé



Avec un seul identifiant, accès aux profils

- Particulier } N° INSEE
- Exploitant } N° INSEE
- Entreprise n° SIRET

Se connecter à Mon espace privé

Se connecter avec FranceConnect (uniquement pour les particuliers)

S'identifier avec FranceConnect

Se connecter

Identifiant: 1234567890987

Mot de passe:

S'inscrire

Nouveau mot de passe instantané par mail ou SMS

Attribution d'un mot de passe provisoire pour une 1^{ère} connexion

Se connecter à Mon espace privé

Sélectionner un dossier:

2 dossier(s) affiché(s) sur 2

- N° SIRET + nom de l'entreprise
- N° INSEE + nom de l'assuré

Les guides d'aide à la saisie en ligne

Sur son site, la MSA Sud Aquitaine met à disposition des particuliers, exploitants et employeurs plusieurs guides pour accompagner aux démarches en ligne.

Tutoriels services en ligne

Espace particulier:

- ✓ Créer Mon espace privé
- ✓ Visualiser son relevé de carrière
- ✓ Demander la carte européenne
- ✓ Editer mon attestation Quotient Familial
- ✓ Déposer un document en ligne
- ✓ Demander un rendez-vous
- ✓ ...

Espace exploitant :

- ✓ Déclarer les revenus professionnels
- ✓ Consulter et éditer le relevé parcellaire

Espace employeur

- ✓ Démarches pour le TESA

Actualisation
régulière

Rajout de guides
en fonction de
l'actualité ou de
la demande



[MSA Sud Aquitaine](#) > [Votre MSA](#) > [Nos services en ligne](#) > [Découvrir Mon espace privé](#) > [Services pour les particuli...](#)
[MSA Sud Aquitaine](#) > [Exploitant](#) > [J'accède à mes services en ligne](#) > [Services en ligne exploitant](#)
[MSA Sud Aquitaine](#) > [Votre MSA](#) > [Nos services en ligne](#) > [Découvrir Mon espace privé](#) > [Services pour les employ...](#)

Donner procuration

Elle peut être donnée à toute personne physique ou morale, connue ou non de la MSA: individu, entreprise, cabinet comptable ...

Tous les services en ligne existants, peuvent faire l'objet d'une demande de procuration.

Il peut s'agir par exemple :

- **Enfant pour parent**
 - ✓ Suivre les décomptes de remboursements maladie, retraite
 - ✓ Editer une attestation de droits
- **Comptable**
 - ✓ Consulter les appels de cotisations NSA
 - ✓ Estimer les cotisations en ligne
 - ✓ Editer une attestation professionnelle, décompte IJ AMEXA, ...



Téléchargez les imprimés de demande de procuration web

1. Procuration pour les services en ligne des particuliers : [cliquez ici](#)
2. Procuration pour les services en ligne des professionnels (exploitants et entreprises) : [cliquez ici](#)
3. Conditions générales de procuration : [cliquez ici](#)

Comment donner procuration ?

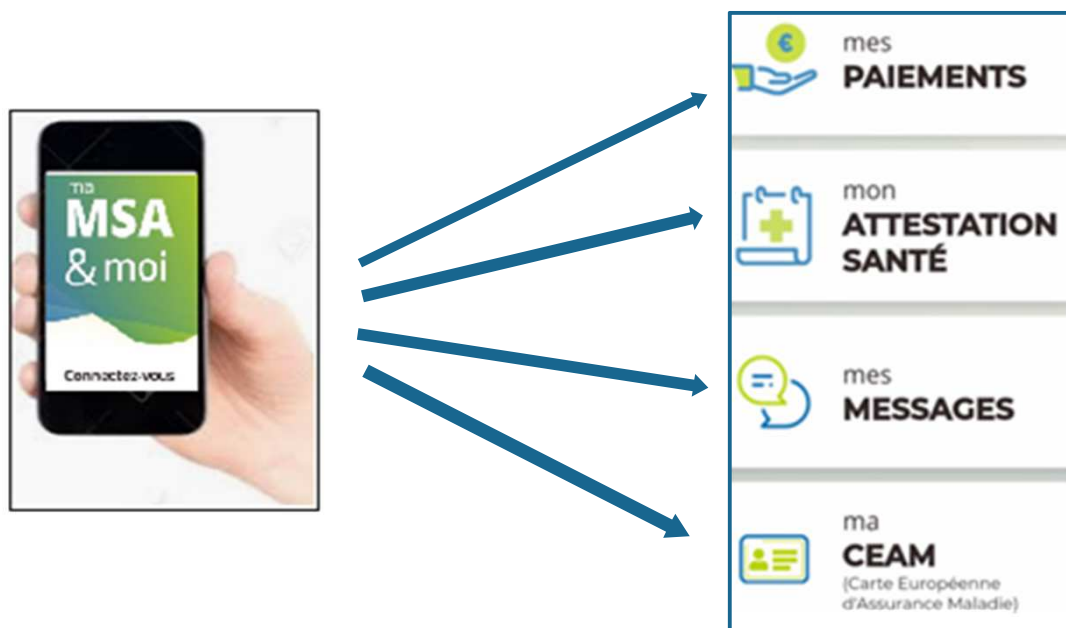
- En retournant un formulaire co-signé avec le mandataire disponible sur le site



Ma MSA & moi

application mobile pour les particuliers uniquement

Simple et gratuite, elle permet de contacter votre MSA par message sécurisé, de consulter vos paiements et remboursements, visualiser votre attestation de droits VITALE, demander et visualiser votre carte européenne.



