

N°	Thèmes	Questions	Réponses
1	Accompagnement - Documents disponibles	<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><a href="https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-guide-video-etapes-instruction-demande-depart-CNR.pdf">https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-guide-video-etapes-instruction-demande-depart-CNR.pdf</a></p> <p><a href="https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-demander-depart-retraite-CNRACL-RAFP.pdf">https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-demander-depart-retraite-CNRACL-RAFP.pdf</a></p> <p><a href="https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-rechercher-consulter-cir-agent-CNRACL.pdf">https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-rechercher-consulter-cir-agent-CNRACL.pdf</a></p> <p><a href="https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-mettre-a-jour-cir-agent-CNRACL.pdf">https://politiques-sociales.caissesdesdepots.fr/sites/default/files/peps-mettre-a-jour-cir-agent-CNRACL.pdf</a></p>
2	Gestion du portefeuille de dossiers	Comment se présentent les dossiers dans le portefeuille employeur ?	<p>Vous avez accès dans votre portefeuille 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><b>Vous pouvez filtrer la liste des dossiers selon plusieurs critères :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom, NIR de l'agent</li> <li>- Désignation de l'établissement</li> <li>- Personne en charge (s'étant attribué le dossier)</li> <li>- Type de dossiers</li> <li>- Etat du dossier</li> </ul> <p><b>puis la classer en fonction de 4 critères :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- date d'échéance (calculée à partir de la date d'effet de pension ou de la date de radiation ou de la date de départ souhaitée selon l'avancement et le type du dossier)</li> <li>- date de radiation des cadres</li> <li>- date d'effet de la pension</li> <li>- date de dernière modification</li> <li>- nombre de pièces redemandées.</li> </ul> <p>Vous avez 2 options pour accéder au dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- M'attribuer le dossier</li> <li>- Voir le dossier</li> </ul> <p>Retrouvez les dossiers classés sans suite ou annulés (pour décès, retitulisation, ou émis à tort) dans l'onglet "Dossiers archivés".</p>
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 ayants droits. L'employeur n'est pas à l'origine de la création du dossier de réversion. Le bénéficiaire est orienté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur le service en ligne "Demande de réversion" du portail <a href="http://www.info.retraite.fr">www.info.retraite.fr</a></li> <li>- vers la CNRACL pour les ayants droits dans l'incapacité de se connecter au portail <a href="http://www.info.retraite.fr">www.info.retraite.fr</a> (orphelins et leurs représentants).</li> </ul> <p>Le dossier de demande de liquidation suite à décès en activité apparaît automatiquement dans le portefeuille de l'employeur. Il n'y a pas d'envoi de notification par courriel pour informer l'employeur de la création du dossier dans le portefeuille. Il convient de consulter le portefeuille pour accéder au dossier créé.</p>
		Pas de classement sans suite du dossier Décès en activité <small>Nouveauté le 16/04/2025</small>	<p><b>Vous ne devez pas classer sans suite un dossier " Décès en activité".</b></p> <p><b>Si vous avez un dossier Décès en activité à instruire dans votre portefeuille alors qu'aucun bénéficiaire potentiel ne s'est manifesté : il convient de le compléter et de le transmettre à la CNRACL en joignant l'ensemble des pièces justificatives demandées.</b></p> <p><b>La CNRACL effectuera le calcul du partage de la réversion lorsqu'une demande d'un ayant cause sera réceptionnée.</b></p>
5		Précision sur l'état "Terminé" d'un dossier de liquidation suite à décès en activité <small>mis à jour le 16/04/2025</small>	<p>Dans le cas d'une demande de liquidation suite à décès en activité, le dossier à l'état "Terminé" est validé par la CNRACL pour le traitement qui incombe à l'employeur. Le dossier est pris en charge afin d'attribuer une pension de réversion aux différents ayants droits ayant fait la demande (finalisation du calcul et du paiement).</p>
6	Dossiers de liquidation différée	Quelle sont les spécificités pour les dossiers de liquidation différée (agent radié de la CNRACL) à l'état <b>A instruire par l'employeur</b> (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"> <li>1- Compléter dans l'onglet Demande la date d'effet de pension souhaitée = le 1er d'un mois</li> <li>2- Relancer le calcul avec la date d'effet de la pension renseignée dans l'onglet Résultats</li> <li>3 - Faire signer la nouvelle demande de pension à l'agent, disponible dans les Pièces justificatives : <b>elle permet à l'agent d'attester qu'il a cessé ses activités à la date d'effet de pension souhaitée.</b></li> <li>4.☑️Téléverser la nouvelle demande de pension signée</li> <li>5.📧Envoyer le dossier à la CNRACL.</li> </ol>

N°	Thèmes	Questions	Réponses
7	Messages d'information restitués sur le suivi de dossier	Message "Moteur de calcul indisponible" <b>mis à jour le 13/01/2025</b>	<b>Cet incident peut se produire lorsque pour une même année l'assuré a une carrière fonction publique avec des jours de maladie et des durées autres régimes. En attendant la correction de cet incident, il est conseillé de supprimer les durées autres régimes sur les années concernées</b>
8		Message "Le rapatriement des durées autres régimes n'a pas fonctionné, veuillez réessayer ultérieurement"	Ce message est affiché lorsque l'indisponibilité du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) empêche le rapatriement des durées autres régimes. Vous devez réessayer ultérieurement (bouton "Rafraîchir" sur la page carrière / autres régimes). A noter que la durée de cette indisponibilité occasionnelle peut être au plus de quelques heures.
