

Évolution du service de contrôle des certificats d'existence : Réunion parlementaires FDE – GIP Union retraite – 9 septembre 2020

Le GIP-Union retraite est une structure de travail réunissant les caisses de retraite. La présente réunion devait permettre de dresser un bilan ainsi que des perspectives de la mutualisation des certificats d'existence, à l'œuvre depuis novembre 2019. Elle a permis un échange avec les parlementaires représentant les Français de l'étranger. Pour le GIP Union Retraite : Stéphane BONNET, directeur de l'Union retraite, et Mélanie GLÉNAT, sous-directrice convergence métier.

Quelques chiffres :

- 1,5 million de retraités à l'étranger sont concernés
- 6 milliards d'euros de pensions versées chaque année
- Répartition géographique : 50% en Europe, 40% en Afrique, volume plus faible ailleurs. L'Espagne, le Portugal, l'Algérie, l'Italie, le Maroc représentent à eux cinq 80% des retraités.

Le fonctionnement de la mutualisation est, pour l'heure, le suivant : le GIP traite la remontée des certificats d'existence (mutualisation, relance) puis renvoie aux différents régimes. Tout ce qui concerne la « relation-assurés » reste au niveau des différents régimes. Autre partie mutualisée d'ici la fin de l'année : le volet lutte contre la fraude.

1. État des lieux de la mutualisation

L'assuré dispose depuis novembre 2019 de deux moyens pour communiquer son certificat d'existence de manière dématérialisée :

- Soit il dispose déjà d'un espace sur [info retraites](#) et l'ensemble du processus est dématérialisé : il reçoit un mail pour l'informer qu'il doit transmettre son certificat d'existence, avec un lien sur le service pour le télécharger. Il peut ensuite le faire viser auprès de l'autorité locale.

- Soit il ne dispose pas d'espace info retraites. Auquel cas il peut également passer par France Connect. **Mais il peut également créer un compte info retraites**, avec le Numéro d'inscription au répertoire de l'INSEE (NIR) qui lui est communiqué par courrier. À compter de la transmission du courrier, il dispose de 60 jours pour transmettre son document. Relance après 30 jours. S'il ne parvient pas à le communiquer de cette manière, il doit passer par la voie postale.

⇒ Jean-Yves LECONTE, sénateur représentant les Français de l'étranger, soulève deux remarques :

- Il signale que dans certains pays il est impossible de se connecter et que certains assurés sont obligés de passer par un VPN (un réseau privé virtuel, qui « fait croire » à l'ordinateur qu'il est en France) ce dont les retraités ne sont pas toujours capables techniquement.
- Il indique que la taille des fichiers pose régulièrement problème et empêche de télécharger le certificat d'existence.

Pour la taille « ça été recalibré » répond le GIP UR (à l'origine c'était un maximum de 2 pages, mais certains pays comme l'Espagne délivrent des certificats d'existence de 4 pages :

le problème a été réglé en février). **Mais c'est également le poids du fichier qui pose problème**, ce qui selon M. BONNET est « *difficile à régler de manière informatique* ».

2. Mesures adoptées suite à l'éclatement de la crise sanitaire

- Pour ceux interrogés en décembre/janvier 2020 : le délai a été reporté au 1^{er} juillet 2020.
- Pour ceux interrogés en mars : délai reporté au 1^{er} août 2020
- Avril et mai 2020 annulés.

⇒ M. LECONTE signale un **problème dans deux pays en particulier, que sont l'Israël et le Maroc** : le GIP confirme un problème en Israël : « *le taux de retour est très faible* ». M. BONNET affirme être en lien avec le Quai d'Orsay. Sur le Maroc, il estime qu'il y a un retour à la normale, constat avec lequel M. LECONTE est en désaccord.

3. Premier bilan

Il est positif même s'il y a eu des dysfonctionnements au début, parmi lesquels :

- Problèmes de connexion
- Des retraités interrogés plusieurs fois : à cause des confusions entre régimes, les régimes ne connaissant pas toujours tous les prénoms de l'assuré par exemple. Pour un même numéro NIR, il y a parfois plusieurs noms ou prénoms différents, ce qui est normalement impossible. Le GIP « *va y remédier* ».