Les identifiants de connexion de l'espace privé mobile MSA sont identiques à ceux de son espace privé internet. Si vous n'avez pas encore d'espace privé MSA, vous devez le créer avant sur le site de la MSA.

La MSA est également présente sur FACEBOOK



et TWITTER



- **Abonnez-vous !**

Correspondre avec la MSA par téléphone

<p>Pour vos questions concernant les prestations santé, famille, logement, retraite...</p>	<p>Centre de Contacts Assurés 05 58 06 55 00 du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 le vendredi de 9h à 12h30</p>
<p>Pour vos questions relatives à votre activité professionnelle, votre exploitation ou votre entreprise agricole</p>	<p>Centre de Contacts Entreprises 05 58 06 54 54</p> <p>Accueil téléphonique des exploitants du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 le vendredi de 9h à 12h30</p> <p>Accueil téléphonique des employeurs du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h le vendredi de 9h à 12h <i>(fermeture mensuelle le 1^{er} mardi du mois)</i></p>

<p>Pour contacter ou prendre rendez-vous directement avec une Assistante sociale</p>	<p>Accueil Social : 05 59 80 98 99 du lundi au vendredi de 9h à 12h</p>
--	---




Depuis l'Espace Privé, rubrique

Contact & échanges

Via l'espace privé


Mes messages



Accéder à la messagerie

Vous souhaitez poser une question, nous adresser un message

Envoyer un document



Nous envoyer un document

Service ouvert aux particuliers et exploitants pour dépôt spontané de documents

Prendre un rendez-vous



Demander un rendez-vous

- Santé
- Famille ou Logement
- Retraite
- Cotisations
- Autre

Sujet : Un autre sujet

Mon Téléphone :

Mon message :

Des problèmes pour accéder au site et aux services en ligne ?

- ✓ Connection au site
- ✓ Mot de passe égaré
- ✓ Rajout profil
- ✓ Services en ligne inaccessibles
- ✓ Aide pour remplir les formulaires de déclaration
- ✓ Recherche d'information
- ✓ Navigation sur le site



Coordonnées de l'assistance internet :

Par e-mail : assistanceinternet.blf@sudaquitaine.msa.fr

Par téléphone: **03 20 900 500** du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15

de 13h30 à 16h30.

L'accompagnement du non internautes

(40% de la population française en difficulté numérique)



Un plan national

* **France services** : En un lieu unique, un agent d'accueil accompagne pour les démarches en ligne et oriente si nécessaire pour réaliser les démarches administratives de la vie courante vers plusieurs partenaires: CPAM, MSA, CAF, CARSAT, Pôle emploi, Les finances Publiques, Le Ministère de la Justice, Le Ministère de l'intérieur, La Poste



- ✓ 7 France Services dans les Landes dont 1 à Parentis portée par la MSA
- ✓ 13 France Services dans les Pyrénées Atlantiques

Projets en cours à Gabarret, St Julien en Born, Morcenx la Nouvelle, St Pierre du Mont, Castets, Hagetmau pour les Landes, St Jean Pied de Port, Biarritz, Béarn des Gaves et St Jean de Luz pour les Pyrénées Atlantiques.

* **Des Conseillers Numériques** : recrutés, formés et financés pour développer des ateliers d'initiation, de perfectionnement sur le terrain, afin de permettre à chacun de s'approprier les usages numériques : *protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, vérifier les sources d'information, faire son CV, vendre acheter en ligne, travailler à distance, consulter un médecin, etc.*



- 34 postes conseillers numériques fléchés dans les Landes
- 40 postes conseillers numériques fléchés dans les Pyrénées-Atlantiques

seront présents dans des collectivités territoriales, Conseils Départementaux, structures associatives, ...



Un plan national décliné au niveau local par les Conseils Départementaux

Plan qui vise à « favoriser l'autonomie numérique des usagers, notamment les plus éloignés, pour un meilleur accès aux droits et une meilleure insertion sociale et professionnelle.

Une stratégie départementale co-construite avec l'ensemble des acteurs : Collectivités locales et territoriales (CIAS / AMI/ Pôle social/ Médiathèques/bibliothèques...), opérateurs services publics de l'Etat (MSA CAF /CPAM/...), associations,

- ❑ Développement du très haut débit d'ici 2022
- ❑ Accompagnement des publics en fracture numérique :

Détecter les publics (les bons clics)

Accompagner dans les démarches (FranceConnect Aidants) ,

Orienter pour rendre autonomes (Pass numériques)

- ❑ Construction d'une cartographie de lieux de formation, espaces en libre accès, assistance numérique

<https://www.pin40.fr/Le-reseau/L-annuaire-cartographique-des-acteurs>

<https://inclusion-numerique.lafibre64.fr/ressources/cartographie/>

L'accompagnement au numérique par le groupe Msa Sud Aquitaine

Mise à disposition d'îlots informatiques à Pau et SPM pour nos adhérents, et aide aux démarches en ligne par les agents d'accueil.

Création d'ateliers d'accès au numérique pour les actifs fragilisés « coup de pouce connexion » : 4 à 5 séances de 2 h , animés par un prestataire, une assistante sociale .

Campagnes mails, sms ciblés informant les intéressés qu'un service en ligne est disponible en lien avec sa situation

Démarches proactive auprès d'adhérents dans l'objectif de présenter notre offre digitale de les accompagner dans la démarche et les inciter à l'utilisation des services en ligne

Orientation de la population en fracture numérique vers les réseaux France Services et d'inclusion numériques des Conseils Départementaux

Ateliers organisés par l'ASEPT, pour permettre aux seniors une approche du numérique : 6 séances de 2 h assurées par un prestataire