Messagerie sécurisée de l'ENSAP

GUIDE USAGER

Version du 20/03/2024

1. INTRODUCTION 3

2. ACCÈS À LA MESSAGERIE SÉCURISÉE 4

3. VALIDATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION 5

4. ACCUEIL : LISTE DES DEMANDES 6

5. ÉCRANS DE SAISIE 9

5.1. SAISIE D'UN NOUVEAU MESSAGE 9

5.2. COMPLÉTER UNE DEMANDE 12

5.3. RÉPONDRE AU SRE 13

6. GESTION DES BROUILLONS 16

6.1. ENREGISTRER UN BROUILLON 16

6.2. REPRENDRE UN BROUILLON 17

7. DÉCONNEXION EN COURS DE SAISIE 19

1. INTRODUCTION

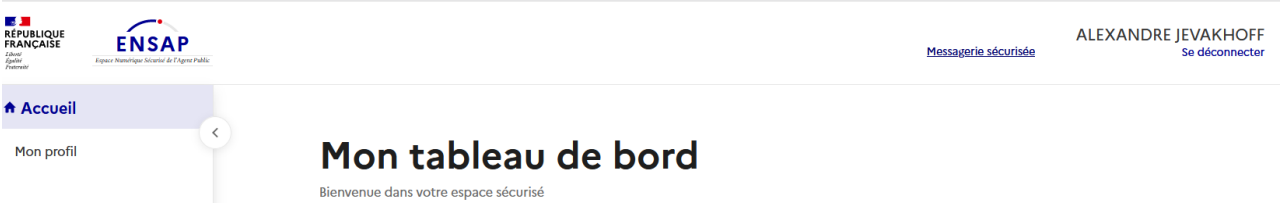
Ce guide utilisateur décrit les fonctionnalités de l'interface usager de la messagerie sécurisée (MESAP) permettant les échanges dématérialisés et sécurisés entre les assurés et les gestionnaires du Service des Retraites de l'État (SRE).

L'application est accessible pour les usagers depuis leur compte ENSAP en mode connecté.



2. ACCÈS À LA MESSAGERIE SÉCURISÉE

L'accès à la messagerie sécurisée s'effectue à partir de la page d'accueil connectée de l'ENSAP. Pour ceci, l'usager clique sur le bouton « Messagerie sécurisée » présent en haut à droite de la page. Ce bouton est également présent sur les autres pages de l'ENSAP.



Si un ou plusieurs message(s) n'ont pas encore été lus, le chiffre correspondant s'affiche à gauche du bouton « Messagerie sécurisée ».



Sur tablette, le bouton « Messagerie sécurisée » est présent au milieu de l'écran.



Sur smartphone, le bouton « Messagerie sécurisée » est affiché en haut à droite de l'écran.

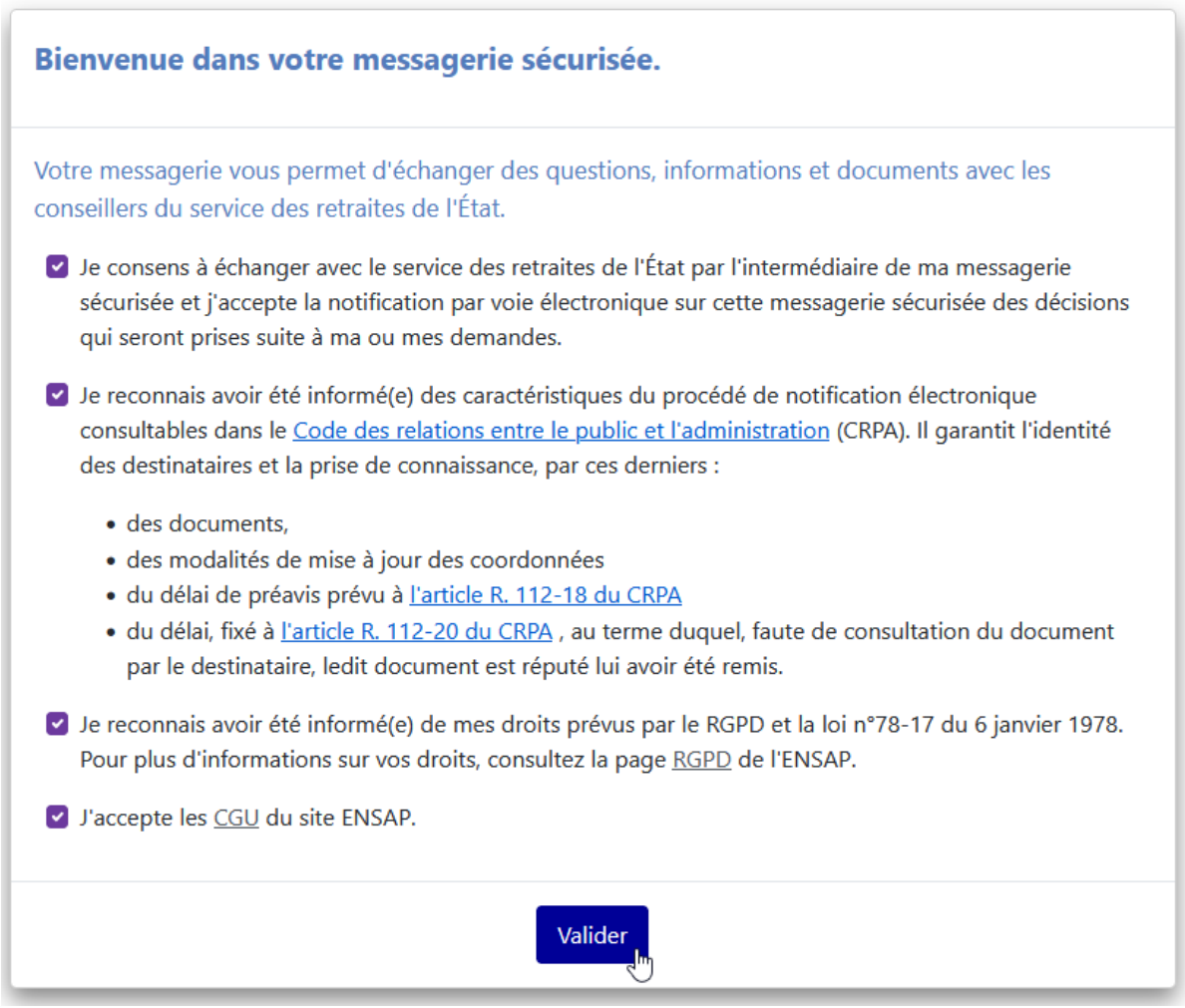

14:52
100%
https://ensap.iia.dgfip
35
ENSAP
Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public
PHILIPPE MESAP
Se déconnecter
Messagerie sécurisée
14:54
100%
https://ensap.iia.dgfip
35
ENSAP
Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public
CLAUDE MESAP
Se déconnecter
3
Messagerie sécurisée

3. VALIDATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Lors de la première utilisation de la messagerie sécurisée, l'usager doit valider les conditions générales d'utilisation (CGU).

