

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	<u>Si le dernier jour du mois du paiement est dépassé</u>
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
	Sauf TOULOUSE	5 mois
Tutelle	Sauf LILLE	6 mois
	1 mois	1 mois dépassés
	Sauf TOULOUSE	3 mois
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

Orientation vers PUB pour information générale

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

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

Information générale sur les rachats VPLR

Orientation concernant le Compte Prévention Pénibilité

Motif	Demande d'info.générales
Sous-motif	Démarches

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

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

Motif	Réforme
Sous-motif	Pénibilité

Motif	Demande d'info.générales
Sous-motif	VPLR

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

Information ou Dossiers en cours concernant le droit propre CER

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	Demande d'info. sur dossier

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

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

Orientation vers PR en Ligne

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

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

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

Motif	Droit dérivé
Sous-motif	Délivrance dde droit dérivé

Motif	Droit dérivé
Sous-motif	Délivrance dde alloc veuvage

Allocations

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

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

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

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

Décès / Succession

Déclaration de décès (remonté en GRC)
Demande de succession

Motif Sous-motif

Paiement

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

Retraite anticipée des assurés handicapés - Réforme 2023

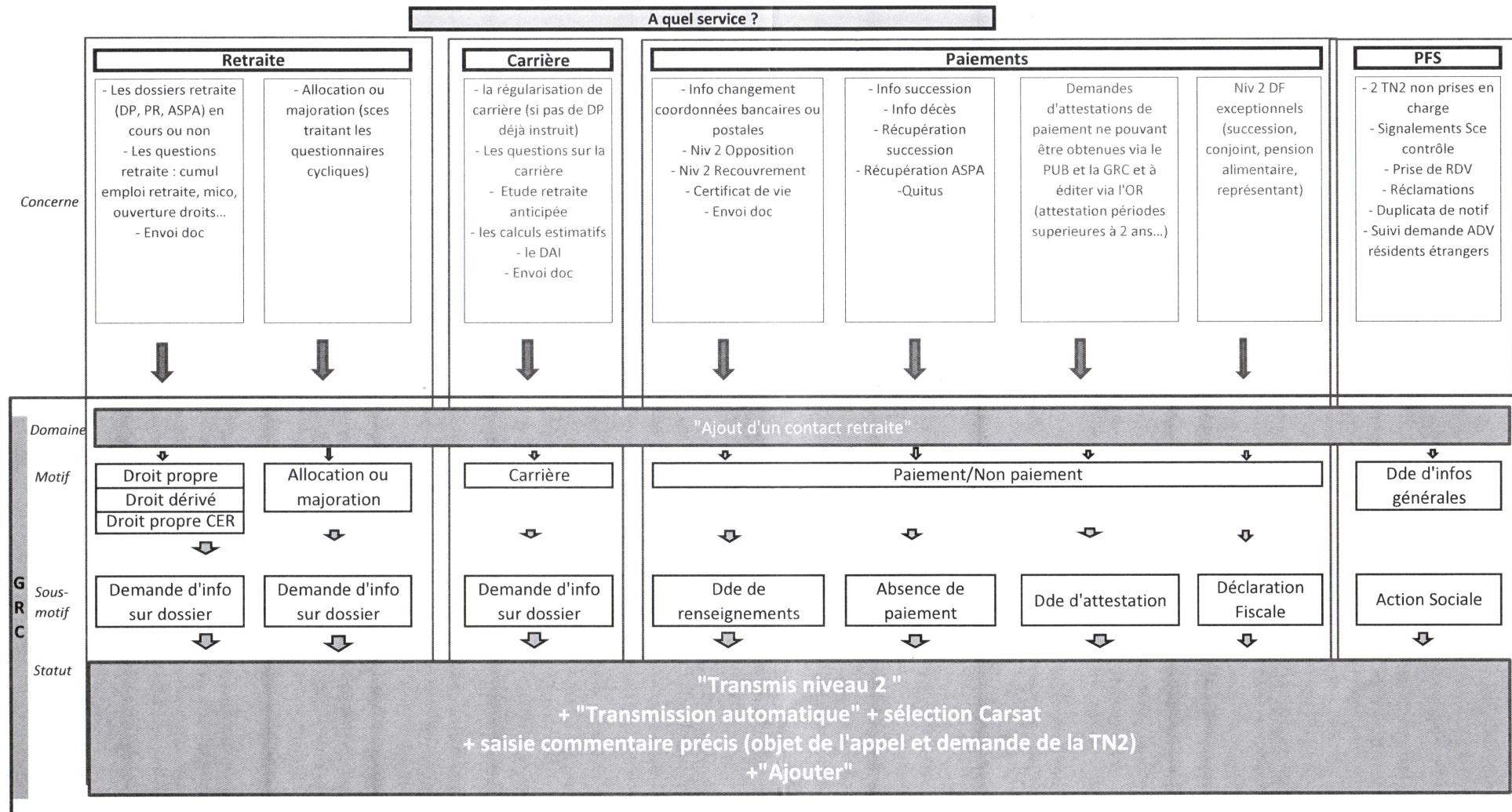
A compter de 55 ans si l'assuré justifie

