

RECAPITULATIF DES DELAIS

IMPORTANT

- Les délais "Traitements" sont donnés à titre indicatif et ne doivent pas être communiqués sans une analyse préalable du dossier.

Ils doivent être adaptés en fonction de la situation du dossier

Ex : une attestation RACL reçue 2 mois avant l'EJ, ne pas annoncer 4 mois de traitement pour le DP, un dépôt tardif...

- Les délais "d'intervention en niv 2" sont supprimés en cas d'urgence (assuré en difficultés, insistant ou virulent...),
il faut réaliser immédiatement une TN2 et préciser la raison dans votre commentaire

		Délais moyens	
		Traitements	Quand dois-je intervenir en TN2 ?
CARRIERE			
Régularisation de Carrière	6 mois	6 mois dépassés	
Etude RACL	4 mois	2 mois avant EJ Potentielle	
Rachat VPLR	6 mois	6 mois dépassés	
DROITS			
Droit Propre	4 mois	Si le dernier jour du mois du paiement est dépassé	
Attribution du MICO (à compter du dernier organisme qui attribue la retraite)	3 mois	3 mois dépassés (sauf VFU et Retraites Etrangères)	
Pension de Réversion	4 mois	4 mois après réception de l'AR	
ASI ASPA	4 mois	4 mois après réception de l'AR	
Si suspension de paiement suite à questionnaire	2 mois	2 mois dépassés	
Révision Droits	6 mois minimum	6 mois dépassés	
Commission de Recours Amiables	6 mois	6 mois dépassés	
PAIEMENT			
Changement Adresse	1 mois	1 mois dépassé	
Changement Bancaire	1 mois	1 mois dépassé	
Certificat de Vie	1 mois	1 mois dépassé	
Succession	3 mois	3 mois dépassés	
	Sauf CLERMONT - FERRAND et LYON	1,5 mois	1,5 mois dépassés
	Sauf TOULOUSE	5 mois	5 mois dépassés
	Sauf LILLE	6 mois	6 mois dépassés
Tutelle	1 mois	1 mois dépassés	
	Sauf TOULOUSE	3 mois	3 mois dépassés
DIVERS			
TN2 Services rappel sous :		8 jours	
TN2 PFS prise en charge sous :		48 heures	
Réception courrier (hors capture)		1 mois (à partir de la date d'envoi)	

GRC : Récapitulatif du Traçage d'appels de **NIV 1**
(Hors contact RDV et TN2*) **Pour les TN2: voir doc «harmonisation cheminement de niveau 2»*

Informations Générales

Orientation PUB pour téléchargement dossier
(PR, VPLR, ADV, ASI, ASPA)
Orientation DRL si EJ à + de 5 mois
Orientation vers un autre organisme, ou vers action sociale

Motif Demande d'info.générales
Sous-motif Démarches

Orientation vers PUB pour information générale

Motif Demande d'info.générales
Sous-motif Services Internet

Invitation RDV (Lyon & Strasbourg) ou
différé pour vérification RDV

Motif Demande d'info.générales
Sous-motif Action Sociale

Information générale sur la Retraite Incapacité Permanente
(RIP : anciennement Retraite pour Pénibilité)

Motif Réforme
Sous-motif Pénibilité

Information générale sur les rachats VPLR

Motif Demande d'info.générales
Sous-motif VPLR

Orientation concernant le Compte Prévention Pénibilité

Motif Réforme
Sous-motif Autres

Carrière

Information ou régularisation en cours concernant la carrière

Motif Carrière
Sous-motif Demande d'info. sur dossier

Rachats VPLR : envoi de la demande via courrier égrené

Motif Carrière
Sous-motif Délivrance demande rachat

Information concernant la MDA Compte Prévention Pénibilité

Motif Carrière
Sous-motif MDA Prévention Pénibilité

Information concernant le partage de la majoration
d'assurance pour enfants

Motif Carrière
Sous-motif MDA enfant choix parental

RACL

RACL KO ou information sur l'âge légal

RACL ou RAAH OK (*quel que soit l'âge de départ*) :

Orientation vers le PUB pour le téléchargement ou envoi du pack via courrier égrené (précisez dans le commentaire si il s'agit d'une RAAH)

Motif	Réforme
Sous-motif	Age légal de départ

Motif	Réforme
Sous-motif	Carrière longue(dép. anticipé)

Retraite Personnelle

Information ou Dossiers en cours concernant la retraite personnelle

Motif	Droit propre
Sous-motif	Demande d'info. sur dossier

Information ou Dossiers en cours concernant le droit propre CER

Motif	Droit propre CER
Sous-motif	Demande d'info sur dossier

Orientation DRL si EJ dans les 5 mois

Orientation vers PUB pour téléchargement d'une demande de retraite ou envoi de la demande via courrier égrené

Motif	Droit propre
Sous-motif	Délivrance d'une demande

Information concernant le cumul emploi retraite ou envoi du formulaire (cumul intégral ou partiel) via courrier égrené

Motif	Demande d'info.générales
Sous-motif	Cumul Emploi Retraite

Retraite de Réversion

Information ou Dossiers en cours concernant la pension de réversion ou allocation de veuvage

