A partir de quand puis-je avoir accès à l’espace numérique sécurisé de l'agent public (ENSAP) ?

L'ENSAP est accessible au plus tôt trois mois après l'intégration dans la fonction publique de l’Etat et au plus tard un an après cette intégration (sauf cas particuliers). Certains services de l'ENSAP ne sont pas accessibles immédiatement, comme le simulateur de calcul de retraite.

Puis-je accéder à l’ENSAP via mon portail Intradef ?

L’ENSAP est uniquement disponible depuis Internet, vecteur qui offre le plus grand nombre de possibilités de connexion (mobile, tablette, PC, etc.).

Comment puis-je me connecter à l’ENSAP ?

Vous pouvez accéder à l’ENSAP en vous rendant sur le portail ensap.gouv.fr. Lors de votre première visite, une procédure d’identification vous sera proposée afin d’activer votre espace personnel et de sécuriser vos connexions ultérieures. A cette occasion, vous connaîtrez votre identifiant et définirez votre mot de passe.
Pour vous accompagner dans cette démarche, un mode opératoire, un didacticiel et des tutoriels vidéo sont à votre disposition sur l’espace Intradef SGA-Connect/ENSAP.

Que faire si je ne parviens pas à créer mon espace sur l'ENSAP ?

Pour vous accompagner lors de la création de votre espace personnel, un mode opératoire, un didacticiel et des tutoriels vidéo sont à votre disposition sur l’espace Intradef SGA-Connect/ENSAP.
Si vous rencontrez des difficultés, assurez-vous que les données que vous saisissez sont correctes (numéro de sécurité sociale affiché sur votre carte vitale, nom de naissance, date de

naissance, IBAN du compte sur lequel est versée votre solde principale).
Si le problème persiste, nous vous invitons à contacter votre correspondant RH de proximité.

Lors de ma première connexion à mon espace, que faire si un message m'indique que je n'ai pas encore accès à l'espace sécurisé de l'agent public mais que je peux obtenir de l'information sur ma retraite sur le site dédié ?

Le message « identité n'est pas reconnue par le dispositif » peut résulter de différentes situations :

- **a) Les premiers ministères à rejoindre l'ENSAP sont les ministères des Finances et le ministère des Armées. Ce raccordement s'effectue selon le plan de déploiement progressif suivant :** avril 2017 : expérimentation du volet Rémunération pour le personnel de la Marine nationale ;octobre 2017 : premier déploiement avec l'ouverture du volet Rémunération à l'ensemble du personnel militaire d'active (hors personnel de la Direction Générale de l'Armement et du Contrôle Général des Armées) ;premier semestre 2018 : second déploiement avec l'ouverture du volet Retraite à l'ensemble du personnel militaire ;enrichissements ultérieurs : personnel civil du ministère des Armées, personnel de la Direction Générale de l'Armement et du Contrôle Général des Armées et personnels des Etablissements Publics d'Etat après délibération des conseils d'administration.

En fonction de votre période de raccordement, vous pourrez créer votre espace et avoir accès aux services de l'ENSAP en disposant d'une profondeur d'historique de documents de rémunération en fonction de votre statut, soit janvier 2017 pour le personnel militaire et décembre 2016 pour le personnel civil.
Nous vous invitons à prendre contact avec votre Correspondant RH de proximité.

- **b) Chaque Etat-major, Direction et Service est responsable du périmètre de sa population éligible à l'ENSAP. Ainsi, il se peut que votre unité d'appartenance ait été momentanément écartée du dispositif.**
- **c) Après vérification auprès de votre correspondant RH de proximité, vous devriez avoir accès à l'ENSAP : une donnée manquante ou erronée relative à votre identité peut empêcher votre connexion.**
  Si vous êtes dans ce cas de figure, les agents chargés des Ressources Humaines travaillent déjà actuellement à la mise à jour de votre dossier pour vous permettre un accès à l'ENSAP au plus vite.
- **d) Vous êtes un nouvel engagé : la non complétude de votre dossier peut empêcher votre connexion.**
  Si vous êtes dans ce cas de figure, les agents chargés des Ressources Humaines travaillent déjà actuellement à la création de votre dossier. Vous devriez pouvoir créer votre espacedans un délai de trois mois suivant votre date d'engagement. Il est toutefois possible que votre Compte Individuel Retraite soit vide lors de lors votre première connexion. Vos données seront chargées sous douze mois maximum.

A partir de quand dois-je signaler à mon employeur que je

n’arrive pas à me connecter?

Si l'accès à votre espace ENSAP est toujours impossible un an après votre intégration, nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.