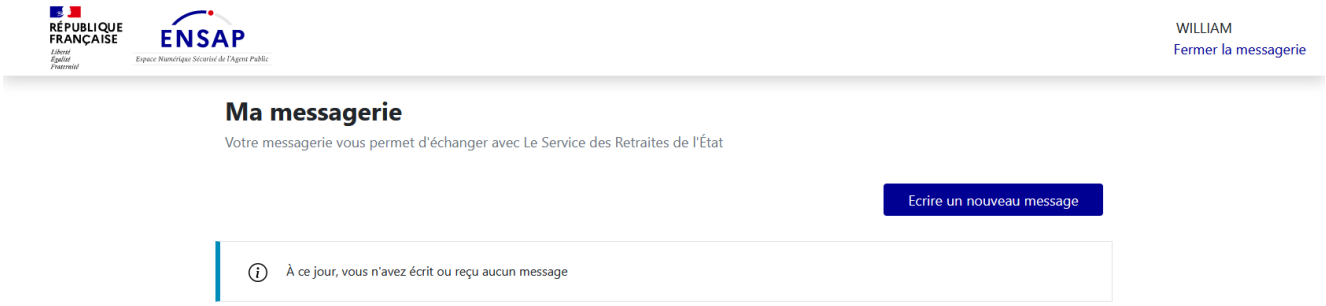
Pour ceci, cocher les différentes cases puis cliquer sur valider. Le bouton Valider reste inactif tant que l'intégralité des cases n'a pas été cochée.

L'accès à la messagerie sécurisée n'est pas possible en l'absence de validation des CGU.

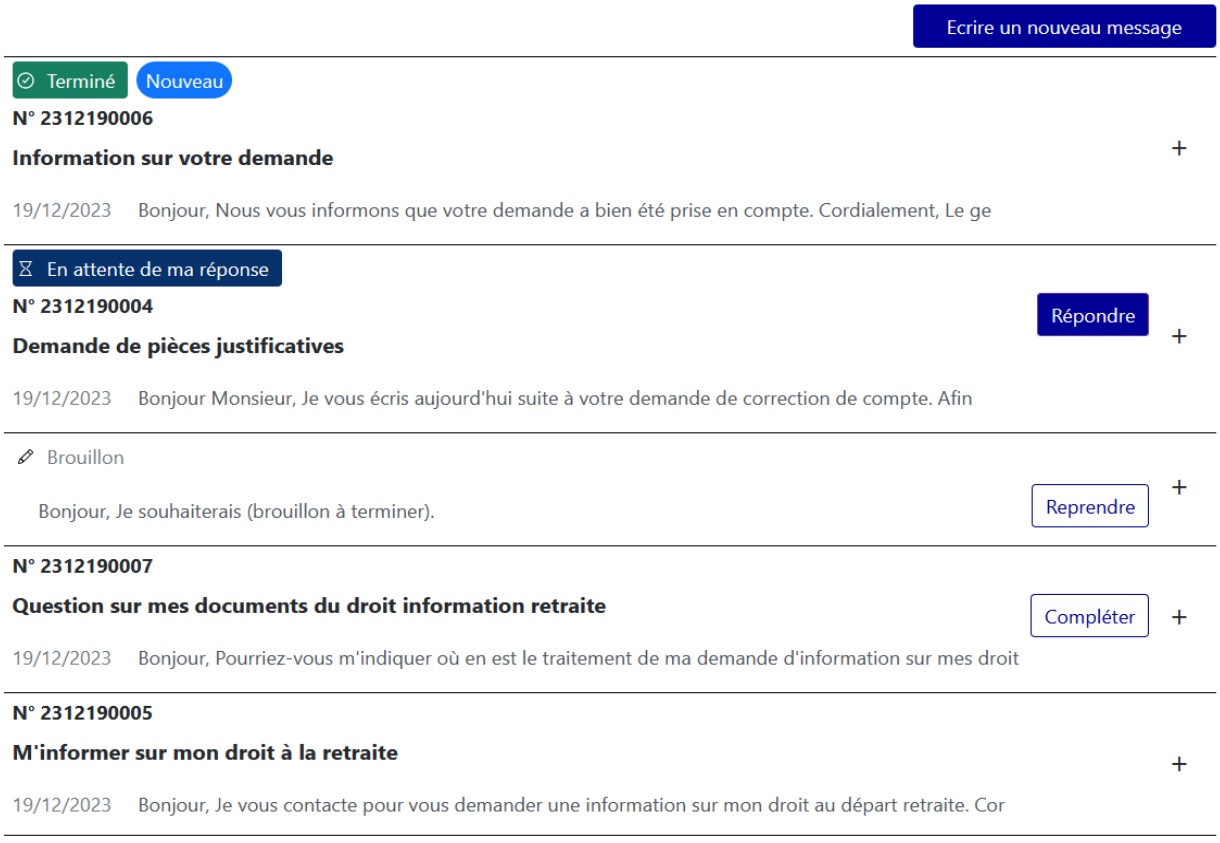


4. ACCUEIL : LISTE DES DEMANDES

Si aucun message n'a été envoyé par l'usager ou par un gestionnaire SRE, un message « À ce jour, vous n'avez écrit ou reçu aucun message » s'affiche sur la page d'accueil de la messagerie sécurisée

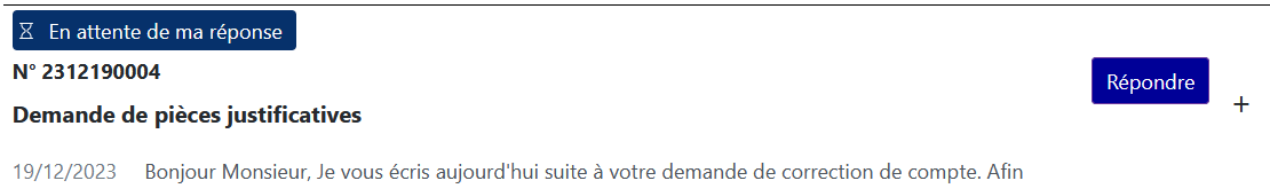


Si plusieurs messages sont présents, ils s'affichent sur la page d'accueil de la messagerie sécurisée. Un clic sur une demande permet de la déplier.