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

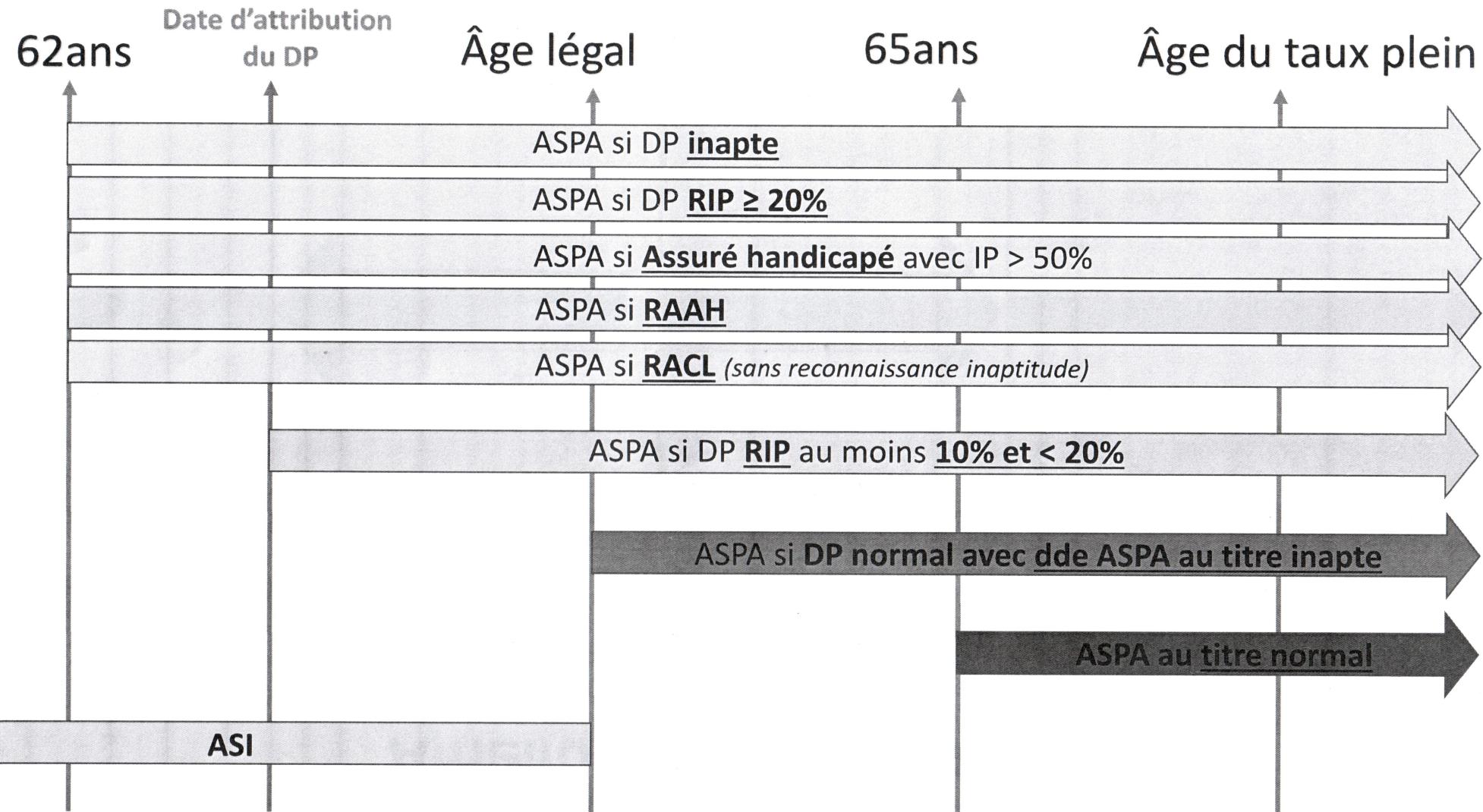
Génération	Age de départ anticipé	Durée d'assurance cotisée et concomitante au handicap	Durée d'assurance taux plein
01/09/1961	62 à 62 ans et 3 mois	68	169
1962	59 à 62 ans et 6 mois	68	169
1963	59 à 62 ans et 9 mois	68	170
1964	58 ans	79	171
	59 à 63 ans	69	
1965	56 ans	99	172
	57 ans	89	
1966	58 ans	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

