

Contactez PÔLE SANTÉ TRAVAIL par message depuis votre espace adhérent

Échangez facilement avec PÔLE SANTÉ TRAVAIL depuis votre espace adhérent

Vous pouvez désormais contacter et recevoir des messages de PÔLE SANTÉ TRAVAIL directement depuis votre Espace adhérent.

Comment contacter PÔLE SANTÉ TRAVAIL ?

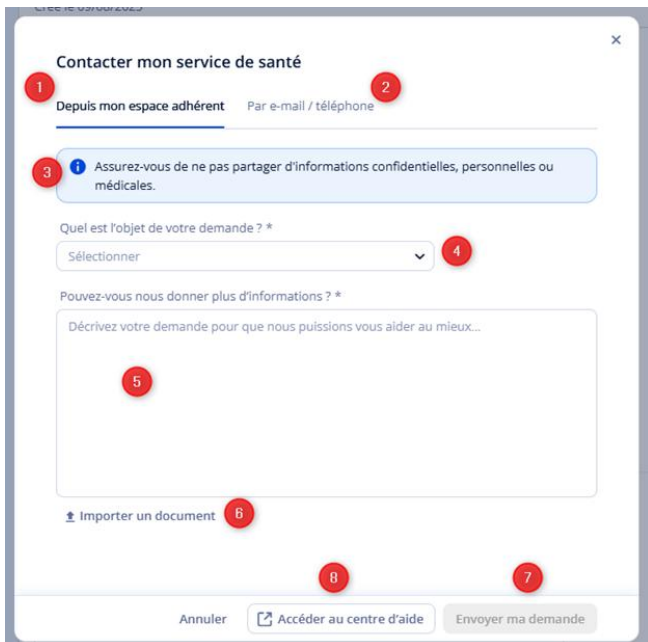
Depuis le bouton « Contacter mon service » de votre Espace adhérent, deux possibilités s'offrent à vous :

- Par message depuis mon espace adhérent
- Par e-mail ou par téléphone

PÔLE SANTÉ TRAVAIL peut également vous envoyer des messages.

Ces messages sont consultables depuis l'onglet « Échanges » de votre Espace adhérent. Vous pourrez les consulter et y répondre afin de suivre l'avancement de votre demande.

Comment envoyer un message depuis l'Espace adhérent ?



Contacter mon service de santé

1 Depuis mon espace adhérent 2 Par e-mail / téléphone

3 Assurez-vous de ne pas partager d'informations confidentielles, personnelles ou médicales.

Quel est l'objet de votre demande ? *

Sélectionner 4

Pouvez-vous nous donner plus d'informations ? *

Décrivez votre demande pour que nous puissions vous aider au mieux... 5

6 Importer un document

8

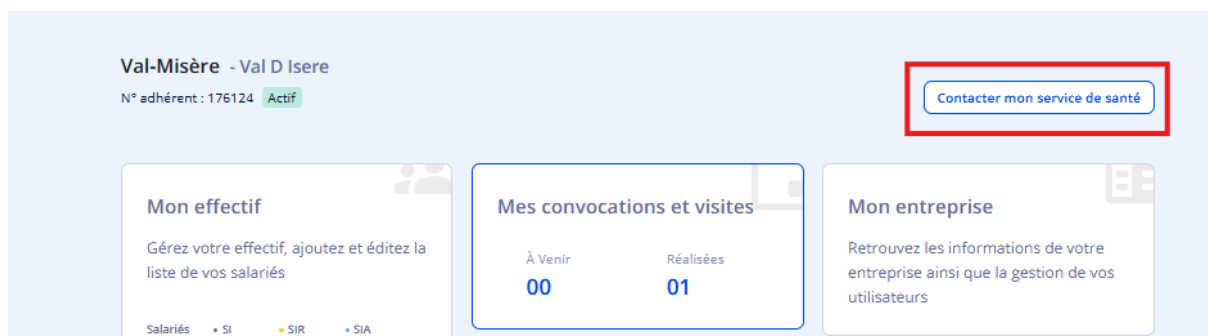
7

Annuler Accéder au centre d'aide Envoyer ma demande

Depuis le bouton « **Contactez mon service** », vous retrouvez :