⇒ M. LECONTE demande à ce que les régimes corrigent. Parfois c'est au niveau de la Banque que cela pose problème : l'argent arrive à la banque mais la banque ne fait pas suivre car pas la même dénomination dans le pays.

4. Retour des assurés

12% des enquêtes sur le contrôle d'existence ont été réalisées de manière dématérialisée, avec une répartition hétérogène :

- Faible en Europe, notamment à cause de l'Espagne et Portugal dont les autorités tamponnent en relief, ce qui rend les documents invisibles au scan.
- 30% en Amérique, Asie et Océanie

Grâce à une enquête de satisfaction, on sait que **15 à 20% de personnes préfèrent le format papier**.

⇒ Ronan LE GLEUT, sénateur représentant les Français de l'étranger, pose la question sur les langues dans lesquelles le formulaire est disponible. Problème récurrent. On lui répond qu'il y en avait 5 à l'origine pour le régime général, ils en rajoutent 5 nouvelles autres, dont le turc, l'arabe, le hollandais, l'allemand. Cette mise à jour sera disponible en octobre ou novembre.

⇒ Olivier CADIC, sénateur représentant les Français de l'étranger, signale que le problème se pose aussi au niveau des autorités locales qui n'acceptent pas de lire telle ou telle langue et réclament un formulaire dans la langue du pays. Le GIP répond que

dans ce cas ils acceptent aussi un formulaire édité par le pays et délivré dans la langue de ce pays.

- ⇒ M. LECONTE fait valoir que dans certains pays, comme au Japon, des assurés doivent payer une traduction, ce qui est aberrant. D'après lui le formulaire devrait être disponible dans toutes les langues qui concernent les assurés : on lui répond que cela serait très onéreux.
- ⇒ M. CADIC interroge le GIP sur le pourcentage d'adresses emails des retraités dont ils disposent et sur le moyen d'en obtenir d'avantage. « *A peu près 15%* » lui répond-on. La démarche étant volontaire, le seul moyen d'obtenir plus d'adresses électroniques est d'inciter les gens à le faire dans les courriers qui leur sont adressés.

5. Lutte contre la fraude

Parmi les nouvelles dispositions mises en place dans les prochaines semaines figure un dispositif de lutte contre la fraude. Jusqu'à présent chaque régime est responsable de la lutte contre la fraude, mais ils n'ont pas une vision globale de l'assuré. On a désormais une vision globale/ intégrée à partir de laquelle des requêtes ciblées vont être adressées. Le régime général a plus de moyens pour vérifier ça.

- ⇒ M. CADIC demande s'il y a des **contrôles spécifiés/différenciés pour les personnes en fonction des âges** : pour les centenaires par exemple. « *Oui* » répond le GIP, cela fait partie des cibles privilégiées pour le contrôle dit « *de second niveau* ». C'était déjà le cas dans l'ensemble des organismes mais cela fera partie intégrante de la démarche mise en place cet automne. Une stratégie de contrôle sera déterminée au niveau inter-régimes, mais sera portée par le groupe inter retraites.
- ⇒ M. LE GLEUT demande quels sont les moyens de sanctions contre la fraude : selon lui, il n'y a aucun risque pour le fraudeur, « *c'est la clé du problème* ».
- ⇒ M. CADIC rappelle que l'un des classiques de la fraude concerne les pensions de réversion, il demande combien de « réversataires » sur le total des retraites versées. Réponse : « *environ 25%* ».

6. Pistes de réflexion

- **Echange des données d'état-civil** : L'Etat déploie des échanges avec des états européens. Les assurés ne feront à terme plus l'objet d'enquêtes : environ 150.000 retraités pourraient être concernés (Allemagne, Belgique, P-B, Lux, Suisse). C'est la CNAV qui s'occupe de ces échanges.
- Mise en place d'un circuit de réclamation déterminé.
- **Réflexion sur une solution de certification biométrique** (photo via smartphone, à comparer avec la photo du titre par exemple). Elle ne serait pas exclusive du papier (interdit par le droit européen de n'avoir qu'un seul moyen de faire passer son certificat d'existence) et permettrait à nombre d'assurés d'éviter de se déplacer loin de chez eux. M. CADIC se dit très favorable à ce procédé.