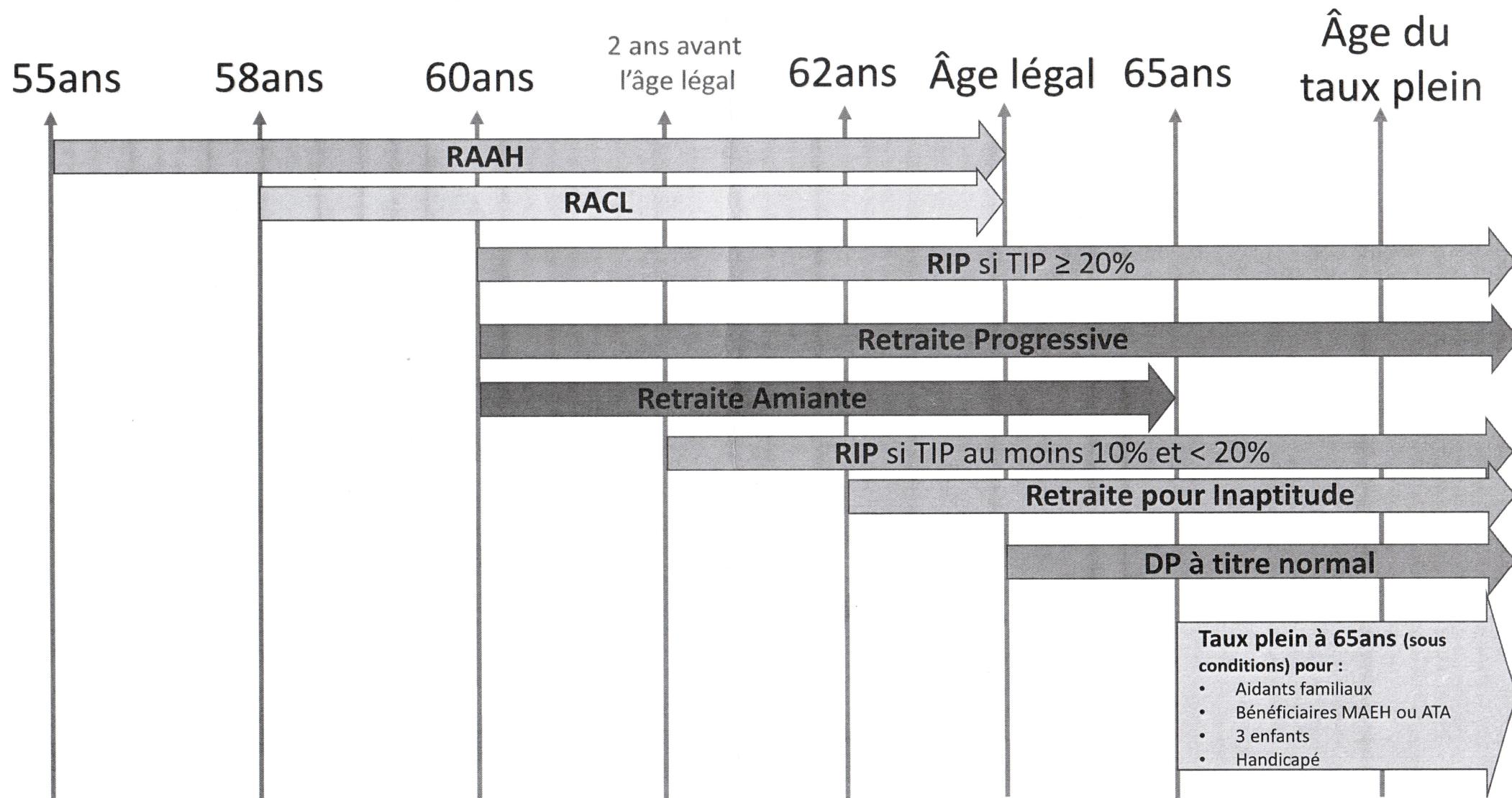
Le TC souhaite faire un Niveau 2 via la GRC



