

La MSA Côtes Normandes maintient **le lien** avec ses adhérents

Face à la crise sanitaire : les modalités d'accueil de nos adhérents

Vous relevez de la MSA
Vous accueillir, une priorité pour nous !

Depuis le 16 mars, conformément au dispositif de confinement, votre MSA Côtes Normandes a dû fermer ses agences.

Or, le lien avec l'adhérent constitue un pan très important de notre activité. Il est primordial de le maintenir, plus encore en ces temps difficiles où de nombreuses interrogations se posent.

Voici l'organisation imaginée pour maintenir ce lien avec nos adhérents, en l'absence d'accueil physique.

Le site internet cotesnormandes.msa.fr en priorité

Sur le site internet cotesnormandes.msa.fr, vous pouvez gérer votre dossier **24h/24** et effectuer de nombreuses démarches.

- **Envoyer un document à la MSA**

Pour les envois de documents (comme les arrêts de travail), rendez-vous sur «Mon espace privé» et, depuis la rubrique «Contact et échanges», utilisez le service en ligne «envoyer un document». Puis, si vous êtes :

- un particulier, cliquez sur «nous envoyer un document»,
- un exploitant, cliquez sur «accéder à la messagerie».

- **Poser une question à la MSA**

Pour communiquer avec la MSA, rendez-vous sur «Mon espace privé» et, depuis la rubrique «Contact et échanges» utilisez le service «Accéder à la messagerie».

- **D'autres démarches**

Le site internet vous permet aussi d'effectuer sur votre dossier :

- la consultation de vos droits et paiements,
- la déclaration d'un changement de situation, de vos coordonnées,
- une demande de complémentaire santé solidaire
- l'impression d'une attestation.

Et bien plus de services encore à découvrir dans Mon espace privé MSA.

L'assistance internet

Elle vous accompagne dans l'utilisation des services en ligne proposés sur notre site Internet (Mon espace privé).

Dans le cadre du dispositif de lutte contre le coronavirus, l'équipe d'assistance internet vous répond uniquement par mail.

Envoyez votre demande d'assistance via le formulaire mis à votre disposition sur notre site Internet (rubrique «Assistance Internet MSA Côtes Normandes»). Une réponse vous sera adressée dans la journée.

L'accueil téléphonique des particuliers pour des questions relatives à :

- La santé : carte vitale , remboursements de soins ou indemnités journalières, la complémentaire santé ou un accident du travail,
- Les allocations familiales, le RSA ou la prime d'activité, un changement de situation familiale,
- La retraite ou la carrière, un dossier d'invalidité, un décès ou une demande de reversion...**appelez le 02 31 25 39 39 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30.**

Validez la proposition de rappel à la fin du message, **vous serez contacté rapidement**, dans la journée ou le lendemain au plus tard, par un téléconseiller.

Vous pouvez aussi demander un rendez-vous téléphonique depuis Mon espace privé. Nous ne manquerons pas de vous rappeler dans les 24 heures.

L'accueil téléphonique des entreprises et des exploitants

- Pour vos cotisations : factures, déclarations sociales, vos embauches, le Tesa, votre parcellaire ou vos déclarations de revenus professionnels...
- Pour toute question relative à votre exploitation, à votre installation, à l'embauche d'un salarié, à votre déclaration sociale nominative (DSN)...
- appelez

le 02 33 06 41 84 du lundi au vendredi* de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 un conseiller du pôle entreprises répondra à vos questions

- Vous pouvez nous adresser un message depuis le service en ligne «Mes messages, mes réponses» disponible dans Mon espace privé. Si vous n'avez pas de compte «Mon espace privé», nous vous invitons à le créer dès maintenant.

L'accueil social

Un accueil spécifique par téléphone et messagerie est assuré par le service d'action sociale au **02 31 25 38 80 du lundi au vendredi* de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30**

Les travailleurs sociaux restent mobilisés et peuvent être contactés à leur numéro habituel.

L'accueil SST

Les conseillers en prévention, les médecins, les infirmiers vous renseignent au **02 31 35 38 59 du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00**

et par mail (de préférence) à :

sst.blf@cotesnormandes.msa.fr