Motif	Droit dérivé
Sous-motif	Demande d'info. sur dossier

Orientation vers PR en Ligne

Demande de pension de réversion : envoi de la demande via courrier égrené

Motif	Droit dérivé
Sous-motif	Délivrance dde droit dérivé

Demande d'allocation de veuvage : envoi de la demande via courrier égrené

Motif	Droit dérivé
Sous-motif	Délivrance dde alloc veuvage

Allocations

Information ou Dossiers en cours concernant l'allocation ASPA ou ASI

Motif	Allocation ou Majoration
Sous-motif	Demande d'info. sur dossier

Demande d'ASPA ou ASI : envoi de la demande via courrier égrené

Motif	Allocation ou Majoration
Sous-motif	Délivrance d'une demande

Décès / Succession

Déclaration de décès (remonté en GRC)
Demande de succession

Motif
Sous-motif

Paieement

Information générale sur le paiement (date de paiement,
certificat d'existence...)

Motif
Sous-motif

Information sur la Déclaration Fiscale

Motif
Sous-motif

Information sur les Prélèvements Sociaux (CSG, CRDS,
CASA)

Motif
Sous-motif

Prélèvement à la source

Motif
Sous-motif

Changement d'adresse

Motif
Sous-motif

Changement de RIB

Motif
Sous-motif

MCE si orientation vers numéro dédié

Motif
Sous-motif



NE JAMAIS UTILISER LES MOTIFS OU SOUS MOTIFS :
DEPOT (HORS RDV) / DDE DE REGUL / RECLAMATION /
Carrière > Demande attest. départ anticipé

Motif
Sous-motif

RACL

RAAH KO ou information sur l'âge légal

Motif	<input type="text" value="Réforme"/>
Sous-motif	<input type="text" value="Age légal de départ"/>

RAAH OK (*quel que soit l'âge de départ*) : Orientation vers le PUB pour le téléchargement ou envoi du pack via courrier égrené (Préciser dans le commentaire qu'il s'agit d'une dde attestation RAAH)

Motif	<input type="text" value="Réforme"/>
Sous-motif	<input type="text" value="Carrière longue(dép. anticipé)"/>

Retraite anticipée des assurés handicapés - Réforme 2023

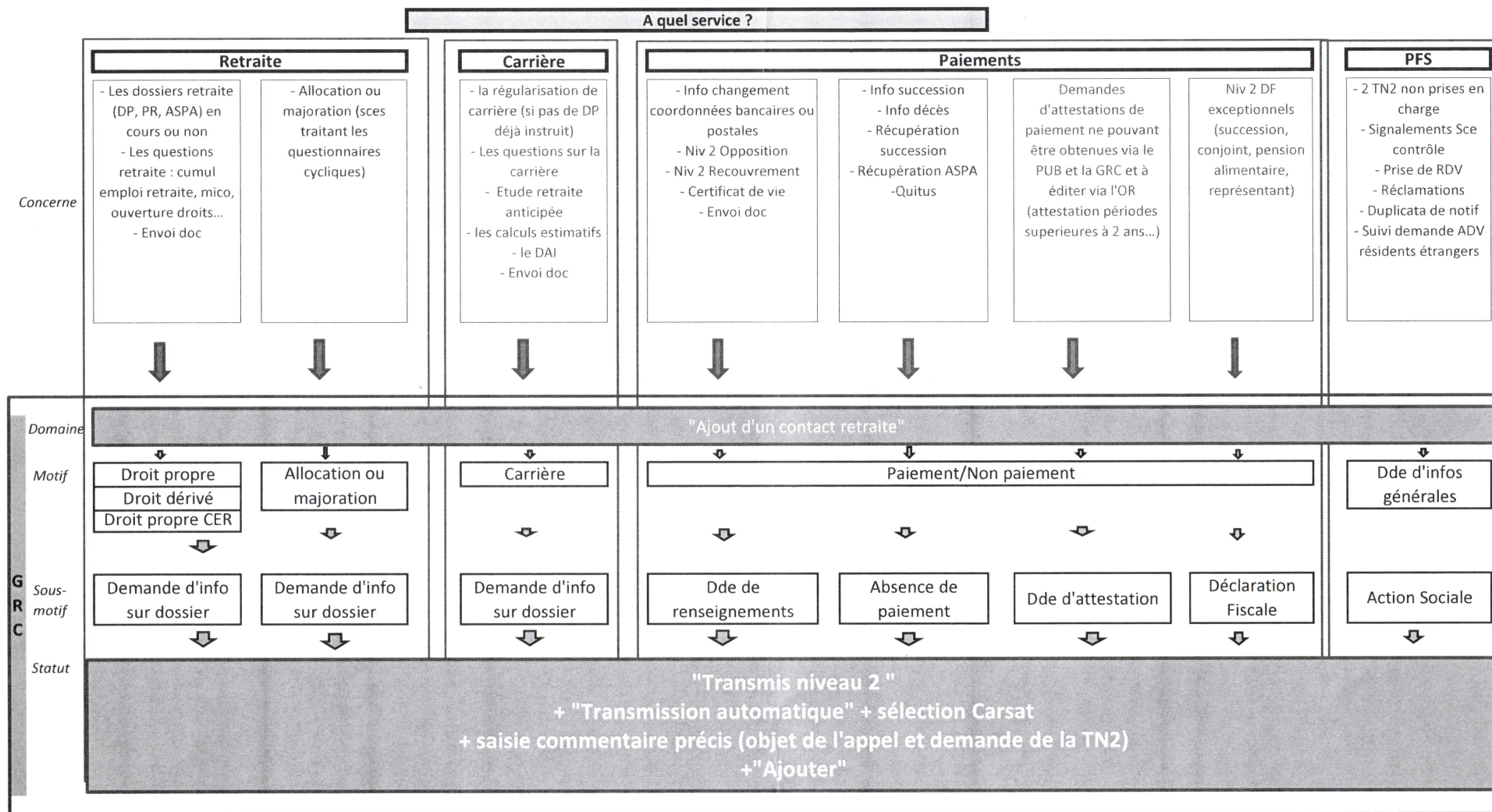
A compter de 55 ans si l'assuré justifie