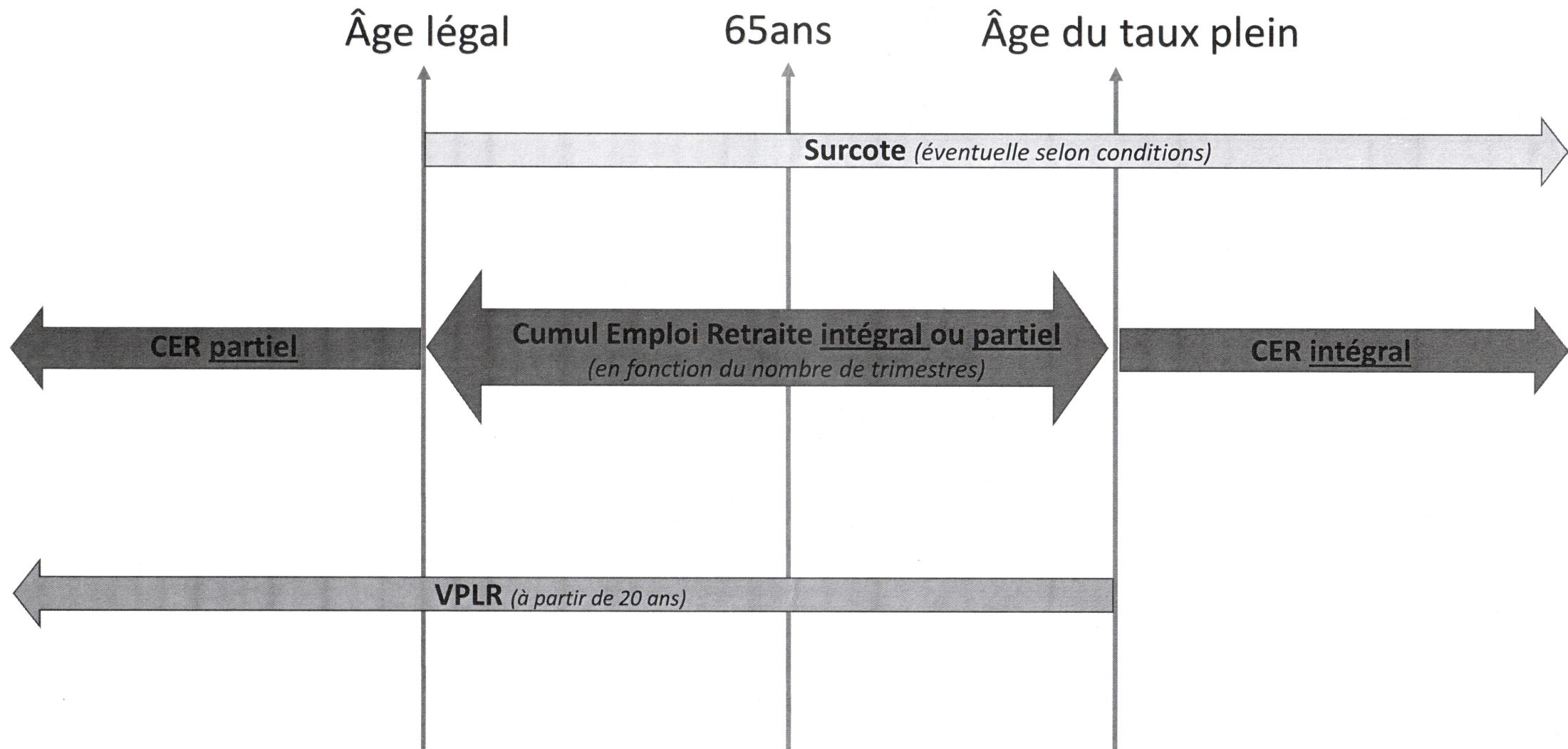
ASI / ASPA



Âges de départ en retraite



Améliorer sa retraite



RECAPITULATIF CUMUL EMPLOI RETRAITE

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

Age Légal

Cumul Partiel

Age du taux plein

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 :

L'assuré a-t-il accès à Internet ?

NON

TN2 Carrière ou PFS selon la caisse (voir page suivante) avec le commentaire suivant : « l'assuré souhaite une attestation (étude France Travail), merci de prendre en charge la demande, cordialement » + justifier le commentaire avec la raison pour laquelle l'assuré ne fait pas la démarche en ligne :

- PUB KO assuré n'a pas internet
- Hors périmètre courrier (ment de s'inscrire à France Travail...)
- Dossiers déjà en cours :
 - Si Régularisation : TN2 en Carrière
 - Si DP : TN2 en Retraite
- Carrière complète, Assuré OK avec RDC (n'a pas de périodes à régulariser)