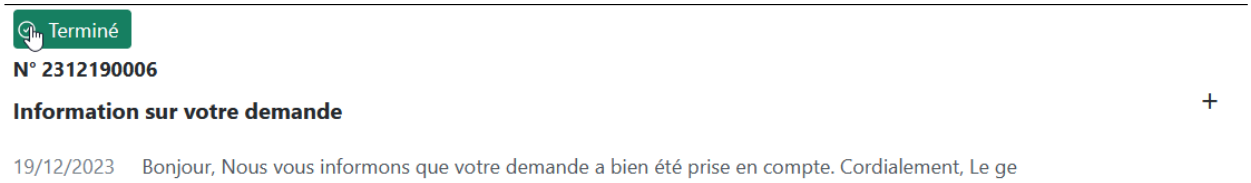


On retrouve plusieurs types de demandes dans la messagerie sécurisée :

- **Demande au statut « En attente de ma réponse »** : un gestionnaire SRE a écrit à l'usager de sa propre initiative ou en réponse à une demande. Une réponse est attendue de la part de l'usager.



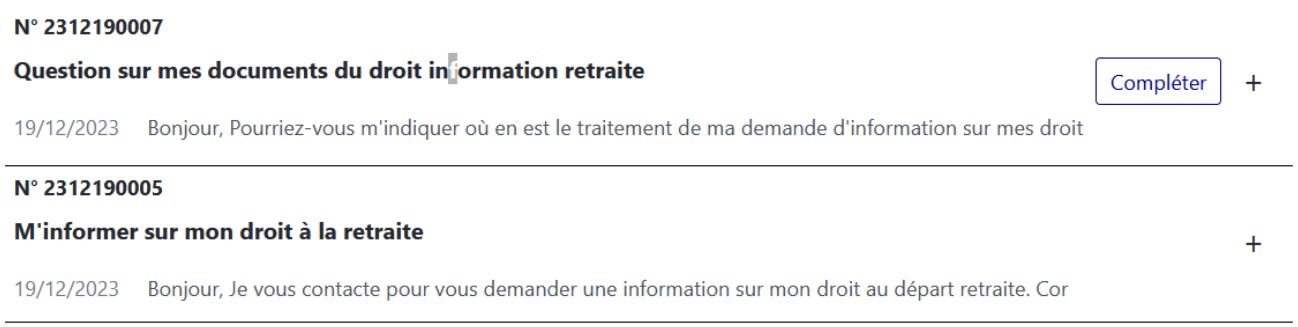
- **Demande au statut « Terminé »** : un gestionnaire SRE a répondu à une demande de l'usager et a clos la conversation.



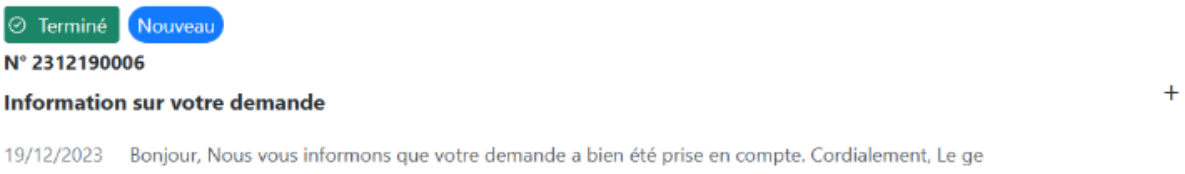
- **Demande au statut « Brouillon »** : l'usager a initié un message, puis a cliqué sur le bouton « Enregistrer comme brouillon ». Il peut reprendre le message pour poursuivre sa rédaction.



- **Demande sans statut** : la demande est en cours ou en attente de traitement par le SRE. Deux possibilités peuvent ici se présenter. Si la demande n'a pas encore été attribuée à un gestionnaire SRE, l'usager a la possibilité de compléter son message en cliquant sur le bouton dédié. Si la demande est en cours de traitement par un gestionnaire SRE, le bouton « Compléter » n'est pas affiché.



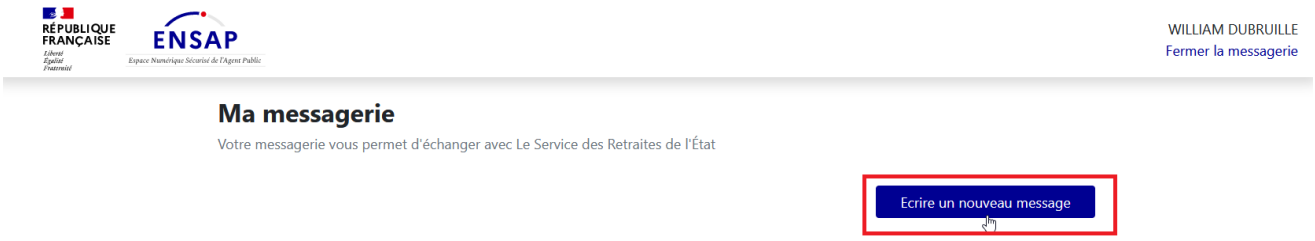
Si une demande n'a pas encore été consultée par l'usager, une bulle « Nouveau » s'affiche à côté de son statut.