d'un nombre de trimestres cotisés en situation de handicap déterminé par décret

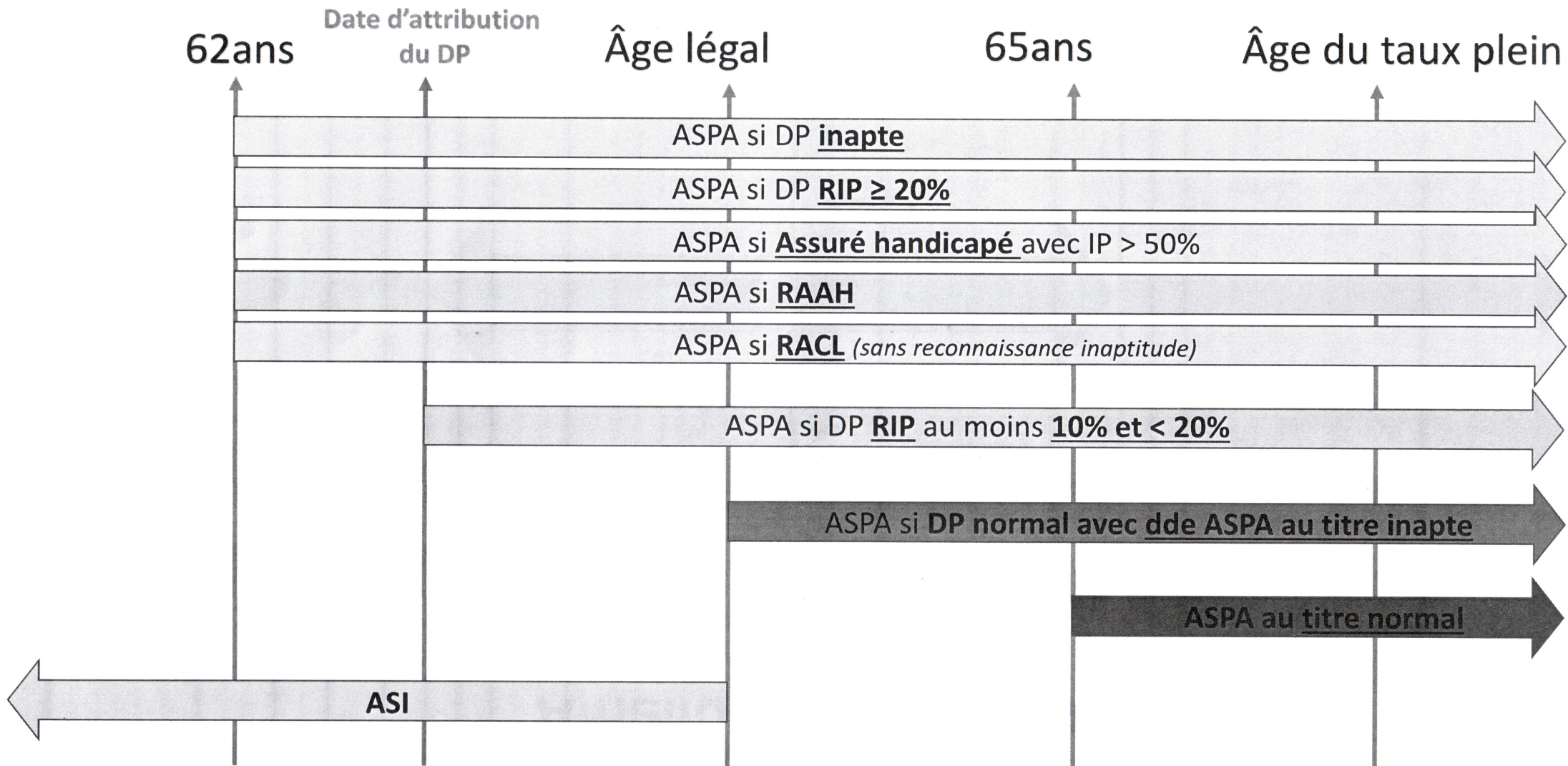
Génération	Age de départ anticipé	Durée d'assurance cotisée et concomitante au handicap	Durée d'assurance taux plein
01/09/1961	62 à 62 ans et 3 mois	68	169
1962	59 à 62 ans et 6 mois	68	169
1963	59 à 62 ans et 9 mois	68	170
1964	58 ans	79	171
	59 à 63 ans	69	
1965	56 ans	99	172
	57 ans	89	
1966	58 ans	79	
	59 ans à l'âge légal	69	
1967	55 ans	110	172
	56 ans	100	
1968	57 ans	90	
	58 ans	80	
1969	59 ans à l'âge légal	70	
1970	55 ans	111	172
	56 ans	101	
1971	57 ans	91	
	58 ans	81	
1972	59 à l'âge légal	71	
1973 et suivantes	55 ans	112	172
	56 ans	102	
	57 ans	92	
	58 ans	82	
	59 ans à l'âge légal	72	