1. Un nouvel onglet « Depuis mon Espace adhérent » pour contacter le service via la messagerie.
2. L'onglet existant « Par e-mail / téléphone », inchangé
3. Un encadré informatif rappelant de ne pas transmettre d'informations confidentielles, personnelles ou médicales
4. Le choix de l'objet de la demande (qui devient le titre de l'échange)
5. Le corps du message
6. La possibilité d'ajouter des pièces jointes
7. Le bouton d'envoi
8. Un accès au centre d'aide

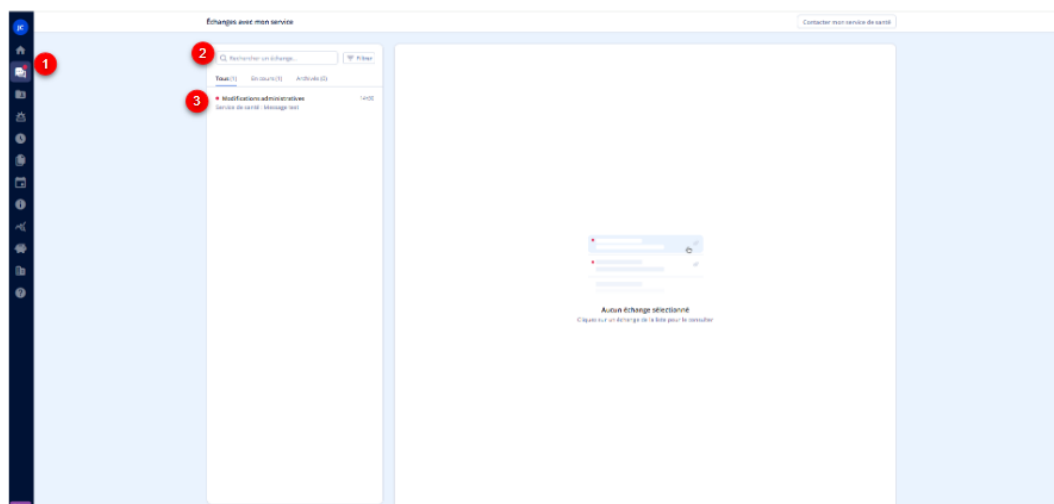
Où retrouver le bouton « Contacter mon service » ?



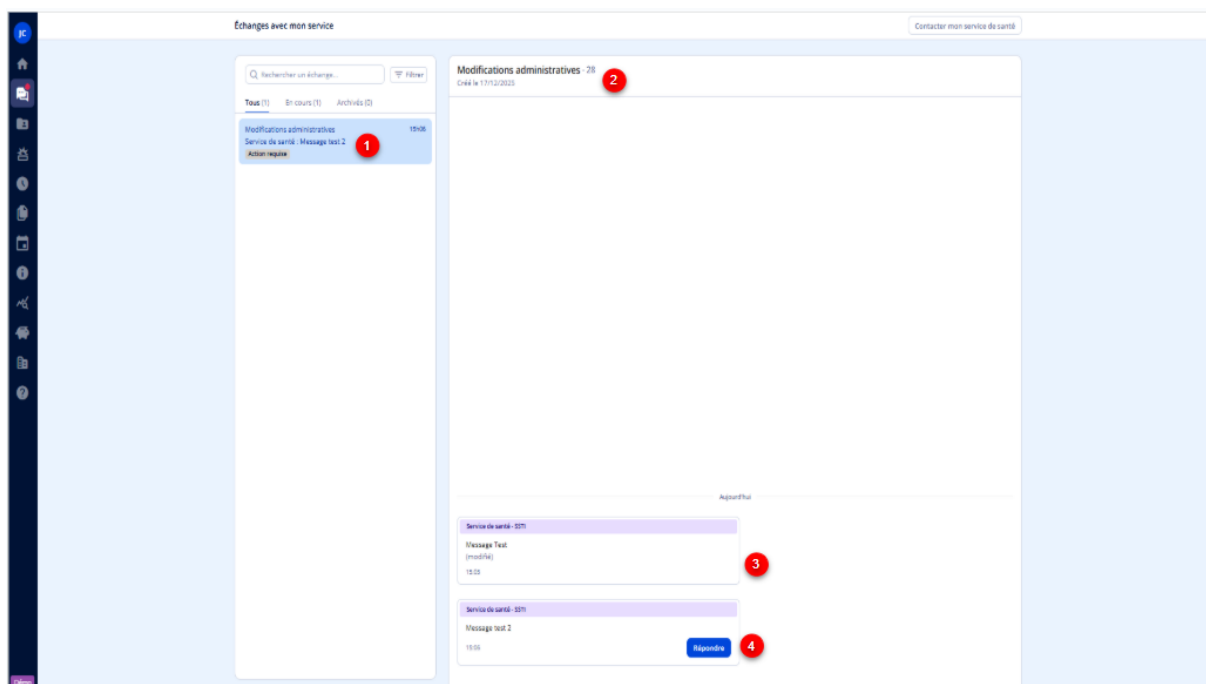
Comment consulter et traiter les messages reçus ?

