

N°	Thèmes	Questions	Réponses
1	Accompagnement - Documents disponibles	<p>Ce qu'il faut savoir sur la migration des dossiers de liquidation vers le nouveau service</p> <p>Les étapes d'instruction d'une demande de départ (vidéos)</p> <p>Demander le départ à la retraite CNRACL et RAFP</p> <p>Service Comptes individuels retraite : rechercher et consulter le CIR d'un agent</p> <p>Service Comptes individuels retraite : mettre à jour le CIR d'un agent</p>	<p>https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-accompagnement-deploiement-depart-retraite.pdf</p> <p>https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-guide-video-etapes-instruction-demande-depart-CNR.pdf</p> <p>https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-demander-depart-retraite-CNRACL-RAFP.pdf</p> <p>https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-rechercher-consulter-cir-agent-CNRACL.pdf</p> <p>https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-mettre-a-jour-cir-agent-CNRACL.pdf</p>
2	Gestion du portefeuille de dossiers	Comment se présentent les dossiers dans le portefeuille employeur ?	<p>Vous avez accès dans le portefeuille de l'employeur à l'ensemble des dossiers de départ « en cours » ou « terminés depuis moins d'un an » avec la mention du type et de l'état du dossier.</p> <p>Vous pouvez filtrer la liste des dossiers selon plusieurs critères (nom, NIR, désignation de l'établissement, personne en charge, Type de dossiers, Etat du dossier) puis la classer en fonction de 4 critères (date de radiation des cadres, date d'effet de la pension, date de dernière modification, nombre de pièces redemandées).</p> <p>Vous avez 2 options pour accéder au dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - M'attribuer le dossier - Voir le dossier
3		Peut-on extraire la liste des dossiers du portefeuille ?	Il n'est pas possible d'extraire la liste des dossiers dans le portefeuille.
4	Dossier de liquidation suite à décès en activité	Quelle est la procédure à suivre pour initier un dossier de liquidation suite à décès en activité ?	<p>La demande de liquidation suite à décès en activité est à l'initiative des ayant droits.</p> <p>L'employeur n'est pas à l'origine de la création du dossier de réversion.</p> <p>Le bénéficiaire est orienté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur le service en ligne "Demande de réversion" du portail www.info.retraite.fr - vers la CNRACL pour les ayants droits dans l'incapacité de se connecter au portail www.info.retraite.fr (orphelins et leurs représentants). <p>Le dossier de demande de liquidation suite à décès en activité apparaît automatiquement dans le portefeuille de l'employeur.</p>
	Dossiers de liquidation différée Nouveauté	Quelle sont les spécificités pour les dossiers de liquidation différée (agent radié de la CNRACL) à l'état A instruire par l'employeur (dossier initial ou dossier renvoyé par la CNRACL) ?	<p>Ci -après les modalités de traitement du dossier à l'état</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Compléter dans l'onglet Demande la date d'effet de pension souhaitée = le 1er d'un mois 2- Relancer le calcul avec la date d'effet de la pension renseignée dans l'onglet Résultats 3 - Faire signer la nouvelle demande de pension à l'agent, disponible dans les Pièces justificatives : elle permet à l'agent d'attester qu'il a cessé ses activités à la date d'effet de pension souhaitée. 4. Téléverser la nouvelle demande de pension signée 5. Envoyer le dossier à la CNRACL.