Harmonisation cheminement niveau 2

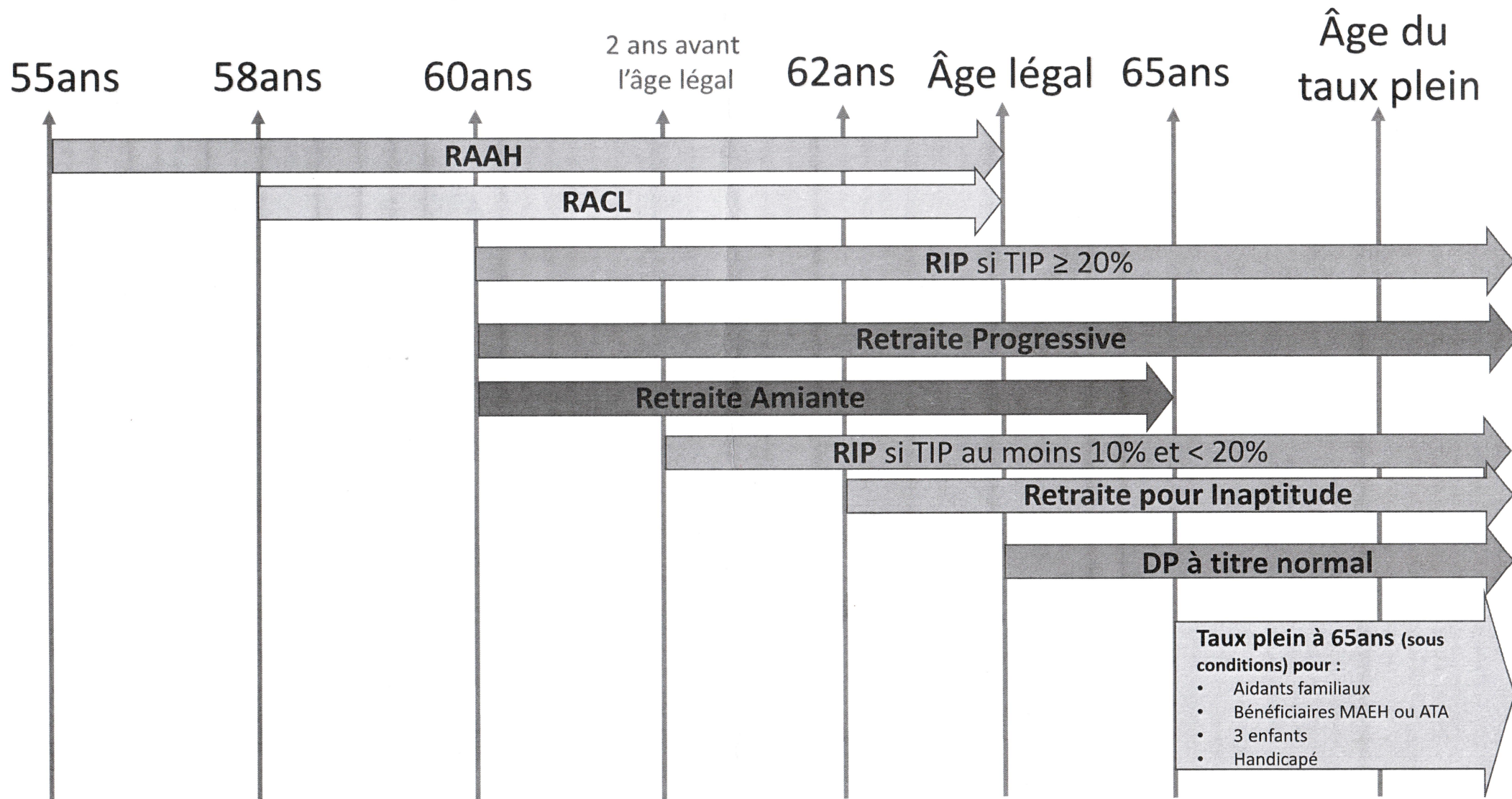
Le TC souhaite faire un Niveau 2 via la GRC