Depuis l'onglet « **Échanges** », vous retrouvez l'ensemble de vos échanges avec votre PÔLE SANTÉ TRAVAIL.

Vous pouvez choisir quels contacts de votre entreprise peuvent accéder aux tickets.



1. Lorsqu'un message envoyé par votre PÔLE SANTÉ TRAVAIL n'a pas encore été consulté, une pastille rouge s'affiche au niveau de l'icône de l'onglet Échanges.
2. Vous pouvez rechercher un échange en particulier ou utiliser les filtres de statut des messages (non lu, action requise, en cours ou archivé).
3. Les messages sont affichés du plus récent au plus ancien.



La constitution d'un message est la suivante :

1. Pour consulter un échange complet, vous devez cliquer sur l'échange.
 - Lorsque PÔLE SANTÉ TRAVAIL requiert une action de votre part, une étiquette « Action requise » apparaît en orange.
Si l'échange est fermé par PÔLE SANTÉ TRAVAIL, une étiquette « Archivé » apparaît en gris.
2. Chaque échange comporte un titre, un numéro d'identification et une date de création.
3. Aperçu d'un premier message envoyé par PÔLE SANTÉ TRAVAIL ne nécessitant pas de réponse : le bouton « Répondre » n'est pas affiché.
4. Aperçu d'un second message envoyé par PÔLE SANTÉ TRAVAIL nécessitant une réponse : le bouton « Répondre » est proposé.
 - En cliquant sur « Répondre », un champ de texte s'affiche et vous avez la possibilité d'importer des documents en pièce jointe.

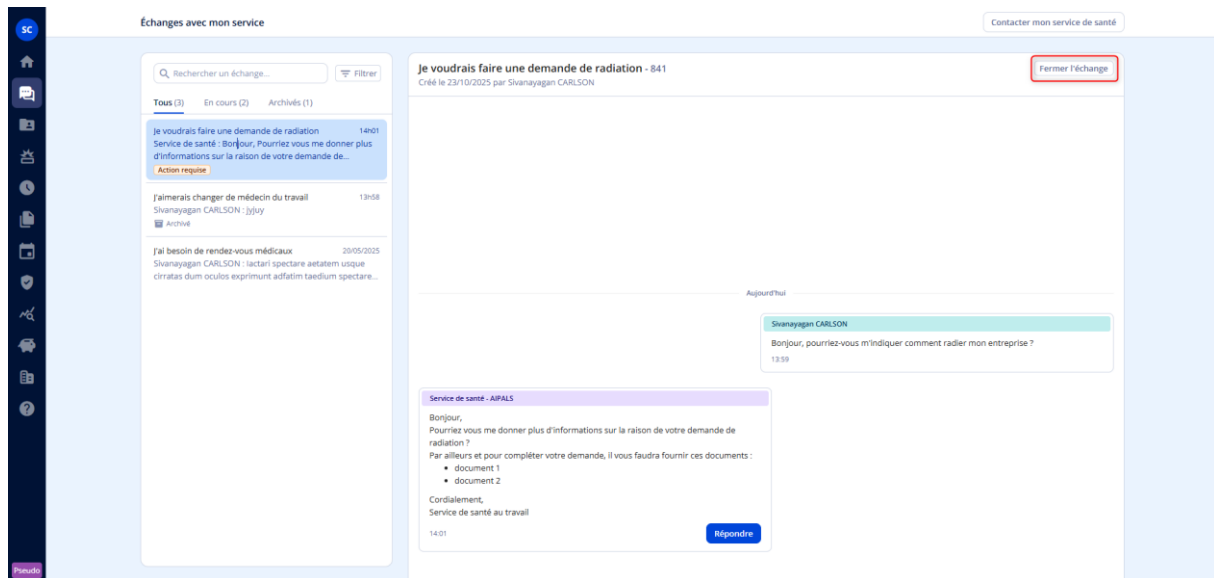
Fermeture d'un fil de conversation et/ou d'un message

Voici la procédure pour clôturer un fil de conversation disponible depuis votre Espace adhérent.

