



Frédéric PETIT  
Député des français établis à l'étranger  
Allemagne, Europe centrale et Balkans  
126 rue de l'Université - 75355 – Paris 07SP



**M. Stéphane Bonnet**  
Directeur du GIP Union Retraite  
42 Quai de la Rapée  
75 012 Paris

**Objet :** Certificats d'existence – bilan septembre 2020

Paris, le 18 septembre 2020

Monsieur le Directeur,

N'ayant pu me libérer pour participer à votre réunion d'information des parlementaires du 9 septembre, que je vous remercie d'avoir organisé, je suis à votre disposition pour vous rencontrer prochainement à Paris.

Un an après la mise en œuvre du service dématérialisé et neuf mois après son lancement auprès du public, je tiens à la fois à saluer les progrès effectués depuis le lancement du service dématérialisé au début de l'année et à rappeler les points que je vous ai soumis dans mon courrier du 30 juin et dans mes courriers et échanges précédents.

Je veux tout d'abord souligner qu'il me paraît indispensable pour l'Union Retraite comme pour l'ensemble des organismes de retraite de se tourner davantage vers une logique moderne de « service » aux usagers plutôt qu'une vision ancienne de « contrôle » des administrés. La clarté dans la communication et la simplicité des procédures doivent être la norme. Des démarches simplifiées ou automatisées et moins nombreuses permettront de dégager davantage de temps et de ressources à la fois pour prévenir et empêcher les tentatives de fraudes et pour personnaliser l'accompagnement de ceux qui en ont besoin.

Au regard du taux encore faible d'utilisation du service d'envoi dématérialisé du certificat d'existence (12%), il me semble que deux éléments doivent être renforcés en priorité :

1. Le fonctionnement opérationnel du site [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr), sur lequel plusieurs améliorations ont déjà été menées. Je demande un déblocage rapide de certaines anomalies qui vous ont été signalées par mes collaborateurs, en particulier un problème informatique qui empêche certains usagers de télécharger leur certificat de vie (au lieu de lancer le téléchargement en cliquant sur le bouton approprié apparaît un message tel que « *Site inaccessible - Erreur adresse IP ou Err Time-Out* »).
2. Le traitement des questions et des réclamations des usagers, notamment lorsqu'ils cherchent à se connecter à leur espace personnel en ligne ou à trouver des solutions pour faire signer leur certificat. Les témoignages que nous recevons nous font état de réponses différentes et selon les caisses de retraites et selon les interlocuteurs, qui méconnaissent parfois la situation et les contraintes spécifiques des assurés à l'étranger. Le besoin de mieux informer les usagers sur les interlocuteurs existants et de les orienter vers un contact clairement défini se fait sentir.

Il existe en outre des points d'amélioration simples qui peuvent être rapidement mis en œuvre. Par exemple :

- Possibilité de télécharger le modèle vierge du certificat d'existence sur le site [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr) sans qu'il soit nécessaire de se connecter dans son espace personnel. Ce certificat mériterait également d'être accessible sur les sites des consulats (qui n'affichent

aucune information concrète sur la procédure dématérialisée) et pourrait aussi être envoyé par mail au moment du rappel.

- Traductions du certificat dans plus de neuf langues que celles annoncées (allemand, anglais, arabe, espagnol, italien, néerlandais, polonais, portugais, turc) puisque les autorités locales du pays de résidence sont désormais seules compétentes pour valider les certificats d'existence. Nécessité en particulier de disposer de traductions pour les langues officielles de l'Union européenne (notamment : roumain, hongrois, tchèque, slovaque, serbo-croate, bulgare, slovène). Pour rappel, il existe des organismes publics, tels que le Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale, dont l'une des tâches principales consiste à traduire les textes juridiques de protection sociale.

Je vous confirme que je reste particulièrement vigilant sur les nouvelles fonctionnalités que vous vous êtes engagés à mettre en place d'ici la fin de l'année. Elles sont toutes très attendues et je me permets de les rappeler :

- Mise en place d'une vérification automatisée des contrôles d'existences en Allemagne non seulement pour la CNAV (ce qui est le cas depuis 2015) mais aussi pour toutes les caisses françaises
- Adaptation de l'attestation maritale pour pouvoir répondre directement sur le formulaire en ligne
- Nouvelles fonctionnalités de lutte contre la fraude (non précisées)
- Correction de dysfonctionnements révélés lors de la création d'une base unifiée de données afin d'éviter les doubles enquêtes (notamment en cas de changement de nom de famille ou d'adresse des assurés)
- Traduction des certificats de vie et des attestations de situation maritale dans 5 langues supplémentaires (4 actuellement)
- Adhésion prochaine des caisses de retraites militaires (les dernières caisses qui n'avaient pas encore rejoint le GIP Union Retraite)

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Directeur, mes cordiales salutations,

Frédéric Petit

