

Les 20 engagements de service en détail

Thème 1 : Être disponible pour vous	Thème 2 : Simplifier vos démarches	Thème 3 : Agir de façon responsable	Thème 4 : S'adapter à vos besoins
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous répondons à vos appels en limitant votre temps d'attente. 2. Nous prenons en compte sous 48h vos mails envoyés depuis Mon espace privé. 3. Nous facilitons l'accès à vos paiements avec l'application mobile ma MSA & moi. 4. Dans nos agences, nous vous proposons l'accueil adapté à vos besoins. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vous avez accès à un espace sécurisé avec des services en ligne accessibles à tout moment. 2. Nous mettons à votre disposition une assistance téléphonique. 3. Un ordinateur en libre-service est disponible dans nos agences pour réaliser vos démarches en ligne. 4. Nous vous communiquons la liste des documents nécessaires à apporter avant votre rendez-vous. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous répondons de façon claire et précise à toutes vos demandes, quel que soit le mode de contact. 2. Nos agents se présentent avec courtoisie et veillent à votre confort. 3. Nous nous engageons à faciliter l'accès à l'information aux personnes en situation de handicap. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour faciliter l'accès à vos droits, nous enrichissons régulièrement notre offre de services. 2. Nous créons des outils pour vous aider dans vos démarches. 3. Nous mettons en place des actions d'accompagnement à l'utilisation des services en ligne. 4. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et la qualité de nos services.
<p>L'engagement adhérent : <i>Nous communiquer nom, adresse et numéro de sécurité sociale lors de nos contacts.</i></p>	<p>L'engagement adhérent : <i>Venir aux rendez-vous avec les documents demandés pour gagner du temps et éviter de se déplacer à nouveau.</i></p>	<p>L'engagement adhérent : <i>-Nous signaler tout changement de situation afin de mettre à jour au plus vite vos droits. -Rester courtois lors de nos échanges. Nos agents sont là pour trouver avec vous une solution à vos demandes.</i></p>	<p>L'engagement adhérent : <i>Répondre à nos questionnaires d'évaluation, enquêtes... afin de nous aider à améliorer notre offre.</i></p>