Je ne dispose pas d’un NIR (numéro de Sécurité Sociale), puis-je néanmoins me connecter ?

Vous ne pouvez pas accéder pour l'instant aux services de l'ENSAP. Votre Compte Individuel de Retraite n'a pas encore pu être créé.
Si vous êtes légionnaire, veuillez contacter votre OA.

Pourquoi les services ou fonctionnalités de ENSAP ne couvrent-il pas encore l’ensemble du personnel du ministère des Armées ?

Une spécificité de l'ENSAP est son déploiement par enrichissements progressifs, en termes de fonctionnalités et de périmètre.
Ainsi, son accès sera ouvert à l’ensemble du personnel du ministère des Armées au fur et à mesure de ces étapes de déploiement. Par ailleurs, le portail ENSAP ayant été développé par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) sur les bases techniques de celui du Service des Retraites de l’État, les agents non connus de ce service ne disposeront pas d'un accès immédiat à leur espace personnel. Leur situation sera traitée dans une livraison ultérieure qui embarquera la même profondeur d'historique de documents de rémunération pour l'ensemble du ministère, soit janvier 2017 pour les militaires et décembre 2016 pour les civils.

Dois-je nécessairement déposer une demande de correction pour obtenir la modification de mon Compte Individuel de Retraite ?

Non, dans certains cas, le dépôt d’une demande de correction n’est pas nécessaire :

- **Si vous êtes à six mois de la retraite :** sI vous avez déjà déposé une demande de départ :

votre dossier est en cours de régularisation, votre Compte Individuel de Retraite sera donc mis à jour sur sans démarche de votre part ;sI vous n’avez pas encore déposé de demande de départ : vous devrez déposer au plus vite une demande auprès de votre correspondant RH de proximité. Votre Compte Individuel de Retraite sera alors mis à jour dans le cadre de la procédure d'attribution de votre retraite.

- **S’il s’agit d’un changement de situation récent :** il est inutile de déposer une demande de correction dans l’immédiat. Vos données seront mises à jour automatiquement sur l’ENSAP au début du deuxième trimestre de l'année prochaine.

Dans les autres cas, notamment en cas d’erreur persistante, vous pouvez formuler une demande de correction auprès de votre correspondant RH de proximité.

Combien de temps faut-il pour que mon Compte Individuel de Retraite soit corrigé ?

Les Comptes Individuels de Retraite sont mis à jour annuellement au début du deuxième trimestre).
Votre demande de correction sera ainsi prise en compte dans les douze mois suivant le dépôt de votre demande.
Si vous êtes proche d’un départ à la retraite, votre demande sera traitée de manière prioritaire, avant votre date de départ.

Comment puis-je savoir si ma demande de correction du Compte Individuel de Retraite a été prise en compte ?

Votre correspondant RH de proximité accuse réception de la demande de correction déposée.
Les délais de traitement peuvent-être variables en fonction de votre situation, notamment de la proximité d’un départ envisagé.
Si toutefois vous constatez sur l’ENSAP que l’erreur n’a toujours pas été corrigée au bout d’un an, nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.

Que faire si je constate une erreur dans le montant de la solde ou du traitement affiché dans mon espace ENSAP ?

Seuls le bulletin mensuel de solde et le bulletin de paie ont une valeur juridique.
De ce fait, si le montant affiché dans votre espace personnel diffère, il s’agit d’une erreur applicative sans impact sur votre solde.

Que faire si je constate que mon bulletin mensuel de solde ou de paie disponible dans mon espace ENSAP est erroné ?

La fonctionnalité de l’espace Rémunération de l’ENSAP est uniquement la mise à disposition des documents de rémunération. Ainsi, toute erreur qui serait liée au contenu même de ces documents relève de la chaîne soutien solde classique.
Avant d’effectuer toute démarche, nous vous invitons à vérifier que le virement de la solde ou de la paie du mois concerné a bien été effectué et de vérifier son montant. Ensuite, nous vous invitons à contacter votre correspondant RH de proximité muni de toutes pièces justificatives pouvant faciliter l’examen de votre situation.
Pour vous accompagner, des tutoriels vidéos sont à votre disposition sur l’espace Intradef SGA-Connect/ENSAP.

L'ouverture de mon espace personnel implique-t-elle la suppression de la version papier des documents de rémunération ?

La suppression de la version papier du bulletin de paie ou de solde ne dépend pas de l'ouverture de votre espace personnel mais de la date définie au sein de chaque ministère. Pour le ministère des Armées, une période transitoire d’un an à compter du raccordement de l’ensemble des agents au service vous est proposée pendant laquelle vous continuerez à recevoir votre document papier en parallèle de sa mise à disposition dans votre espace ENSAP.