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

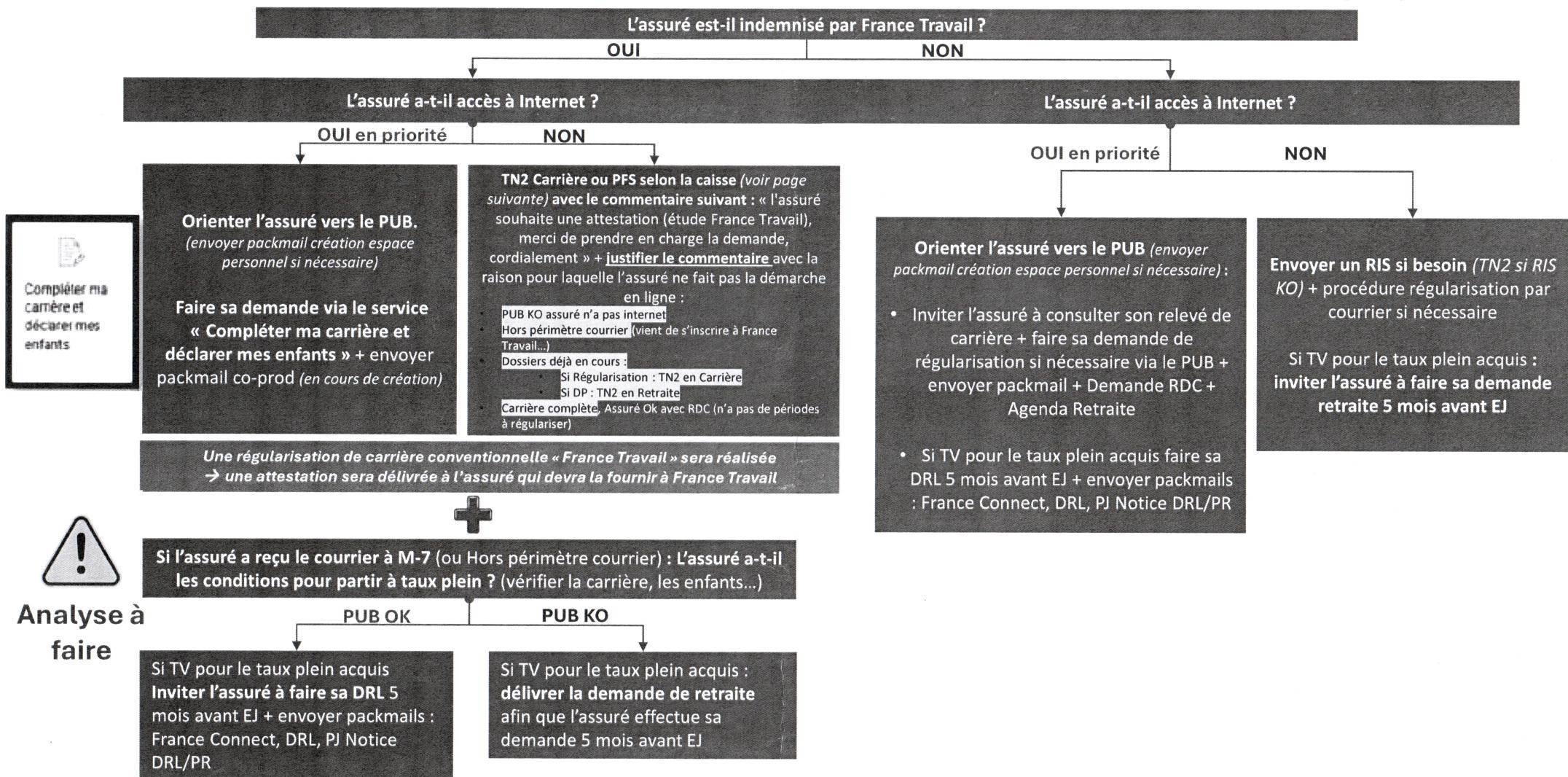
TN2 PFS

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

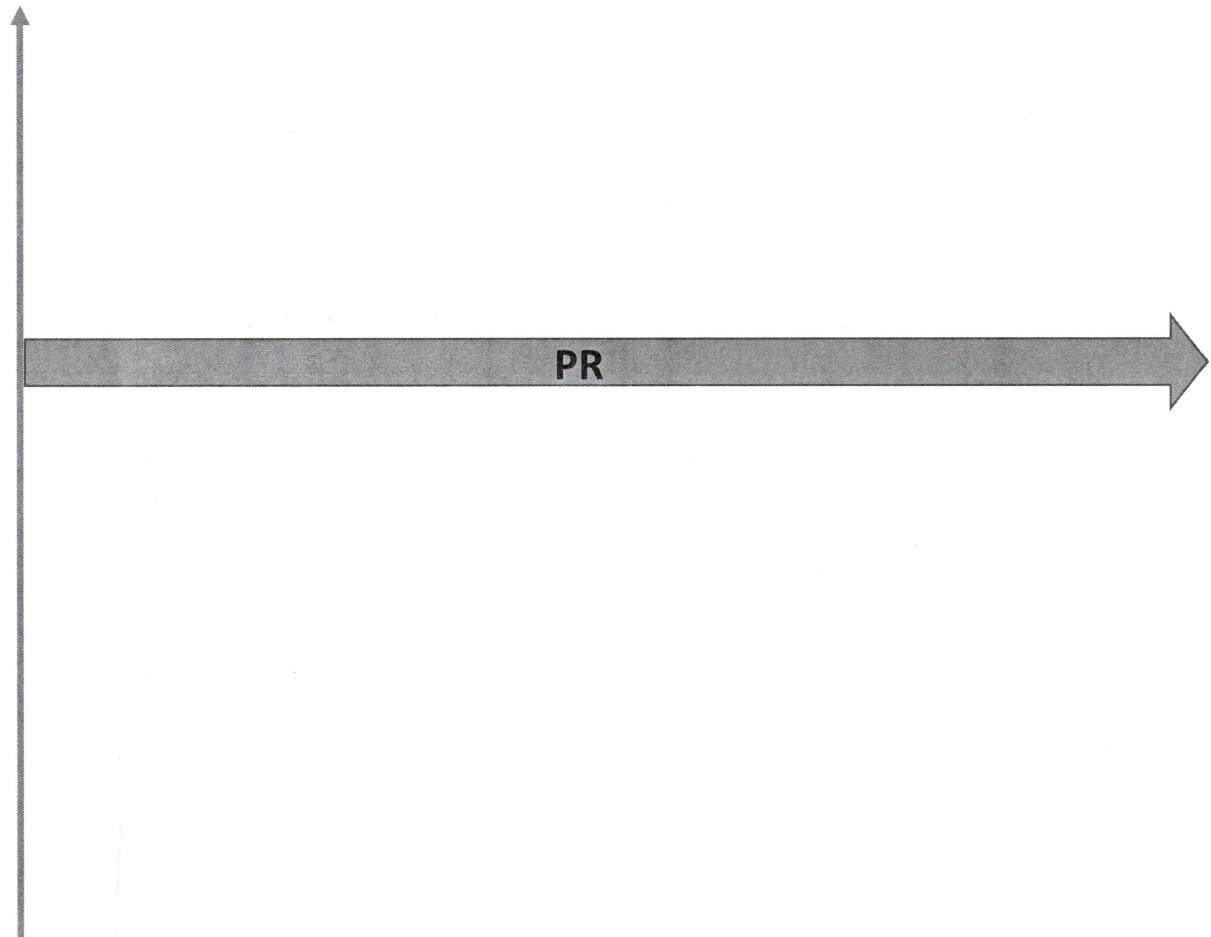
L'assuré a reçu un courrier de France Travail soit à M-15 soit à M-7 par rapport à sa date départ à l'âge légal



Situation	Modification RIB KO	Modification RIB OK	Message PUB
Si l'assuré est connecté via <u>FranceConnect</u>	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 e-mail.		X	L'assuré reçoit une notification l'invitant à vérifier si ce n'est pas de son fait, sur sa nouvelle et ancienne adresse e-mail
Si des coordonnées bancaires sont en cours de vérification <u>Eicoba</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 Représentation, /Opposition, (<u>dette</u>) //Succession,/ADV	X	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

Notaire

*L'interlocuteur (centre des impôts, notaire...) a reçu un virement mais
l'assuré n'est pas identifié*



- Priorité 1 : Voir répertoire téléphonique et donner les coordonnées à l'interlocuteur.**
- Si « voir superviseur » :** faire mail à la CARSAT + collecte pilotage.
(SOP - contact conseil)



nom prénom
Montant / tel)
date / Mail / ref)
Interlocutrice



Conseillers :

- Demander de quelle CARSAT vient le virement
- Collecter les coordonnées de l'interlocuteur (adresse, nom, prénom, tel et mail)
- Eléments relatifs au virement (date, référence, intitulé et montant)