Vous pouvez annuler votre demande via le bouton "Fermer la demande" ou "Annuler la demande", lorsque PÔLE SANTÉ TRAVAIL n'a pas encore répondu à la demande.

Attention :

Vous pouvez uniquement clôturer les messages que vous avez créés. Vous n'avez pas la possibilité de clôturer les messages ou échanges envoyés par PÔLE SANTÉ TRAVAIL.

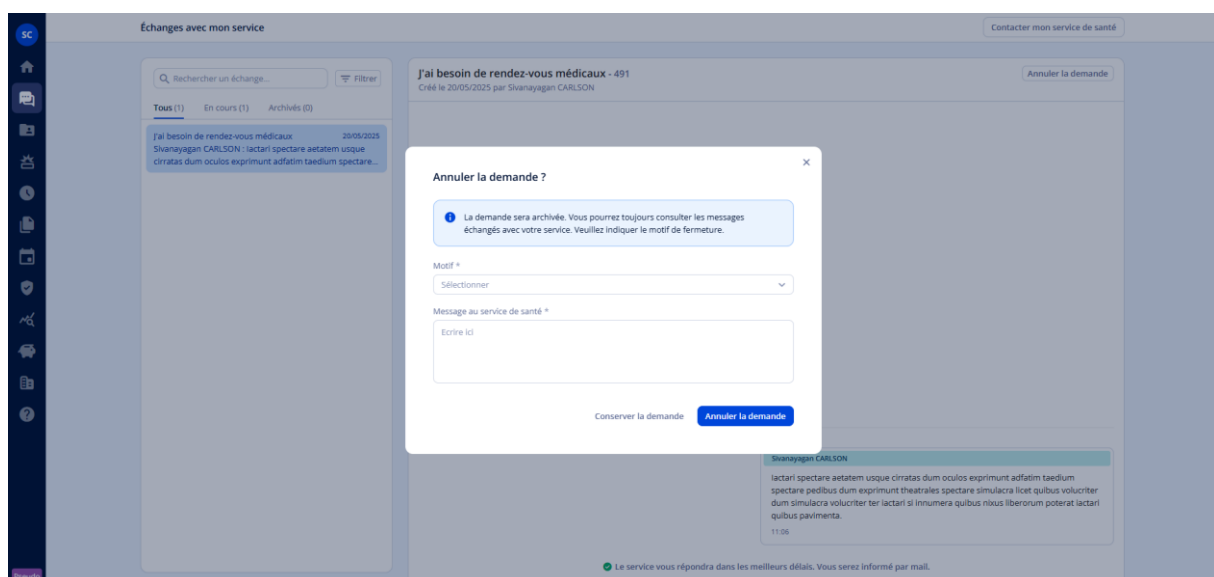


Le bouton de clôture apparaît en haut à droite de votre fil de conversation.

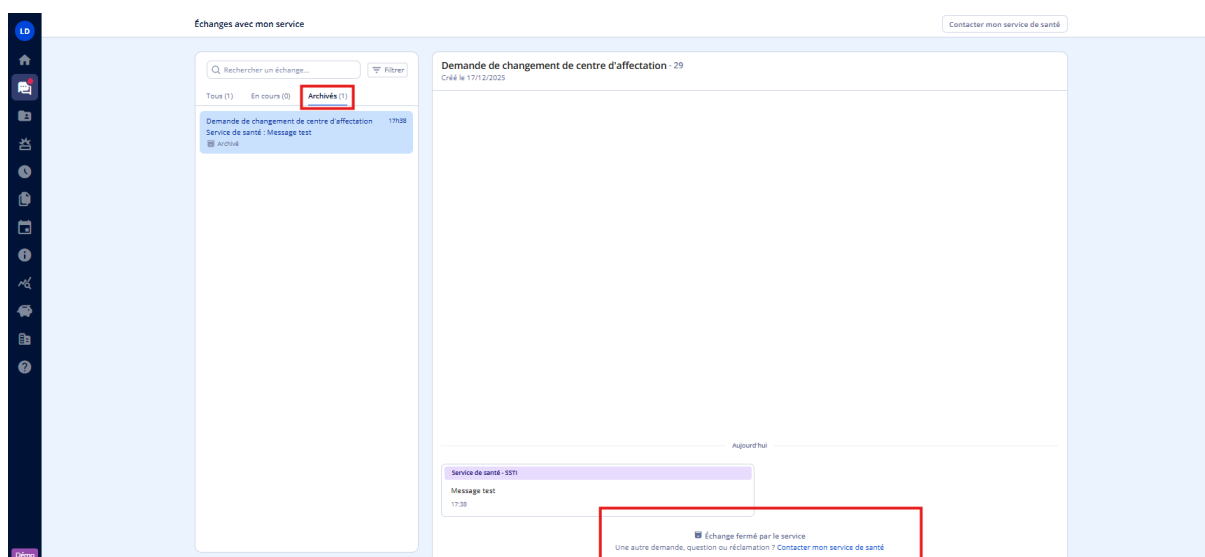
Vous serez invité à renseigner un **motif** ainsi qu'un **message** à destination de PÔLE SANTÉ TRAVAIL.