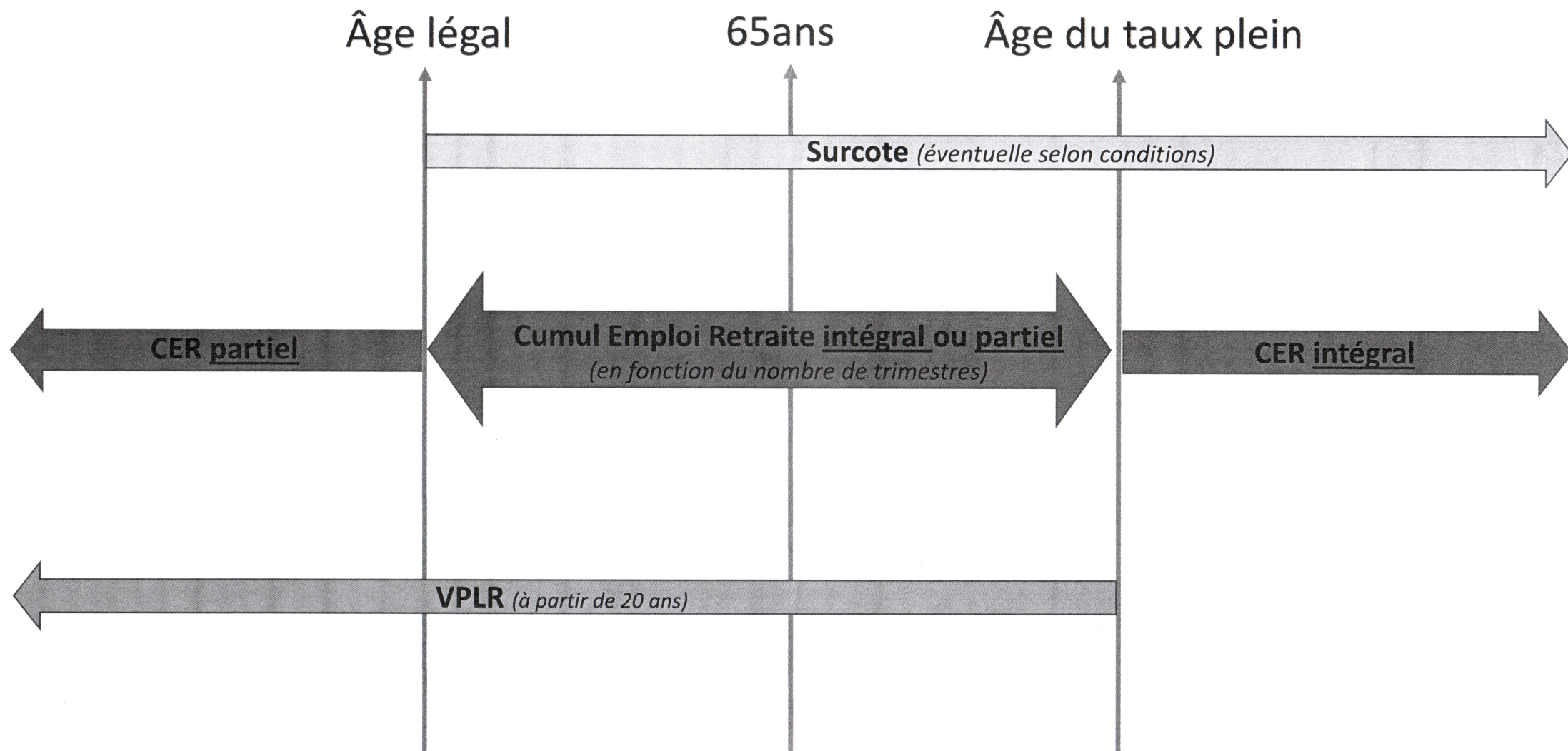
ASI / ASPA



Âges de départ en retraite



Améliorer sa retraite



RECAPITULATIF CUMUL EMPLOI RETRAITE

		Avant l'âge légal	A l'âge légal	Al'âge du taux plein
DP avec TV exigés (taux plein)	<i>à titre normal</i>		Cumul Intégral	
	<i>inapte ou ex-invalidé</i>		Cumul Intégral	
DP sans TV exigés	<i>à titre normal (<u>taux minoré</u>)</i>		Cumul Partiel	Cumul Intégral
	<i>inapte ou ex-invalidé (<u>taux plein</u>)</i>		Cumul Partiel	Cumul Intégral
RACL / RIP / RAAH / Amiante		Cumul Partiel	Cumul Intégral	

Age Légal

Age du taux plein

Cumul Partiel

Cumul Intégral ou Partiel

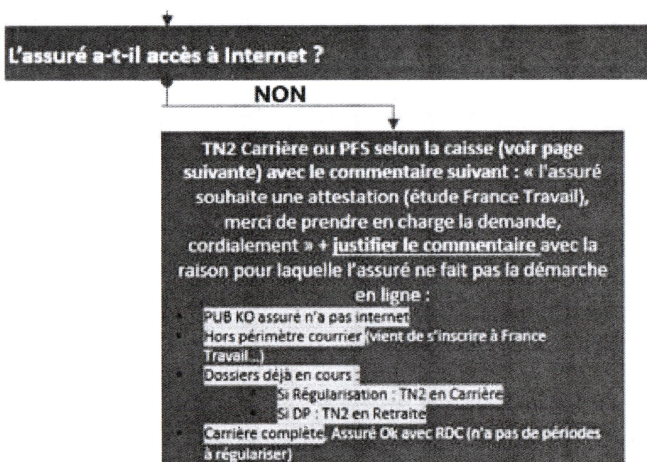
Cumul Intégral

Nouvelle Procédure : Convention France Travail

TN2 Carrière ou PFS selon la caisse

(si PUB KO, hors périmètre courrier, carrière complète...)