Quelle est la valeur juridique des documents de rémunération placés dans l'ENSAP ?

Dans un souci d’accompagnement au changement, le ministère des Armées prévoit une période transitoire pendant laquelle la distribution du document papier est maintenue en parallèle de sa mise à disposition dans l’ENSAP. Pendant cette période, le document papier conserve sa valeur juridique. Celle-ci sera transférée au document numérique placé dans l'ENSAP sur décision ministérielle.
En effet, le décret 2016-1073 du 03 août 2016 (Journal Officiel du 06/08/2016) relatif à la mise en œuvre de l’ENSAP précise dans son article 2 que les documents sont mis à disposition selon des modalités garantissant la sécurité et l’intégrité des données, leur confidentialité et leur accessibilité. Ces conditions sont nécessaires pour définir la valeur probante de l’écrit numérique. Les documents présents dans l’ENSAP seront donc considérés comme des originaux et pourront être communiqués aux organismes extérieurs. Ainsi, les documents édités par vos soins auront

une valeur probante pour vos démarches administratives telles la constitution d'un dossier de demande de prêt, de demande de location de logement, etc.

Il y a une erreur sur mon nom de famille ; comment puis-je faire pour la corriger ?

Nous vous invitons à vous adresser à votre correspondant RH de proximité en fournissant les pièces jointes nécessaires.

Il y a une erreur dans les informations relatives à mes enfants. Que dois-je faire?

Pour chaque enfant, le Compte Individuel de Retraite résume les informations suivantes :

- nom, prénom ;
- date de naissance ;
- type de filiation (enfant légitime, enfant du conjoint, enfant recueilli, enfant adopté) ;
- identité de l’autre parent (dans les cas d’un enfant du conjoint) ;
- période d’éducation ou de prise en charge (date de naissance par défaut pour les enfants légitimes, date de prise en charge au sens du Code de la Sécurité sociale pour les autres cas) ;
- handicap d’au moins 80 % (le cas échéant) ;
- date de décès (le cas échéant).

Si l’une de ces informations est manquante ou erronée, veuillez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité, en fournissant les pièces justificatives nécessaires.

Où puis-je visualiser mes bonifications pour enfant ?

Les bonifications pour enfants né avant le 1er janvier 2004 n’apparaissent pas en tant que telles dans le Compte Individuel de Retraite.
Dès lors que les données relatives aux enfants sont bien renseignées, elles seront prises en compte automatiquement dans le calcul de la simulation et lors de l'attribution de votre pension de retraite.

Comment est pris en compte le congé parental ? Que faire en cas d’erreur ?

Le congé parental apparait dans la rubrique « carrière », sous la forme d’une ligne dédiée, portant la mention « congé parental » taux d’activité 0 %. La prise en compte du congé parental dans le droit à pension dépend de la date de naissance de l'enfant. Ainsi, le taux de prise en compte à 100 % dans la pension concernera uniquement les enfants nés à compter du 1er janvier 2004.

Des informations complémentaires sont disponibles dans les fiches techniques mises en ligne sur le site Intradef /SGA Connect.

En cas d’erreur, nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité muni des documents justificatifs.

Mon handicap n'est pas pris en compte ; que faire ?

Que vous soyez fonctionnaire ou militaire, vous devez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité muni des documents justificatifs de votre handicap.

Pourquoi n'ai-je pas le détail de mes bonifications ?

Le détail des bonifications est disponible sur l’ENSAP (bénéfices de campagne, bonification pour l'exécution d'un service aérien ou sous-marin commandé, etc.). Pour chaque bonification, sont affichés les dates de début et de fin, la durée, le type de bonification et le territoire.
A ce stade, certaines informations ne sont pas encore affichées sur l’ENSAP :

- le taux applicable ;
- le nom des bâtiments pour les navigations (territoire indiqué comme « autre position ») ;
- certains territoires qui apparaissent comme « autre territoire » car non encore référencés .

Il me manque des bonifications. Qui dois-je contacter ?

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.
Pour les bonifications relatives à une carrière antérieure dans une autre armée ou un autre ministère, veuillez vous référer à la procédure prévue pour les services antérieurs.

Où puis-je voir mes bénéfices d’études préliminaires ?

Le bénéfice pour études préliminaires apparait dans la rubrique "bonifications" du Compte Individuel de Retraite.
A ce stade, il se peut que la durée du bénéfice ne soit pas précisée. Cette anomalie est en cours

de correction par le SRE.
En revanche, si le bénéfice pour études préliminaires n’apparait pas dans votre Compte Individuel de Retraite, veuillez vous rapprocher de votre Correspondant RH de proximité.