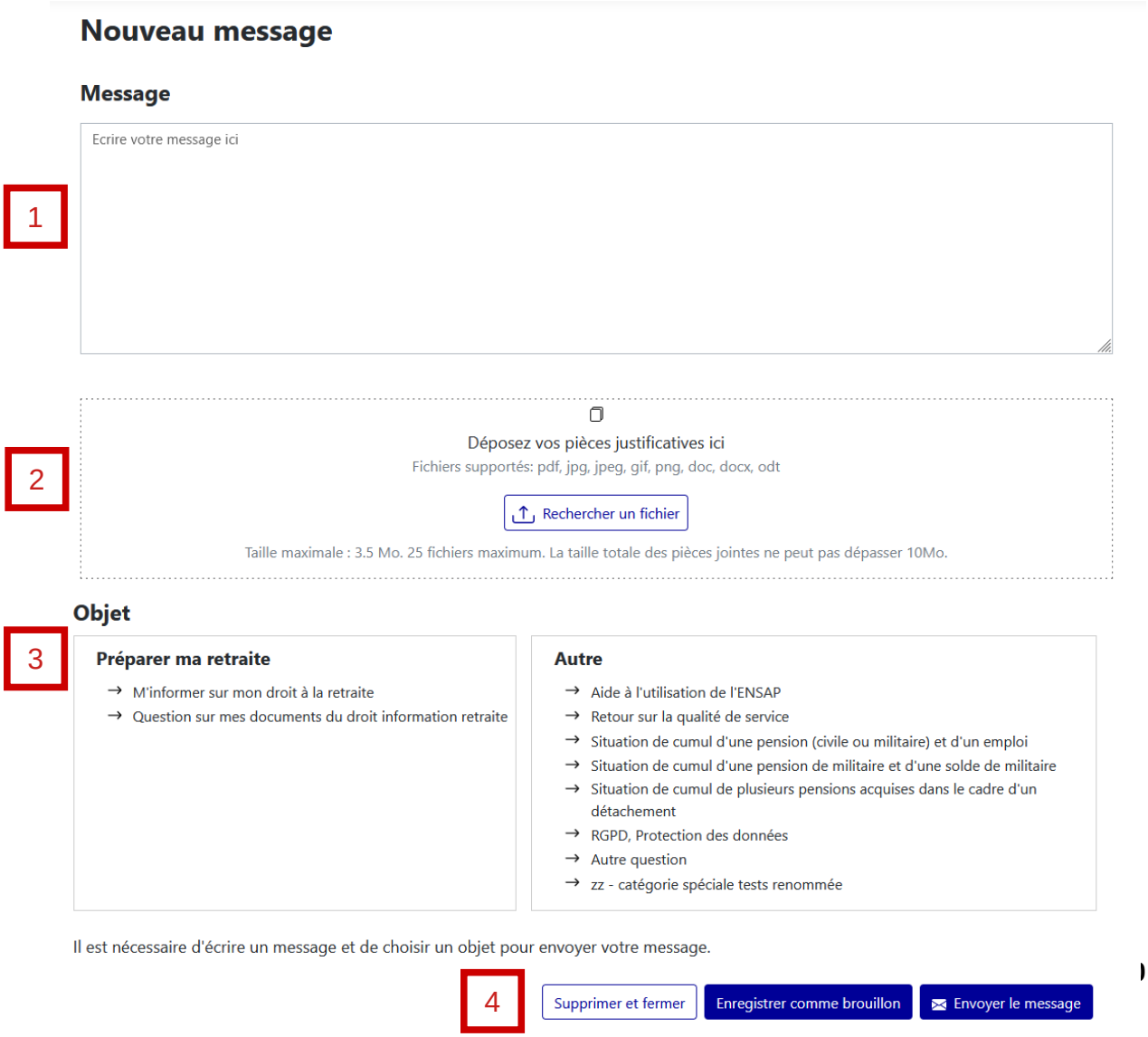
5. ÉCRANS DE SAISIE

5.1. SAISIE D'UN NOUVEAU MESSAGE

Pour écrire un message au SRE, cliquer sur le bouton « Écrire un nouveau message ».

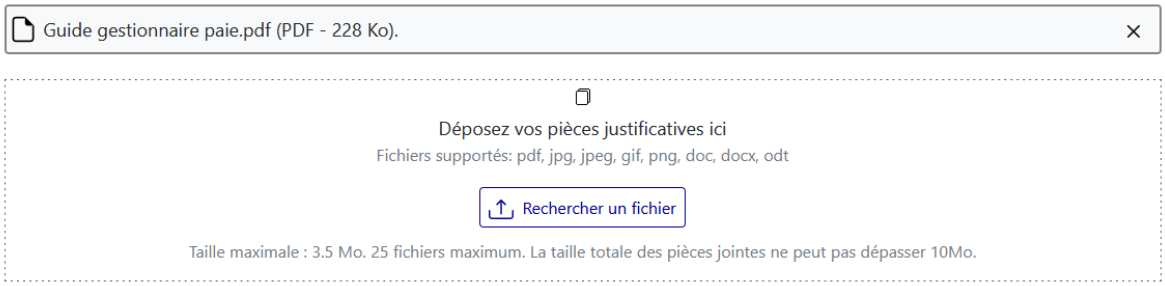


L'interface de saisie s'ouvre alors. Elle comprend plusieurs rubriques :



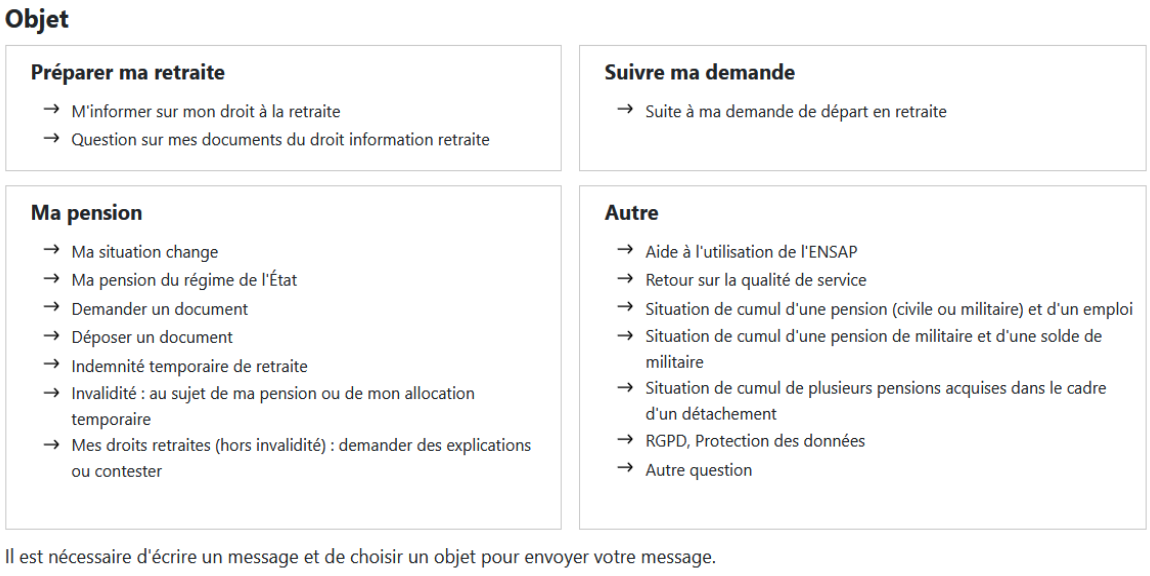
Ces rubriques permettent d'effectuer les actions suivantes :

1. Zone de saisie du message : il est possible de saisir jusqu'à 10 000 caractères. Un message d'erreur « Veuillez raccourcir votre message pour qu'il contienne moins de 10 000 caractères. » s'affiche en cas de dépassement de cette limite.
2. Insertion d'une ou plusieurs PJ (optionnel) : Pour insérer une PJ, cliquer sur « Rechercher un fichier ». La ou les pièce(s) insérée(s) sont visible(s) au-dessus de la rubrique. Les formats acceptés sont les suivants : .pdf, .jpg, .jpeg, .gif, .png, .doc, .docx. et .odt. Il est possible de joindre jusqu'à 25 fichiers. La taille d'un fichier ne doit pas dépasser 3.5 Mo, et la taille totale des PJ est limitée à 10 Mo.