Voici la liste des motifs disponibles :

- La demande est résolue
- La demande n'est plus nécessaire
- La demande a été créée par erreur
- Autre



Vous pouvez consulter les fils de conversation clôturés via le filtre « **Archivés** » dans l'onglet « **Échanges** ». PÔLE SANTÉ TRAVAIL et vous-même avez la possibilité d'annuler cette clôture.



Lorsque PÔLE SANTÉ TRAVAIL clôture un fil de conversation, celui-ci apparaît dans les « **Archivés** » de l'onglet « **Échanges** ».

Une fois clôturé, un message d'information s'affiche en bas de votre écran indiquant que l'échange a été clôturé par PÔLE SANTÉ TRAVAIL.

Il n'est alors plus possible d'ajouter de message sur ce fil de conversation.

Notifications liées à vos échanges

Vous recevez des notifications lorsqu'un nouveau message vous est envoyé par PÔLE SANTÉ TRAVAIL

Visibilité des messages

PÔLE SANTÉ TRAVAIL et vous-même avez la possibilité de restreindre la visibilité des messages disponibles sur votre espace adhérent.

Pour garantir la confidentialité de vos échanges avec PÔLE SANTÉ TRAVAIL, vous pouvez choisir parmi vos collaborateurs ceux qui pourront consulter le message.

Contacteur mon service de santé ×

Depuis mon espace adhérent Par email / téléphone

i Assurez-vous de ne pas partager d'informations confidentielles, personnelles ou médicales.