Mes dernières bonifications pour OPEX n’apparaissent pas dans mon compte. Est-ce normal ?

Vos dernières bonifications seront mises à jour dans votre Compte Individuel de Retraite automatiquement au début du deuxième trimestre de l'année prochaine. SI vous envisagez un départ à la retraite prochainement, vos bonifications seront prise en compte dans le cadre de la procédure d'attibution de votre pension de retraite.

Fonctionnaire, je ne vois pas apparaître mes Bonifications pour Services civils rendus Hors d'Europe (BSHE). Ces périodes sont-elles bien prises en compte ?

Les BSHE apparaissent dans la rubrique "bonifications" de votre Compte Individuel de Retraite. Dans le cas contraire, vous pouvez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité muni des pièces justificatives nécessaires.

Je constate une période lacunaire ou une erreur dans ma Nouvelle Bonification Indiciaire. Que dois-je faire ?

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité en lui fournissant les pièces justificatives nécessaires.
Pour les NBI relatives à une carrière antérieure dans une autre armée, veuillez vous référer à la procédure prévue pour les services antérieurs.

Que faire si je remarque une période manquante dans ma carrière ?

Trois cas de figure sont à distinguer selon la période concernée :

- **Période au sein de l'employeur actuel :**
  vous pouvez contacter directement votre correspondant RH de proximité actuel avec une copie de votre Compte Individuel de Retraite ;
- **Période au sein d'un autre employeurs de la fonction publique de l'Etat, de la fonction publique hospitalière ou de la fonction publique territoriale :**
  vous pouvez contacter votre correspondant RH de proximité actuel en lui fournissant un état authentique des services réalisés ;
- **Période réalisée en dehors de la Fonction Publique de l'Etat :**
  vous devez contacter le gestionnaire du régime de retraite concerné ou formuler une demande de correction sur votre compte personnel retraite, via le portail inter-régimes info-retraite.fr.

Mon interruption de service va-t-elle apparaitre dans mon Compte Individuel de Retraite ?

Oui, En cas d'interruption de service, cette période doit apparaitre sous la forme d'une ligne de carrière avec un taux d'activité de 0 %.
SI tel n'est pas le cas, nous vous invitons à contacter votre correspondant RH de proximité.

Mon grade et/ou mon indice n'apparaissent pas dans le relevé de ma situation ou sont incorrects. Que puis-je faire?

Nous vous invitons à contacter votre correspondant RH de proximité. Toutefois, s'il s'agit d'un changement de situation récent, vos données seront mises à jour automatiquement sur l'ENSAP au début du deuxième trimestre de l'année prochaine. Dans certains cas, l'indice majoré n'apparait pas dans votre Compte Individuel de Retraite mais est pris en compte dans le simulateur de calcul de retraite. Le cas échéant, il est visible dans ce simulateur.

Que signifie "sédentaire" ou "actif" ?

Cette rubrique ne concerne que les fonctionnaires.
La catégorie « active » concerne quelques cas, notamment de personnels paramédicaux.

Qu'est-ce que le taux d'activité ?

Le taux d’activité est par défaut de 100 % pour les militaires.
Il correspond à la quotité réelle de travail pour les fonctionnaires (temps partiel).

J’ai été détaché dans un autre ministère mais cette période de détachement n’apparait pas dans ma carrière sur l’ENSAP. Que dois-je faire ?

Ces périodes devraient effectivement apparaitre dans la rubrique « carrière » de votre Compte Individuel de Retraite.
Si ce n'est pas le cas, vous devez vous rapprocher du correspondant RH de proximité en lui présentant, si disponible, un état général des services (EGS) réalisés au sein du ministère de détachement. C'est votre employeur actuel, et non le ministère de détachement, qui est en mesure de régulariser votre situation.

Que faire si ma période de service national n'apparait pas ?

Le service national doit apparaitre dans la rubrique dédiée du Compte Individuel de Retraite. Néanmoins, dans certains cas, il peut apparaitre sous la forme d’une ligne dans la rubrique « carrière » et non dans la rubrique «service national ». Si les périodes de service national n'apparaissent dans aucune rubrique, nous vous invitons à vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.

Mes services antérieurs validés ou rachetés sont incomplets dans mon Compte Individuel de Retraite. Est-ce normal ?

Les périodes de carrière de non-titulaire qui ont fait l’objet d’une validation de service comme les périodes rachetées doivent apparaitre dans votre Compte Individuel de Retraite. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité actuel en lui fournissant un document attestant la validation ou le rachat des services.