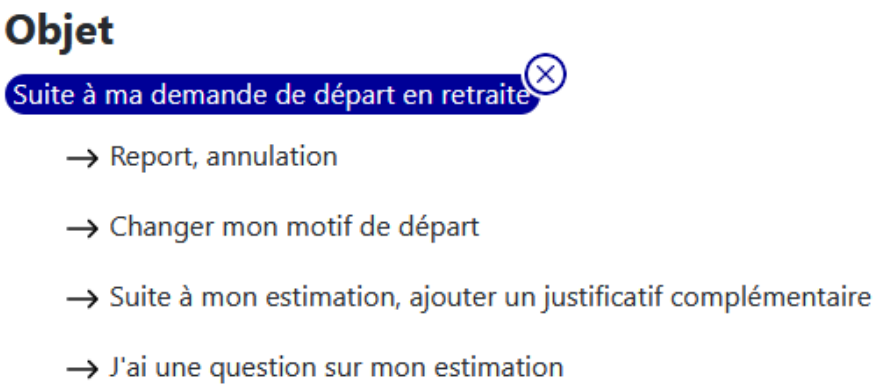


3. Choix d'un objet (et d'un sous-objet le cas échéant) : ce choix est obligatoire. Il permet de rediriger le message vers la structure SRE compétente. En l'absence de choix par l'usager, un message d'erreur « Choisissez l'objet du message parmi les objets proposés. » s'affiche.

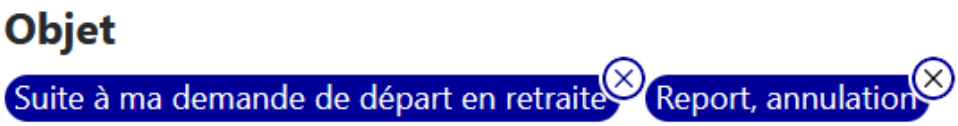
   En fonction de la situation de l'usager, de deux à quatre blocs sont affichés : Préparer ma retraite, Suivre ma demande, Ma pension et Autre.



Pour certaines thématiques, le choix d'un sous-objet est nécessaire.



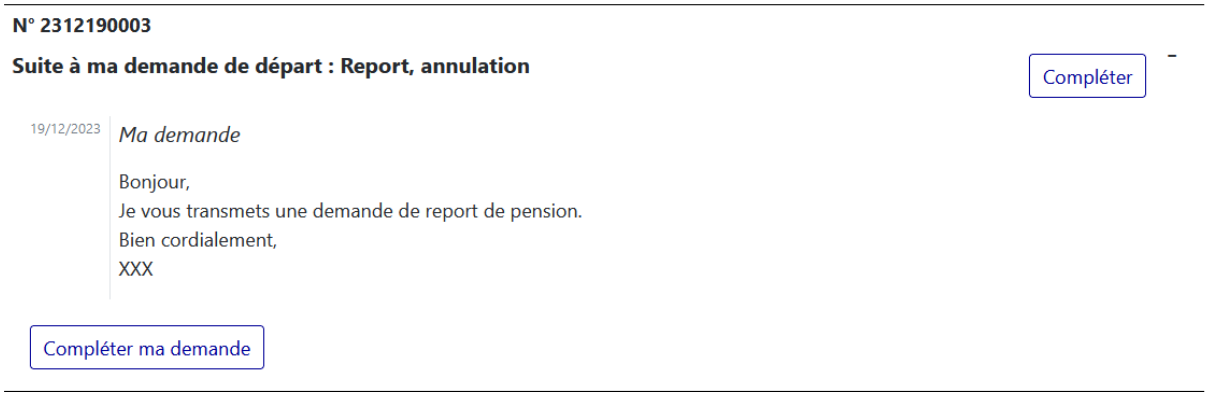
L'objet et le sous-objet peuvent être désélectionnés en cliquant sur la croix en haut à droite.



4. Boutons d'action : trois boutons sont présents :
   - Le bouton « Supprimer et fermer » supprime le message et redirige l'usager vers la page d'accueil de la messagerie.
   - Le bouton « Enregistrer comme brouillon » permet de sauvegarder le message pour le reprendre ultérieurement.
   - Le bouton « Envoyer le message » transmet le message rédigé et ses éventuelles pièces-jointes au SRE. Si l'usager clique sur ce bouton sans avoir rédigé de message ou choisi d'objet, un message d'erreur « Une action est nécessaire avant d'envoyer le message. » s'affiche en haut de la page.

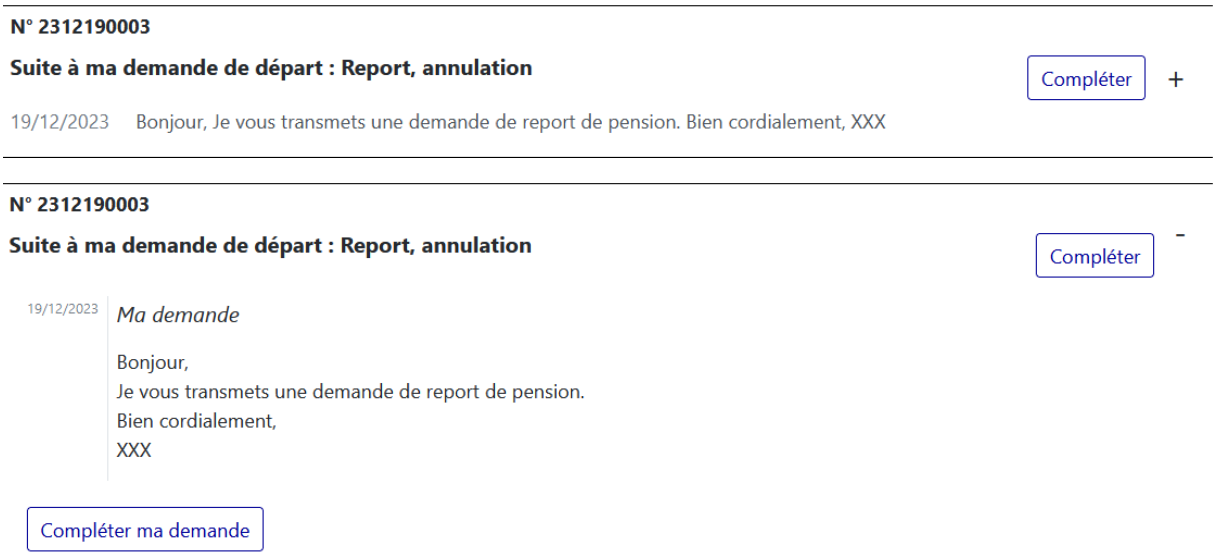


Une fois le message envoyé, la page d'accueil de la messagerie sécurisée s'affiche. La demande transmise au SRE est dépliée.

