

## Foire Aux Questions - Départ à la retraite CNRACL

N°	Thèmes	Questions	Réponses
1	Accompagnement - Documents disponibles	Ce qu'il faut savoir sur la migration des dossiers de liquidation vers le nouveau service	<a href="https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-accompagnement-deploiement-depart-retraite.pdf">https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-accompagnement-deploiement-depart-retraite.pdf</a>
		les étapes d'instruction d'une demande de départ (vidéos)	<a href="https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-guide-video-etapes-instruction-demande-depart-CNR.pdf">https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-guide-video-etapes-instruction-demande-depart-CNR.pdf</a>
		Demander le départ à la retraite CNRACL et RAFP	<a href="https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-demander-depart-retraite-CNRACL-RAFP.pdf">https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-demander-depart-retraite-CNRACL-RAFP.pdf</a>
		Service Comptes individuels retraite : rechercher et consulter le CIR d'un agent	<a href="https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-rechercher-consulter-cir-agent-CNRACL.pdf">https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-rechercher-consulter-cir-agent-CNRACL.pdf</a>
		Service Comptes individuels retraite : mettre à jour le CIR d'un agent	<a href="https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-mettre-a-jour-cir-agent-CNRACL.pdf">https://politiques-sociales.caissedesdepots.fr/sites/default/files/peps-mettre-a-jour-cir-agent-CNRACL.pdf</a>
2	Gestion du portefeuille de dossiers	Comment se présentent les dossiers dans le portefeuille employeur ?	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. Vous pouvez filtrer la liste des dossiers selon plusieurs critères (type de dossiers, état 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 demandées).
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 ?	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 : - sur le service en ligne "Demande de réversion" du portail <a href="http://www.info.retraite.fr">www.info.retraite.fr</a> - 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). Le dossier de demande de liquidation suite à décès en activité apparaît automatiquement dans le portefeuille de l'employeur.
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. Il n'est pas possible de téléverser d'autres pièces que celles listées dans la rubrique "pièces justificatives". Vous pouvez déposer plusieurs pièces pour une typologie donnée en une fois (ex : Arrêtés ou décision d'attribution de NBI) dans la limite de 2 Mo par pièce. Les pièces justificatives peuvent être téléversées à tout moment dans le dossier : 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 ?	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.
7		Quelles pièces doivent être téléversées en cas de liquidation automatique ?	Vous ne pouvez pas 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.
8	Modification des coordonnées bancaires de l'agent	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. Il appartient à l'agent de procéder à la modification de ses coordonnées bancaires : - soit en contactant directement la CNRACL - soit en se connectant à son espace personnel Ma retraite publique. La prise en compte de la modification est immédiate.

N°	Thèmes	Questions	Réponses
<b>CENTRALISATEURS (centres de gestion, employeurs..)</b>			
9	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 <b>qui ont accepté sa demande de délégation pour la mise en place de l'accès multi comptes</b> . Ainsi, le centralisateur accède à tous les dossiers de départ de tous les établissements qui lui sont affiliés.
10		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.
11	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).
12		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).
13	Téléversement des pièces jointes	Le centralisateur a-t-il de la visibilité sur les pièces téléversées par l'employeur ?	Oui, les pièces justificatives téléversées 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).