Que faire en cas de manque ou d'erreur dans la rubrique "activité(s) relevant d'autres régimes de retraite" ?

Les données "autres régimes" sont issues du Groupement d'Intérêt Public (GIP) « Union Retraite ». Nous vous invitons à vous connecter à votre Compte Personnel de Retraite sur le portail inter-régimes info-retraite.fr. Vous pouvez également vous adresser à la CARSAT (CRAM pour Paris) ou la caisse de retraite du régime concerné.

Je n'ai pas accès au simulateur de calcul de retraite de l'ENSAP. Comment puis-je néanmoins obtenir une simulation du montant de ma retraite ?

En attendant de disposer d'un accès au simulateur de l'ENSAP, il vous est possible :

- pour les personnels civils, de réaliser une simulation via votre Compte Retraite sur le portail inter-régimes info-retraite.fr ;
- pour les militaires, d'accéder au simulateur militaire sur le portail du régime des retraites de l'Etat retraitesdeletat.gouv.fr ;
- pour les gendarmes, d'utiliser le simulateur disponible sur l'Intranet de la Gendarmerie.

En cas de départ proche (entre 2 ans et 8 mois avant la date de radiation des cadres envisagée), vous pouvez bénéficier d'une simulation par la sous-direction des pensions (SDP) du ministère des Armées à La Rochelle en vous adressant à votre correspondant RH de proximité qui transmettra votre demande.

Mes bonifications pour enfants sont-elles bien prises en compte dans le simulateur de calcul de retraite ?

Les bonifications pour enfants sont prises en compte automatiquement dans le calcul de la simulation de votre pension, même si le montant de la bonification n'est pas détaillé dans le résultat présenté.

A partir de quand puis-je accéder au simulateur de calcul de retraite de l'ENSAP ?

Le simulateur est accessible à partir de 45 ans pour les fonctionnaires et de 33 ans pour les militaires. Toutefois, si vous remplissez ces critères mais ne parvenez pas à accéder au simulateur, veuillez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.

J'hésite sur ma date de départ à la retraite. Qui peut me renseigner ?

Le simulateur de calcul de retraite de l'ENSAP vous permet de visualiser une estimation du montant de votre pension en fonction de différentes dates de départ (en déplaçant le curseur qui offre un pas de 6 mois ou en saisissant une date précise).
Pour tout complément, vous pouvez vous adresser à votre correspondant RH de proximité qui pourra notamment vous aider à préciser une date de départ possible.

Je relève des différences entre la simulation de l'ENSAP et celles fournies par le portail inter-régimes info-retraite.fr ou d'autres simulateurs. Pourquoi ?

Avant tout, veuillez vérifier que les données de votre Compte Individuel de Retraite sont complètes et correctes. Seules les simulations du Services des Retraites de l'Etat se fonde sur les données actualisées du Compte Individuel de Retraite (à la date indiquée sur le compte) et le moteur de règles qui sera utilisé lors du calcil de la pension pour son attribution.
Veuillez noter qu'à ce stade le simulateur de l'ENSAP ne permet pas de réaliser des projections sur les bonifications.

Quelle est la valeur juridique des simulations ?

Les simulations sont réalisées à titre informatif et ont pour but de vous aider à préparer votre départ. Ces simulations sont non opposables. Les droits à pension ne sont acquis qu'à l'attribution de la pension de retraite.

La limite d'âge indiquée par le simulateur ne me semble pas correcte. Que puis-je faire ?

Ce nouveau service est encore en phase de rodage et des anomalies ponctuelles sont possibles.
La liste des limites d'âge est disponible ici.
En cas de doute persistant sur votre limite d'âge, notamment si celle-ci est proche, veuillez vous rapprocher de votre correspondant RH de proximité.

Je suis officier / sous-officier de gendarmerie, l'indemnité de sujétions spéciales de police (ISSP) est-elle prise en

compte ?

Oui, l’ISSP est prise en compte. En cas de problème, nous vous invitons à contacter votre correspondant RH de proximité.

Je n’ai pas trouvé de réponse à ma question.

D'autres zones d'aide sont à votre disposition pour vous apporter des réponses complémentaires. Vous pouvez consulter :

- l'aide générale sur le fonctionnement de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public disponible sur le site ensap.gouv.fr ;
- les autres foires aux questions, disponibles en mode hors-connexion ou une fois connecté à votre compte ENSAP ;
- les tutoriels vidéo par thématique, le mode opératoire et le didacticiel, disponibles sur l’espace Intradef SGA-Connect/ENSAP.