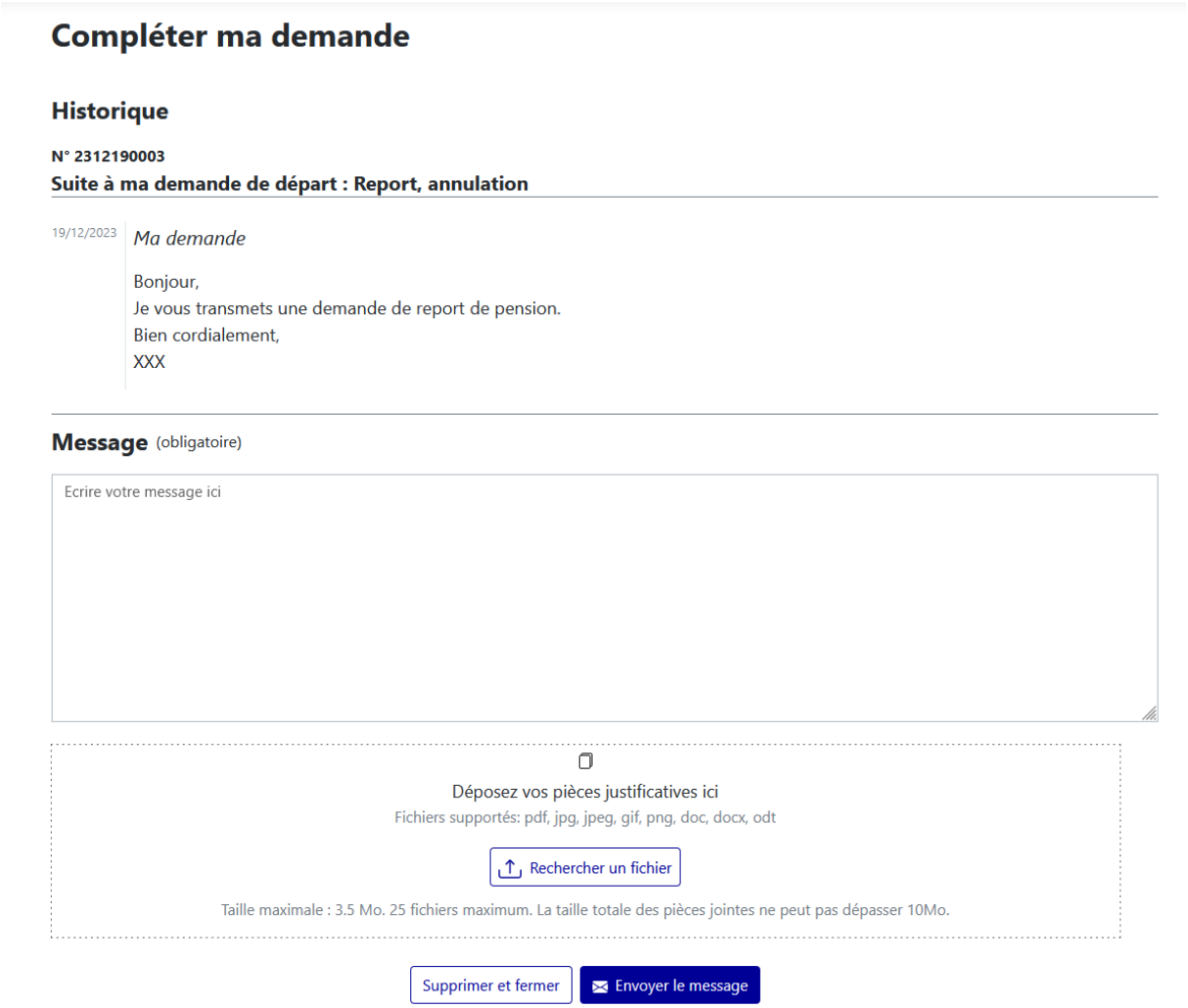


5.2. COMPLÉTER UNE DEMANDE

L'usager a la possibilité de compléter sa demande si celle-ci n'a pas encore été attribuée à un gestionnaire SRE. Il peut pour ceci cliquer sur le bouton « Compléter » si la demande est pliée, ou sur « Compléter ma demande » si celle-ci est dépliée.



L'interface de saisie d'une demande s'affiche alors sous le message à compléter.



5.3. RÉPONDRE AU SRE

Un gestionnaire du SRE peut prendre contact avec un usager, à son initiative ou pour demander des compléments sur une demande de l'usager.

Pour répondre à une demande, cliquer sur le bouton « Répondre » si la demande est pliée, ou sur le bouton « Répondre » s'affichant si celle-ci est dépliée.



L'interface de réponse s'ouvre alors.

En-dessous du message envoyé par le gestionnaire SRE, une zone de réponse s'affiche. Elle reprend les mêmes éléments que l'interface 5 Écrans de saisie décrite p.10, à savoir une zone de saisie, une zone d'adjonction de PJ et trois boutons d'action (à noter qu'il n'est pas possible de choisir un objet pour une réponse à une demande du SRE).

Réponse

Historique

N° 2312190004
Demande de pièces justificatives

Demande du Service des Retraites de l'État

19/12/2023

Bonjour Monsieur,

Je vous écris aujourd'hui suite à votre demande de correction de compte.

Afin de prendre en charge votre demande, j'aurais besoin que vous me transmettiez la pièce justificative.

Cordialement,

Le gestionnaire SRE

Mme Annick
Inspecteur divisionnaire FiP classe normale
Bureau des retraites

Message (obligatoire)

Ecrire votre message ici

Déposez vos pièces justificatives ici
Fichiers supportés: pdf, jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, odt

Rechercher un fichier

Taille maximale : 3.5 Mo. 25 fichiers maximum. La taille totale des pièces jointes ne peut pas dépasser 10Mo.