Quel est l'objet de votre demande ? *

Mécontentement général lié à l'accueil et la prise en charg... ▼

Qui peut accéder à la demande depuis l'Espace adhérent ? *

Tous les utilisateurs

Uniquement certains utilisateurs

Quels sont les utilisateurs autorisés ? *

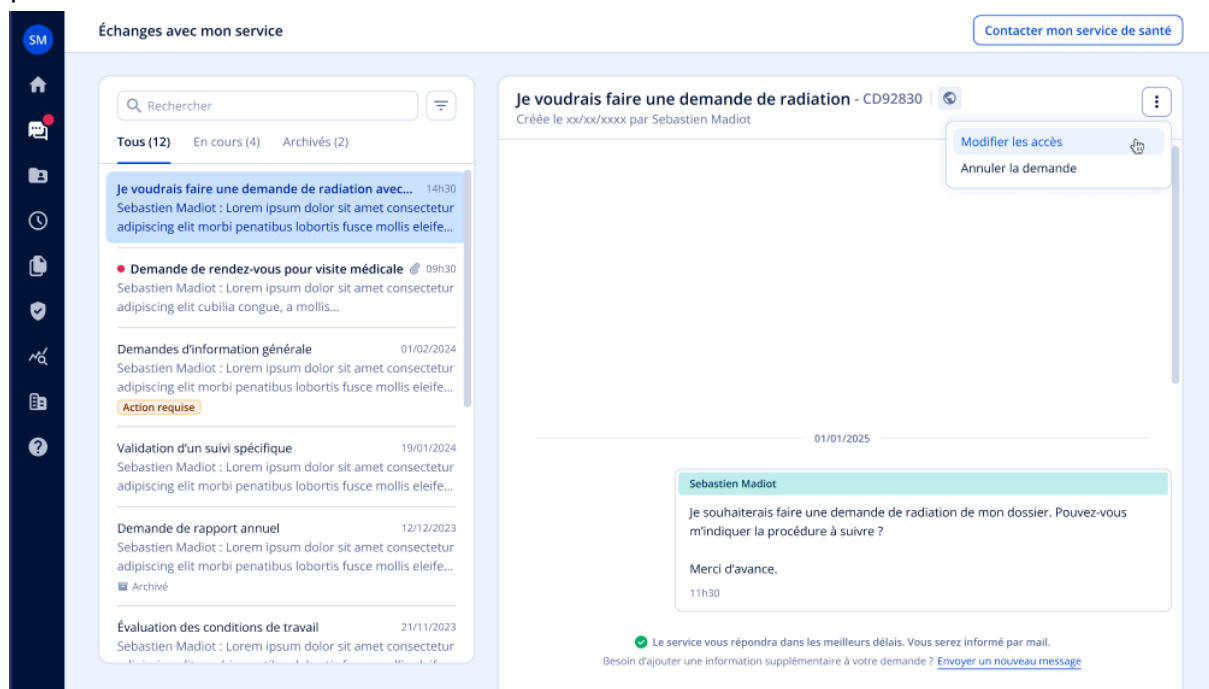
LEFEBVRE Camille (moi) 1 ▼

Pouvez-vous nous donner plus d'informations ? *

Décrivez votre demande pour que nous puissions vous aider au mieux...

[Annuler](#) [Accéder au centre d'aide](#) [Envoyer ma demande](#)

Vous sélectionnez ainsi, parmi vos collaborateurs ayant accès à l'Espace adhérent, ceux qui pourront accéder à votre demande.



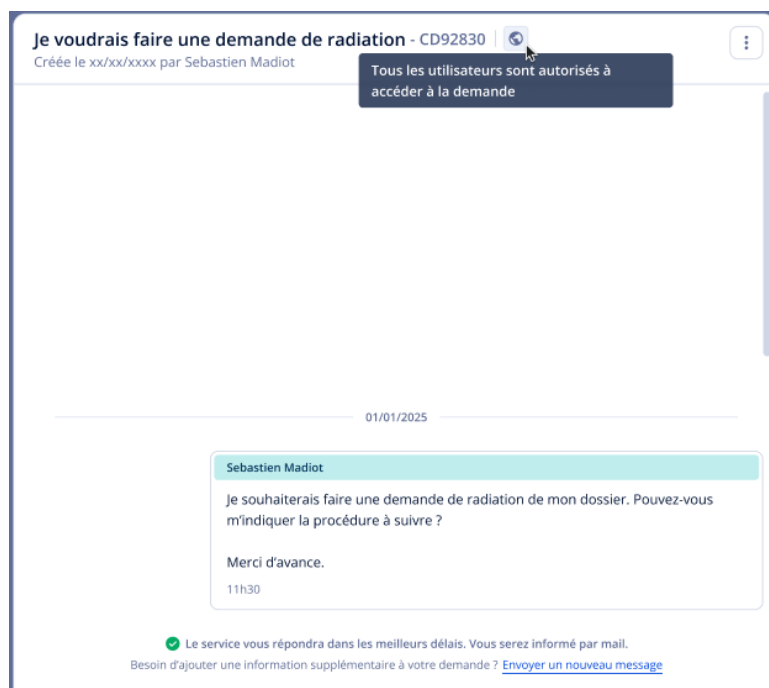
Vous pouvez à tout moment modifier les accès de votre demande depuis l'onglet **Échanges** de votre Espace adhérent.

Seules les personnes disposant de la visibilité du ticket peuvent modifier les utilisateurs ayant accès. En revanche, elles ne peuvent pas supprimer le créateur.

Lors de l'envoi d'un message par PÔLE SANTÉ TRAVAIL, celui-ci pourra sélectionner :

- L'accès à l'ensemble des utilisateurs de l'espace adhérent
- Un accès restreint en sélectionnant un ou plusieurs de vos collaborateurs

Voici ce qu'il est possible de voir en fonction de l'accessibilité sélectionnée.



Si l'accès est restreint, voici ce qui apparaîtra sur le fil de la conversation. Vous avez également la possibilité de voir qui peut accéder à ce fil de conversation.

