|  |  |
| --- | --- |
| **Je Demande ma Retraite en Ligne, besoin d’aide ? Une question ?** | |
|
|  |  |
|  |  |
| **Questions** | **Réponses** |
| **Connexion FranceConnect** | |
| **Lors de la connexion FranceConnect je rencontre un message d’erreur ?** | C:\Users\K902115\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\3532AF30.tmp   * Utiliser un autre navigateur web, celui que vous utilisez n’est peut-être pas à jour. |
| * Vous avez la possibilité de consulter la Foire Aux Questions (FAQ) du site FranceConnect <https://franceconnect.gouv.fr/faq> * Si la FAQ n'a pas pu répondre à votre problème, merci d'écrire à l'adresse [support.usagers@franceconnect.gouv.fr](mailto:support.usagers.faq@franceconnect.gouv.fr) en transmettant : * Vos informations d’identité : nom de naissance, prénoms, date et lieu de naissance et une description du problème rencontré. * L’adresse du site de l'administration à laquelle vous voulez accéder (info-retraite.fr, ants.gouv.fr, lassuranceretraite.fr, service-public.fr ...) * Une copie d'écran du compte utilisé indiquant votre identité avec vos noms, prénoms, date et lieu de naissance (impots.gouv.fr, ameli.fr, MobileConnect et moi, MSA ou l'IN La Poste). * Une copie d'écran du message d'erreur affiché. |
| **Accès au service je demande ma retraite en ligne** | |
| **Lors de l'accès au service je rencontre une page blanche ?** | * Le service je demande ma retraite en ligne utilise des fenêtres « pop-up », vous devez par conséquent indiquer que vous autorisez celles-ci pour notre site.      * Pour plus d’informations, référez-vous au document [Debloquer\_POP-UP](https://www.carsat-cvl.fr/files/live/sites/carsat-cvl/files/Fichiers/services-en-ligne/procedures-pop-up.pdf) |
| **Après avoir accepté les fenêtres pop-up, je rencontre toujours une page blanche ?** | * C:\Users\K902115\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\3532AF30.tmpUtiliser un autre navigateur web. |
| * Vérifiez que vous n’êtes pas connecté à un réseau professionnel. |
| * Si vous utilisez une tablette ou un smartphone, essayez depuis un ordinateur. |
| * Si malheureusement, cela ne fonctionne toujours pas, connectez-vous à votre espace retraite via le site Info-Retraite [https://www.info-retraite.fr/portail-services/#/login#header](https://www.info-retraite.fr/portail-services/#/login) |
| **Après avoir commencé ma demande, et l’avoir enregistrée pour la reprendre plus tard, je rencontre un message d’erreur lorsque je clique sur « continuer » ?** | * Contactez notre assistance technique au 09 71 10 20 10 (appel gratuit – non surtaxé). |
| **Saisie de ma demande retraite en ligne** | |
| **Je suis bloqué lorsque je saisis ma date de départ à la retraite ?** | Safari   * Si vous utilisez le navigateur web Safari (ordinateur Mac), changer de navigateur. |
| * Si vous utilisez une tablette ou un smartphone, essayez avec un ordinateur. |
| * Indiquez bien la date sous le format mm/aaaa. |
| * Vérifiez si les champs complétés ne contiennent ni accents ni caractères spéciaux. |
| **Lorsque je souhaite passer à l’étape suivante je rencontre le message « Erreur technique »** | * Vérifiez si les champs complétés ne contiennent ni accents ni caractères spéciaux. |
| **Lorsque je renseigne mon RIB, je rencontre un message d’erreur ?** | * Vérifiez que vous avez bien complété le champ "Civilité du titulaire du compte". Vigilance si vous renseignez un compte joint, bien saisir « Monsieur et Madame ». |
| * Renseignez le nom inscrit sur le RIB (même s'il s'agit du nom de votre conjoint). |
| * Assurez-vous que les cases contenant les chiffres ne contiennent pas d'espace. |
| **Lors de l'envoi de mes pièces justificatives je rencontre le message "erreur de chargement" ?** | * Vérifiez la résolution des documents téléchargés   Attention : le poids des documents ne doit pas dépasser 2Mo.  Le format des fichiers acceptés : PDF, JPG, JPEG, TIFF, PNG, GIF et BMP   * À tout moment vous pouvez cliquer sur : [Besoin d’aide dans l’étape justificatif](https://www.carsat-cvl.fr/files/live/sites/carsat-cvl/files/Fichiers/services-en-ligne/comment-joindre-mes-pieces-justificatives.pdf) |
| C:\Users\K902115\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\3532AF30.tmp   * Enregistrez votre demande et utilisez un autre navigateur web. |