Rappel des conditions :



TN2 Carrière

Motif	Carrière
Sous-motif	Demande d'info. sur dossier
Type de contact	Téléphone entrant
Statut	Transmis niveau 2

❖ **Clermont-Ferrand**

- ❖ **Dijon**
- ❖ **Lille**
- ❖ **Lyon**
- ❖ **Montpellier**
- ❖ **Orléans**
- ❖ **Rouen**
- ❖ **Strasbourg**

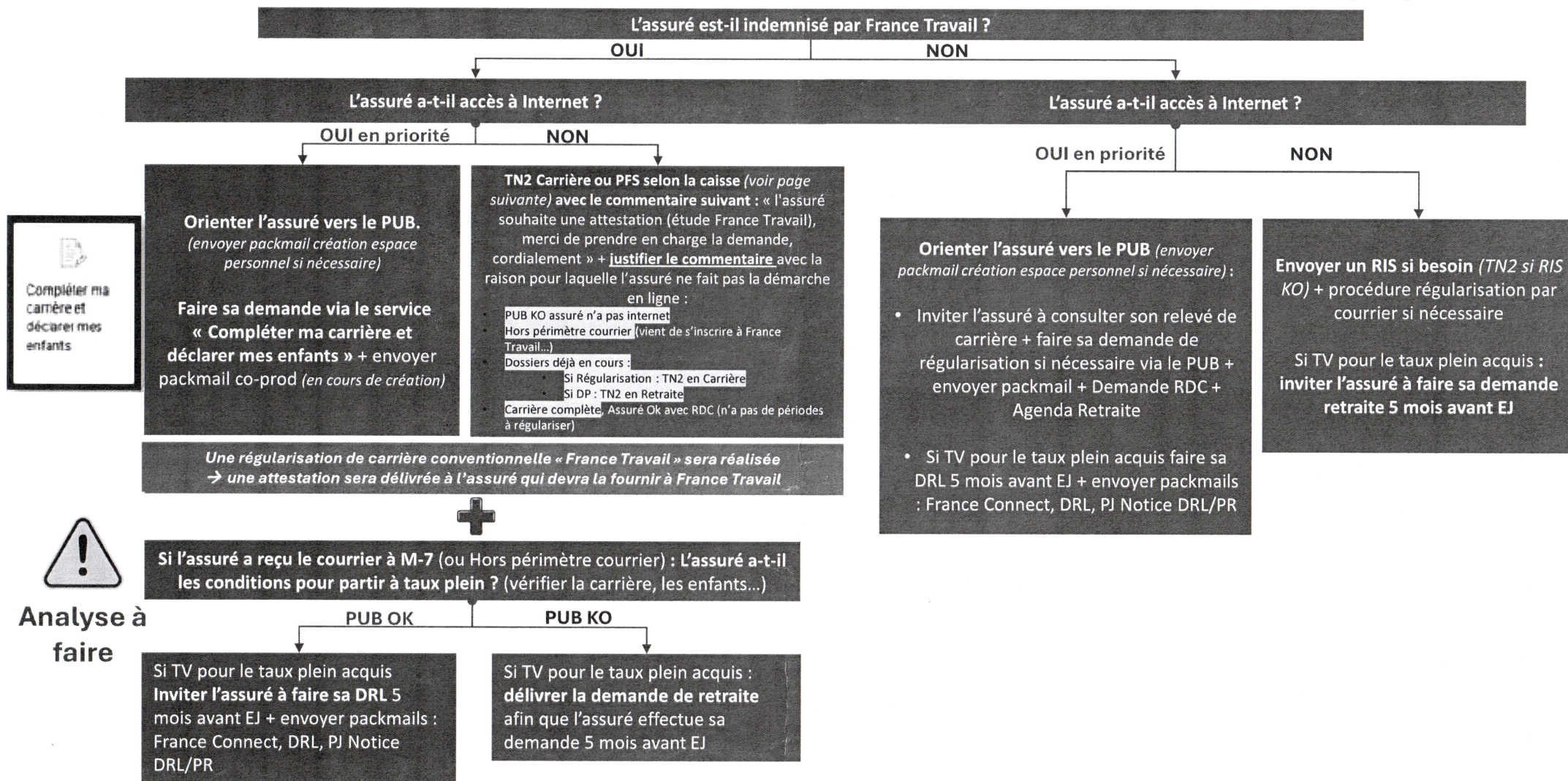
TN2 PFS

Motif	Demande d'info.générales
Sous-motif	Action Sociale
Type de contact	Téléphone entrant
Statut	Transmis niveau 2