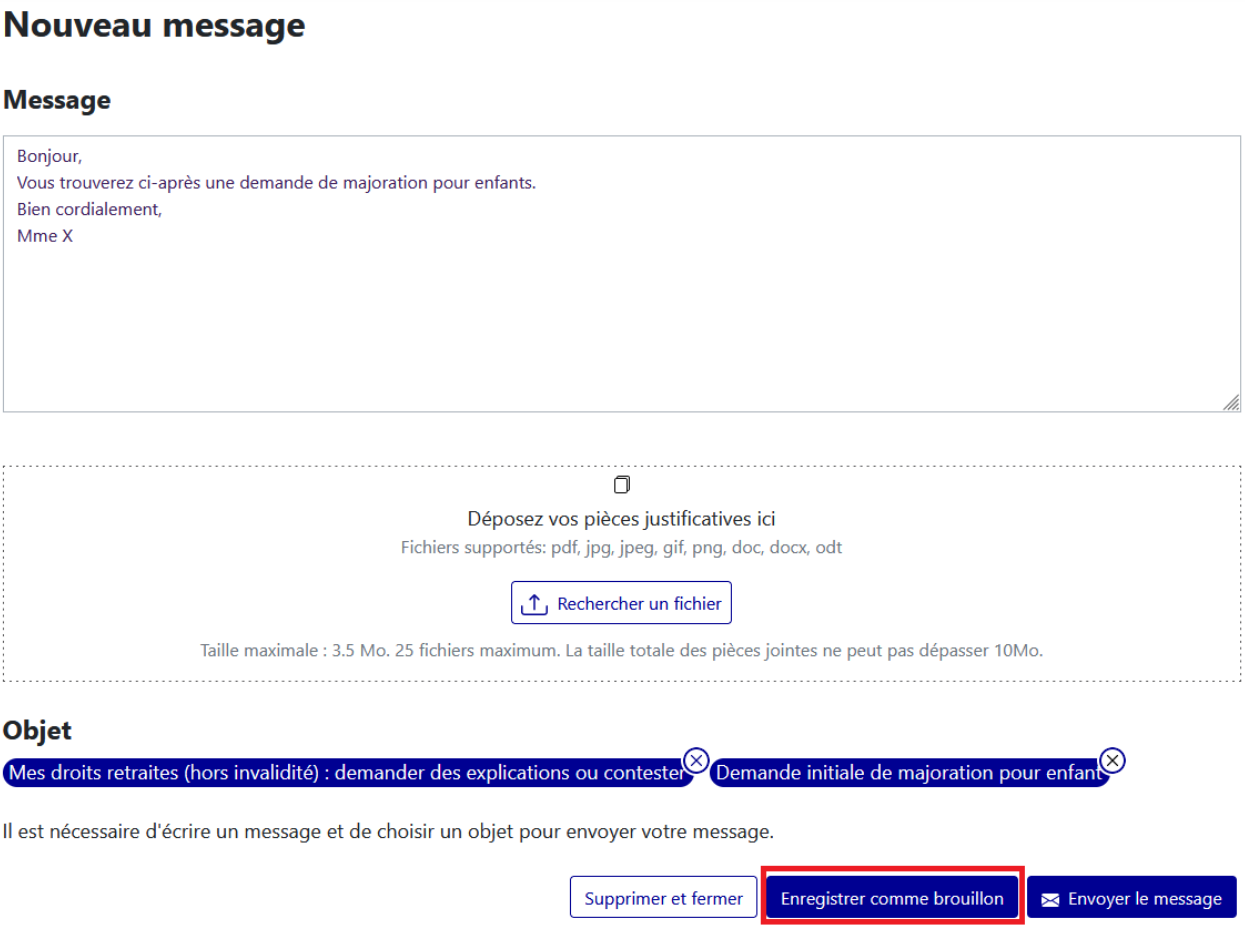
Supprimer et fermer | Enregistrer comme brouillon | Envoyer le message

6. GESTION DES BROUILLONS

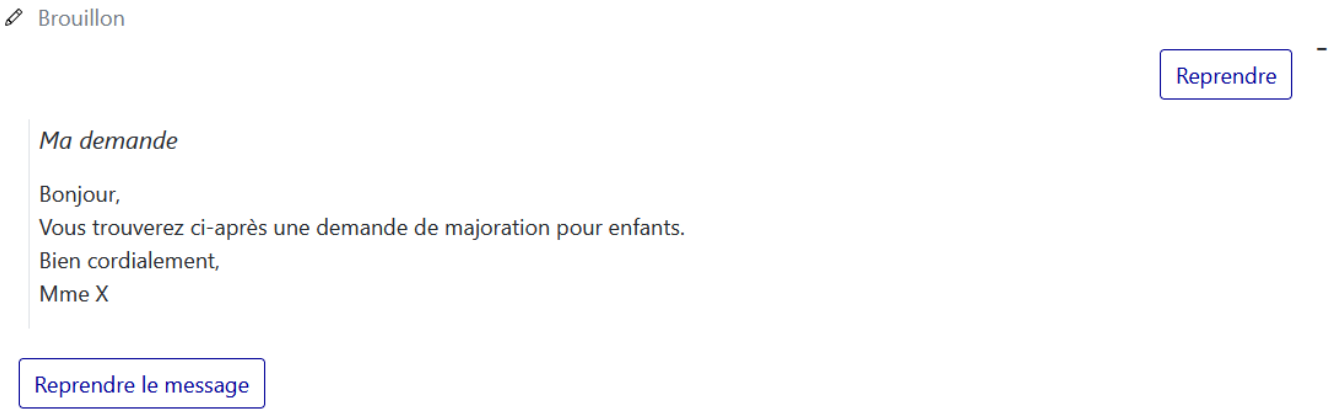
6.1. ENREGISTRER UN BROUILLON

L'usager a la possibilité d'enregistrer un brouillon pour le compléter ultérieurement. Cette opération est possible aussi bien pour la saisie d'un nouveau message que pour la rédaction d'une réponse à une demande d'un gestionnaire du SRE.

Après rédaction d'un message et/ou adjonction d'une ou plusieurs PJ et/ou choix d'un objet, cliquer sur le bouton « Enregistrer le brouillon ».