*cf. Allociné
> supports ut. > Répertoire tel.*

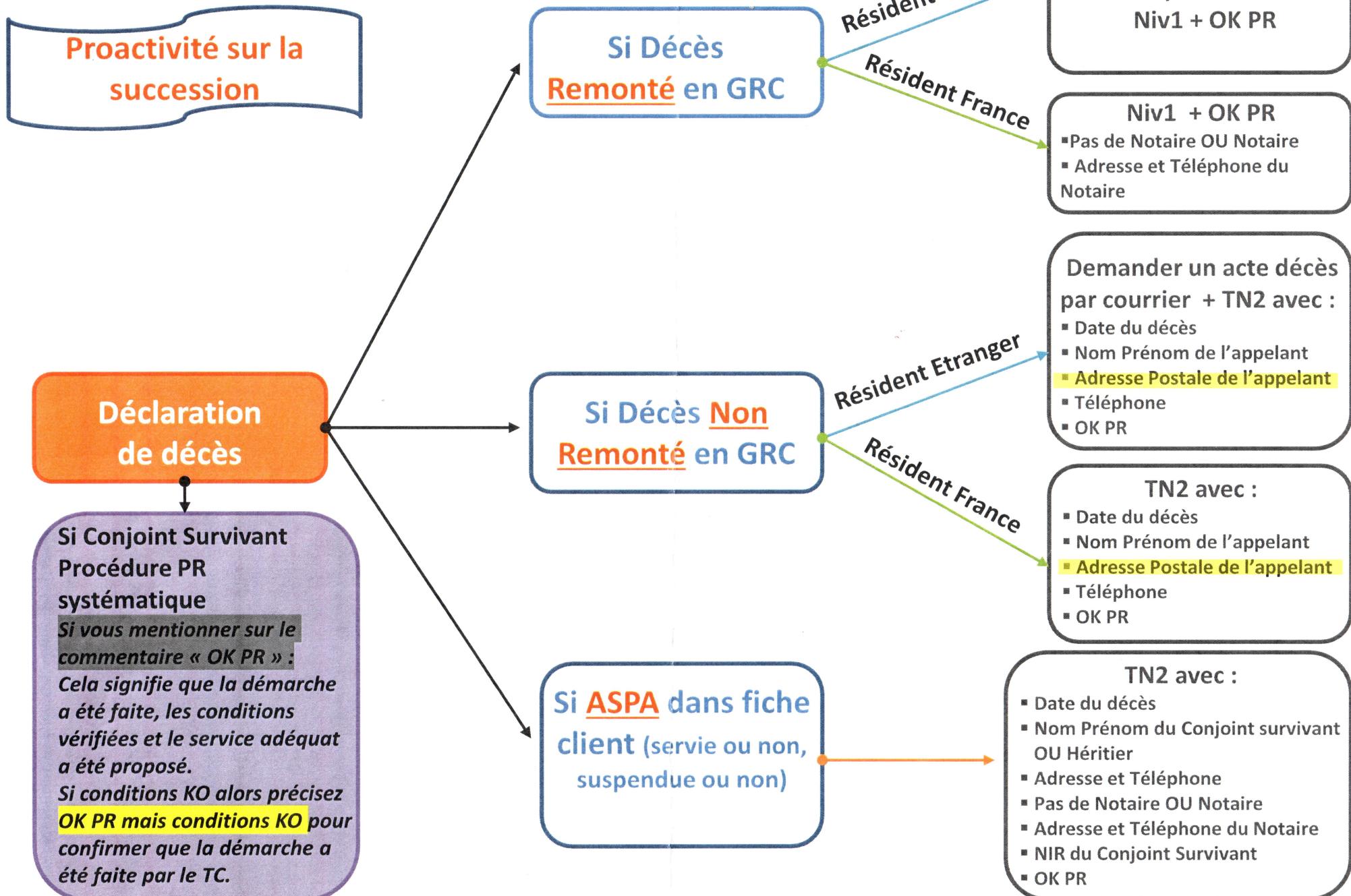


Superviseurs :

- Envoi du mail « assuré non identifié - signalement demande de Trésorerie ou Succession » à la cellule de pilotage *YANNICK DUBREUILLE*
- Préciser les éléments collectés par le conseiller

Signalement Décès

N° 1



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