- ❖ **Bordeaux**
- ❖ **Limoges**
- ❖ **Marseille**
- ❖ **Nancy**
- ❖ **Nantes**
- ❖ **Rennes**
- ❖ **Toulouse**

Nouvelle Procédure : Convention France Travail

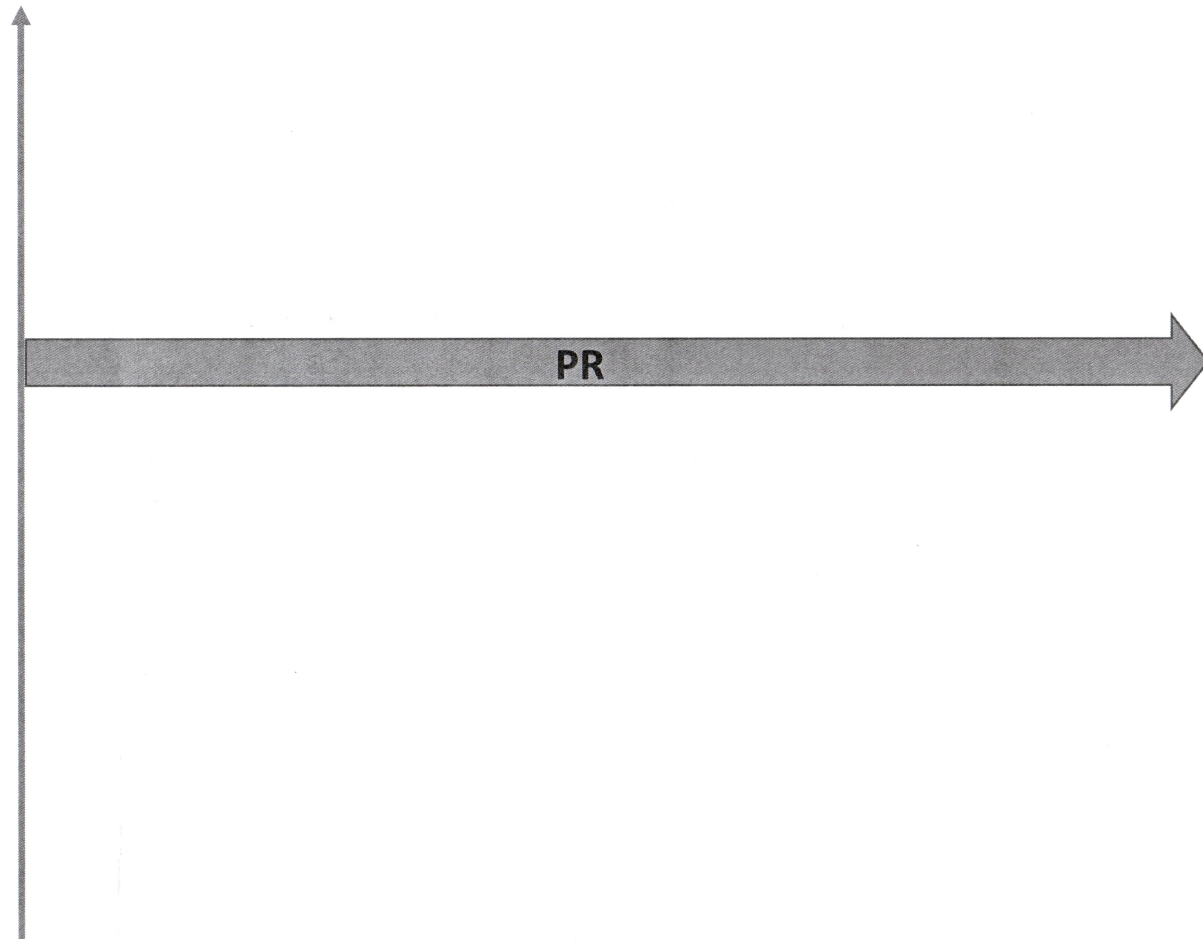
L'assuré a reçu un courrier de France Travail soit à M-15 soit à M-7 par rapport à sa date départ à l'âge légal



Situation	Modification RIB KO	Modification RIB OK	Message PUB
Si l'assuré est connecté via FranceConnect	X		L'assuré est invité à se connecter avec son compte local (mot de passe lors de la création de son espace) ou à envoyer son RIB par voie postale
Si l'assuré a fait une modification de ses coordonnées de contact (adresse postale ou téléphone) il y a moins de 30 jours, il ne pourra pas modifier ses coordonnées bancaires.	X		Il devra adresser son RIB par courrier à sa Carsat.
Si l'assuré a récemment modifié son adresse <u>e-mail</u> .		X	L'assuré reçoit une notification l'invitant à vérifier si ce n'est pas de son fait, sur sa nouvelle et ancienne adresse <u>e-mail</u>
Si des coordonnées bancaires sont en cours de vérification <u>Ficoba</u> .		X	Un message indique à l'assuré qu'une demande de modification est en cours de traitement. Il peut saisir de nouvelles coordonnées via le bouton « Modifier mes coordonnées bancaires ».
Si l'assuré a un RIB qui provient d'une banque étrangère	X		Il devra l'adresser par courrier à sa Carsat.
Mono TI	X		Il devra l'adresser par courrier à sa Carsat.
Assuré RG +TI		X	
Représentation, /Opposition, <i>(dette)</i> //Succession, /ADV	X		Sur le Pub : l'assuré est invité à contacter sa caisse. Il devra adresser son RIB par courrier à sa Carsat.