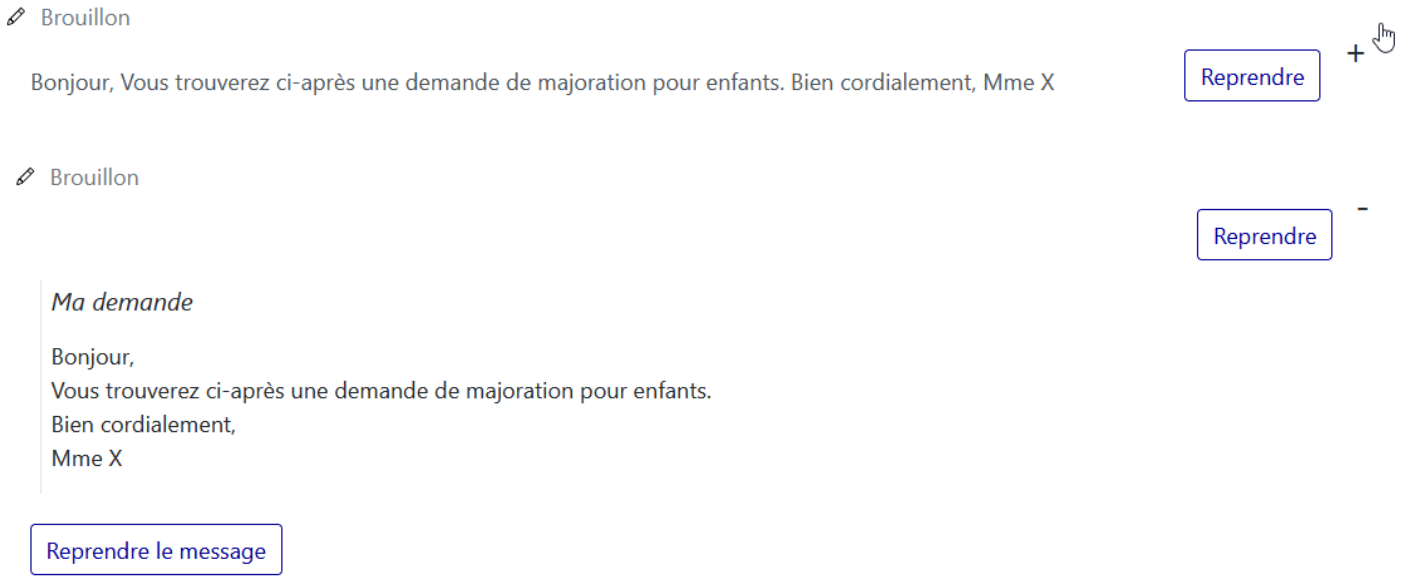


Le brouillon enregistré s'affiche alors dans la liste des demandes. Le statut « Brouillon » est indiqué en haut à gauche de la demande.

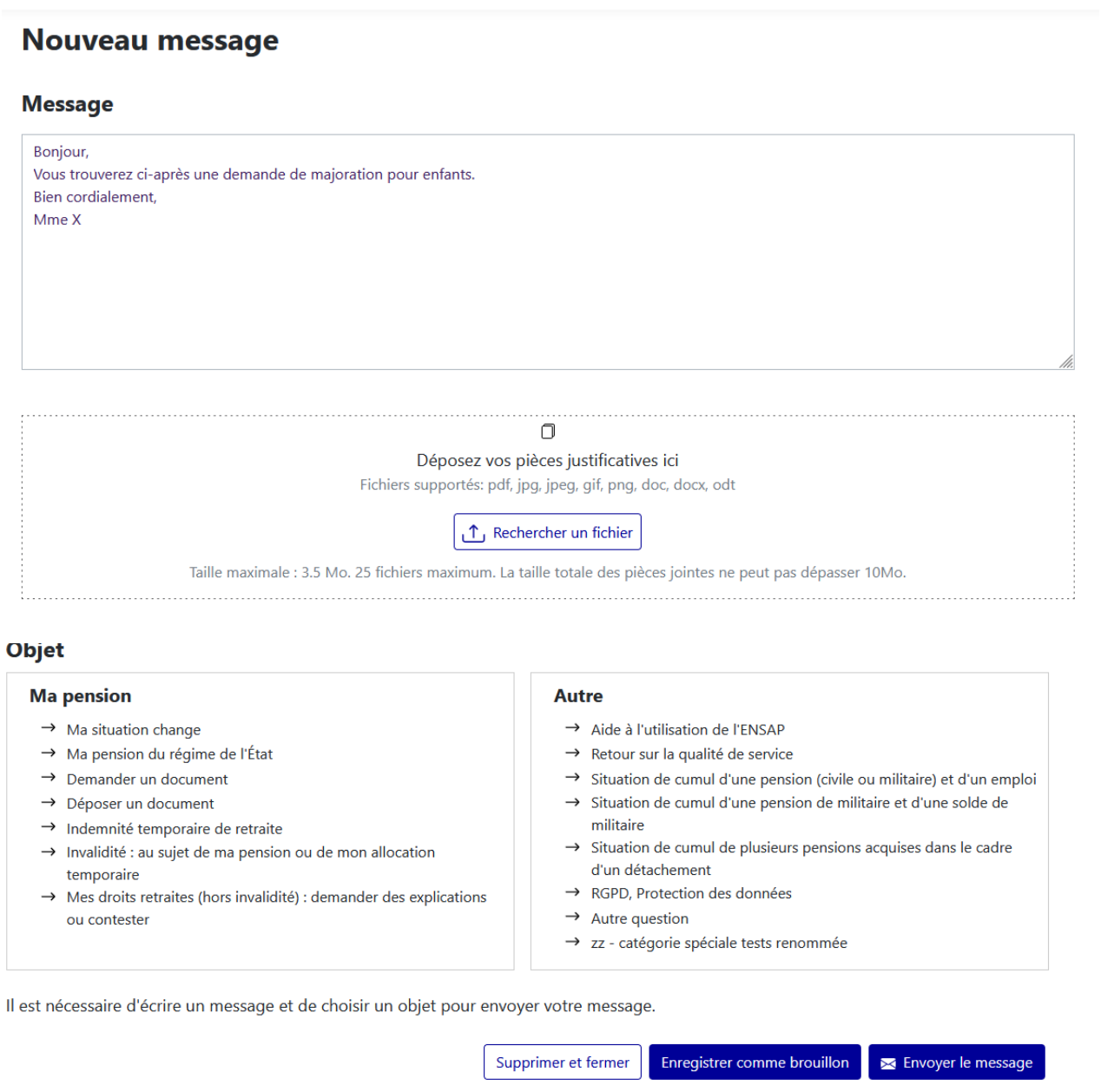


6.2. REPRENDRE UN BROUILLON

L'usager a la possibilité de reprendre un brouillon précédemment enregistré. Pour ceci, cliquer sur le bouton « Reprendre » si la demande est pliée, ou sur « Reprendre le message » si celle-ci est dépliée.



L'interface de complétude du brouillon s'affiche alors.



7. DÉCONNEXION EN COURS DE SAISIE

Par mesure de sécurité, l'usager est déconnecté automatiquement de son compte ENSAP s'il reste inactif pendant un certain temps. Si cela arrive alors qu'il est en cours de saisie d'une nouvelle demande, il peut récupérer son message après reconnexion :

Pour ceci, cliquer sur le bouton « Reprendre » qui apparaît en haut de la liste des demandes.