9	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 <b>8 Mo</b> par pièce. Les pièces justificatives peuvent être téléversées à tout moment dans le dossier <b>avant l'envoi du dossier à la CNRACL : la demande de liquidation n'est pas traitée si la demande signée par l'agent n'est pas téléversée.</b>
10		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. <b>Filtrer vos dossiers sur l'état du dossier "A étudier par la CNRACL" et classer le portefeuille par "Nombre de pièces redemandées"</b> <b>Accéder au dossier et cliquer sur le bouton "Trombone" (pièces justificatives), consulter chaque pièce "à fournir" et le commentaire éventuel du régime</b>
11		Pour les dossiers migrés à l'état "à étudier par la CNRACL"	<b>1) vous pouvez intervenir uniquement sur les dossiers pris en charge par la CNRACL</b> , avec ajout de la mention "x pièces jointes redemandées par le régime". Afin de les visualiser, <b>opérez un classement de votre portefeuille sur le critère - Nombre de pièces redemandées.</b> 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. <b>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".</b>  <b>2) vous êtes positionné directement sur l'onglet "A fournir" qui liste les pièces manquantes ou à compléter.</b> 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 <b>au chapitre 4 du pas à pas du service "Demander le départ à la retraite CNRACL et RAFP"</b> .
12		Pour les demandes de pensions pour invalidité : cas particulier des pièces justificatives relatives aux congés maladie	<b>Le dépassement de la durée légale des congés maladie déclenche le dépôt des pièces jointes spécifiques.</b> <b>A transmettre UNIQUEMENT pour les demandes de pension pour invalidité.</b> "Justificatifs des congés maladie (CMO, CLM, CLD, TPT ..)" : <b>dernier congé maladie ordinaire, congés longue maladie ou longue durée, temps partiel thérapeutique.</b>
13		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.
14	Modification des données de l'assuré	Comment modifier les coordonnées bancaires de l'agent ?	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.  <b>En cas de difficulté</b> : 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.
15		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
<b>CENTRALISATEURS (centres de gestion, centre de services...)</b>			
16	Gestion du portefeuille de dossiers	A quels dossiers le centralisateur a-t-il accès depuis son portefeuille ?	<p>Par défaut, l'établissement centralisateur visualise dans son portefeuille</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les dossiers de départ à la retraite de ses agents</li> <li>- les dossiers de départ à la retraite des agents des établissements <b>qui ont accepté sa demande de délégation pour la mise en place de l'accès multi comptes.</b></li> </ul> <p>Ainsi, le centralisateur accède à tous les dossiers de départ de tous les établissements qui lui sont affiliés.  <b>Il est possible faire une recherche par SIRET ou Désignation pour réduire le périmètre des dossiers à un établissement ou sa propre structure.</b></p>
17		<p>Si le centralisateur crée un dossier dans le portefeuille d'un établissement affilié, celui-ci pourra-t-il le modifier ?</p> <p>Si oui, le centralisateur sera-t-il informé des modifications qui auront été apportées ?</p>	<p>Le centralisateur et les établissements affiliés peuvent intervenir de manière concomitante sur un même dossier.</p> <p>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.</p> <p>Il n'y a pas de possibilité d'identifier les dernières modifications apportées par les parties prenantes.</p>
18	Organisation des relations entre le centralisateur et les établissements affiliés	Les employeurs pourront-ils directement transmettre leurs dossiers au centralisateur pour instruction ou contrôle ?	<p>Les employeurs pourront transmettre leurs dossiers au centralisateur via la fonctionnalité "<b>Déléguer</b>". (cf. slide 21 du Pas à pas du service).</p> <p>L'action "Déléguer" est recommandée pour tracer le rôle du centralisateur sur les dossiers.</p>
19		Quelles sont les fonctionnalités à disposition des instructeurs (employeurs et centralisateurs) pour communiquer autour d'un dossier ?	<p>Les employeurs ont la possibilité de transmettre leurs dossiers au centralisateur via le bouton Déléguer (cf. slide 21 du Pas à pas du service).</p> <p>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).</p> <p>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).</p>
20	Téléversement des pièces jointes	Le centralisateur a-t-il de la visibilité sur les pièces téléversées par l'employeur ?	<p>Le centralisateur et la collectivité ont accès dans le dossier de l'agent aux pièces justificatives (<b>SAUF LES PIECES DU DOSSIER MEDICAL</b>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- téléversées par le centralisateur ou la collectivité ;</li> <li>- déposées par l'agent lors d'une demande de retraite en ligne ;</li> <li>- déjà connues du régime.</li> </ul> <p><b>Le centralisateur peut supprimer une pièce téléversée par l'employeur, et ceci avant l'envoi du dossier au régime.</b></p> <p>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).</p>