Droits Dérivés

51 ou 55ans *(selon la date du décès)*



Demande de Trésorerie ou Succession

Virement – assuré non identifié

❖ Demande de Trésorerie	❖ Demande de Succession
<p><i>Notaire</i></p> <p>L'interlocuteur (centre des impôts, notaire...) a reçu un virement mais l'assuré n'est pas identifié</p> <p>↓</p> <div><input type="checkbox"/> Priorité 1 : Voir répertoire téléphonique <i>et donner les coordonnées à l'interlocuteur.</i></div> <div><input type="checkbox"/> Si « voir superviseur » : <i>faire mail à la CARSAT + cellule pilotage.</i></div> <p>↓ <i>nom prénom Interlocuteur Montant / tel date / Mail / Ref</i></p>	
<p>Conseillers :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Demander de quelle CARSAT vient le virement<input type="checkbox"/> Collecter les coordonnées de l'interlocuteur (adresse, nom, prénom, tel et mail)<input type="checkbox"/> Éléments relatifs au virement (date, référence, intitulé et montant)	
<p><input type="checkbox"/> cf. Allocated > Supports ut. > Répertoire tél.</p> <p>↓</p>	
<p>Superviseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Envoi du mail « assuré non identifié - signalement demande de Trésorerie ou Succession » à la cellule de pilotage <i>et à la cellule de suivi (cf. répertoire)</i><input type="checkbox"/> Préciser les éléments collectés par le conseiller	

Signalement Décès

N° 1

Proactivité sur la succession

Déclaration de décès

Si Conjoint Survivant
Procédure PR
systématique

Si vous mentionner sur le
commentaire « OK PR » :

Cela signifie que la démarche
a été faite, les conditions
vérifiées et le service adéquat
a été proposé.

Si conditions KO alors précisez
OK PR mais conditions KO pour
confirmer que la démarche a
été faite par le TC.

Si Décès
Remonté en GRC

Résident Etranger

Demander un acte
décès par courrier +
Niv1 + OK PR

Résident France

Niv1 + OK PR

- Pas de Notaire OU Notaire
- Adresse et Téléphone du Notaire

Si Décès Non
Remonté en GRC

Résident Etranger

Demander un acte décès
par courrier + TN2 avec :

- Date du décès
- Nom Prénom de l'appelant
- Adresse Postale de l'appelant
- Téléphone
- OK PR

Résident France

TN2 avec :

- Date du décès
- Nom Prénom de l'appelant
- Adresse Postale de l'appelant
- Téléphone
- OK PR

Si ASPA dans fiche
client (servie ou non,
suspendue ou non)

TN2 avec :

- Date du décès
- Nom Prénom du Conjoint survivant
OU Héritier
- Adresse et Téléphone
- Pas de Notaire OU Notaire
- Adresse et Téléphone du Notaire
- NIR du Conjoint Survivant
- OK PR

N°2

Succession

- Et seulement si le mois du décès n'a pas été versé
- Vérifier les paiements dans la fiche client en GRC
- Pour Strasbourg, le mois du décès est généralement déjà payé car paiement à échoir

Procédure à effectuer systématiquement à chaque déclaration de décès (être pro-actif)

En priorité

Si succession KO

Demande de Succession

Demande de Remboursement des Frais d'obsèques

Notaire (prioritaire)

Conjoint Survivant

Héritier

Demander un courrier avec les pièces suivantes :

- RIB de l'étude
- Porte-fort*
- Lettre de dévolution

- RIB
- Attestation sur l'honneur de non séparation
- Indiquer son adresse postale et son numéro de téléphone sur le courrier

- RIB
- Porte-fort *
- Certificat d'hérédité OU **Reçu** de paiement des frais d'obsèques
- Indiquer son adresse postale et son numéro de téléphone sur le courrier

- RIB
- **Reçu** de paiement des frais d'obsèques
- Indiquer son adresse postale et son numéro de téléphone sur le courrier

Faire le traçage GRC suivant :

Contact retraite pour appel

Motif	<input type="text" value="Paiement/Non paiement"/>
Sous motif	<input type="text" value="Demande de renseignements"/>
Type de contact	<input type="text" value="Téléphone entrant"/>
Statut	<input type="text" value="Traité niveau 1"/>

Inscrire dans le commentaire GRC :
 Qui est l'appelant et son numéro de téléphone
 ▪ Pas de Notaire OU Notaire
 ▪ Adresse et Téléphone du Notaire

***Porte-fort** : déclaration sur l'honneur effectuée par l'héritier, s'engageant à représenter les autres héritiers pour toutes démarches de succession.