N°	Thèmes	Questions	Réponses
5	Téléversement des pièces jointes	Quelles sont les bonnes pratiques en matière de téléversement de pièces justificatives ?	La liste des pièces justificatives à téléverser est automatiquement établie en fonction du dossier. Vous pouvez déposer plusieurs pièces pour une typologie donnée en une fois (ex : Arrêtés ou décision d'attribution de NBI) dans la limite de 4 Mo par pièce. Les pièces justificatives peuvent être téléversées à tout moment dans le dossier avant l'envoi du dossier à la CNRACL : la demande de liquidation à signer reste accessible dès lors que le dossier signé n'a pas été transmis au régime.
6		Où retrouver les demandes de pièces complémentaires effectuées par le service gestionnaire CNRACL ?	Les demandes de pièces complémentaires apparaissent dans votre portefeuille dans les dossiers à l'état "A étudier par la CNRACL" : le nombre de pièces demandées >=1 est précisé. Vous n'êtes pas notifié par mail des demandes de pièces complémentaires, il convient d'assurer ce suivi à partir de votre portefeuille de dossiers. Filtrer vos dossiers sur l'état du dossier "A étudier par la CNRACL" et classer le portefeuille par "Nombre de pièces redemandées" Accéder au dossier et cliquez sur le bouton Trombone pièces justificatives et sélectionner les pièces "à fournir".
7		Pour les dossiers migrés à l'état "à étudier par la CNRACL"	1) vous pouvez intervenir uniquement sur les dossiers pris en charge par la CNRACL , avec ajout de la mention "xx pièces jointes redemandées par le régime". Afin de les visualiser, opérez un classement de votre portefeuille sur le critère - Nombre de pièces redemandées. Dès lors que le service gestionnaire a détecté l'absence d'une pièce justificative pour un dossier, la mention "x pièces redemandées par le régime" apparaît dans le portefeuille sur la ligne du dossier. A noter : dans le dossier, les pièces justificatives transmises dans l'ancien dispositif apparaissent à l'état "Envoyée", elles ne sont pas consultables et vous n'avez pas à les transmettre. Ignorez la mention affichée à tort : "Aucune pièce n'a été transmise". 2) cliquez sur l'onglet "A fournir" pour sélectionner les pièces manquantes ou à compléter. Vous devez alors cliquer sur la pièce concernée soit pour la téléverser soit la compléter avec toute autre pièce dont la nature sera précisée dans le commentaire déposé par la CNRACL : pour déposer les pièces, référez-vous au chapitre 4 du pas à pas du service "Demander le départ à la retraite CNRACL et RAFP" .
8		Cas particulier de la demande de retraite progressive	Pour les nouveaux dossiers : la pièce "Arrêtés TP ou TNC à la date d'effet de la retraite progressive" doit être téléversée en même temps que la demande de pension dans la typologie "Demande de pension". Pour les dossiers migrés à l'état "A étudier par la CNRACL" : le dépôt de la typologie dédiée à cette pièce ne fonctionne pas dans la version actuelle du service : la typologie du document reste affichée à tort à l'état "A fournir". La pièce doit être déposée dès lors qu'elle est redemandée par la CNRACL. Cette situation ne bloque pas l'envoi du dossier à la CNRACL.
9		Cas particulier de la demande de liquidation au titre du décès en activité	La pièce "Arrêté de radiation des cadres" est affichée à tort dans la liste des pièces justificatives à fournir par l'employeur. Correction prévue le 9/10/2024.
10		Difficultés liées à la taille des documents acceptés	La taille des documents acceptés est de 4 Mo depuis le 03/10.
11		Quelles pièces doivent être téléversées en cas de liquidation automatique ?	Vous n'avez pas à téléverser de pièce justificative pour les dossiers éligibles à la liquidation automatique (défini par le système en fonction des caractéristiques de la demande de départ). L'employeur doit conserver ces documents, la CNRACL pourra les demander ultérieurement.
12		Modification des données de l'assuré	Dans le cadre de la demande, si aucun moyen de paiement n'est enregistré pour le bénéficiaire, vous pouvez le saisir à partir de l'onglet "Moyen de paiement". Si un moyen de paiement est déjà enregistré, il s'affiche mais vous ne pouvez pas le modifier à partir du service. Il appartient à l'agent de procéder à la modification de ses coordonnées bancaires en se connectant à son espace personnel Ma retraite publique. Un délai de 45 jours est nécessaire depuis la dernière date de modification du RIB qui est indiquée dans le service. En cas de difficulté : l'employeur peut noter le changement de RIB dans la demande de pension signée par l'agent, téléverser le RIB avec la demande de pension signée et signaler toute information dans la rubrique Envoyer le dossier au régime / Ajouter un point d'attention pour le régime.
13		Comment modifier la situation familiale et les coordonnées de l'agent dans le dossier ?	Vous devez orienter l'assuré vers son espace personnel Ma retraite publique, pour modifier ses coordonnées médiatiques, et son adresse postale. S'agissant des données (Etat civil, NIR), la mise à jour est réalisée à partir de la DSN. Utilisez le formulaire de contact Motif "Données personnelles de vos agents" si vous rencontrez des difficultés.

N°	Thèmes	Questions	Réponses
CENTRALISATEURS (centres de gestion, centre de services...)			
14	Gestion du portefeuille de dossiers	A quels dossiers le centralisateur a-t-il accès depuis son portefeuille ?	Par défaut, l'établissement centralisateur visualise dans son portefeuille - les dossiers de départ à la retraite de ses agents - les dossiers de départ à la retraite des agents des établissements qui ont accepté sa demande de délégation pour la mise en place de l'accès multi comptes . Ainsi, le centralisateur accède à tous les dossiers de départ de tous les établissements qui lui sont affiliés.
15		Si le centralisateur crée un dossier dans le portefeuille d'un établissement affilié, celui-ci pourra-t-il le modifier ? Si oui, le centralisateur sera-t-il informé des modifications qui auront été apportées ?	Le centralisateur et les établissements affiliés peuvent intervenir de manière concomitante sur un même dossier. Le dossier est à tout moment accessible et modifiable par le centralisateur et son établissement (ayant accepté la délégation) jusqu'à la complétude de l'instruction et l'envoi du dossier à la CNRACL. Il n'y a pas de possibilité d'identifier les dernières modifications apportées par les parties prenantes.
16	Organisation des relations entre le centralisateur et les établissements affiliés	Les employeurs pourront-ils directement transmettre leurs dossiers au centralisateur pour instruction ou contrôle ?	Les employeurs pourront transmettre leurs dossiers au centralisateur via la fonctionnalité "Déléguer". (cf. slide 21 du Pas à pas du service).
17		Quelles sont les fonctionnalités à disposition des instructeurs (employeurs et centralisateurs) pour communiquer autour d'un dossier ?	Les employeurs ont la possibilité de transmettre leurs dossiers au centralisateur via le bouton Déléguer (cf. slide 21 du Pas à pas du service). Les centralisateurs peuvent également retourner un dossier en cours d'instruction à l'employeur via le bouton "Retourner à l'employeur" (cf. slide 24 du Pas à pas du service). A tout moment les instructeurs du dossier peuvent échanger entre eux via le bloc "Mémo employeur" (cf. slide 24 du Pas à pas du service).
18	Téléversement des pièces jointes	Le centralisateur a-t-il de la visibilité sur les pièces téléversées par l'employeur ?	Les pièces justificatives téléversées (SAUF LES PIÈCES DU DOSSIER MEDICAL) sont visibles dans le dossier de l'agent concerné par le centralisateur et par la collectivité, qu'elles soient déposées par l'un ou l'autre. Le centralisateur visualise dans son portefeuille l'ensemble des dossiers de départ des agents des établissements (qui ont accepté la délégation) avec l'ensemble des informations nécessaires au suivi (y compris les éventuelles demandes de pièces complémentaires).