



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
F- 75 012 Paris

Paris, le 17 novembre 2020

Monsieur le Directeur,

Comme convenu lors de notre réunion téléphonique du 9 novembre, je reprends dans ce courrier les points que nous avons évoqués lors de notre entretien. Cette lettre fait suite à mes courriers du 30 juin et du 18 septembre sur l'avancée des mesures de mutualisation, de simplification et de modernisation du contrôle d'existence des retraités à l'étranger.

Mon équipe est trop fréquemment alertée par des usagers par des dysfonctionnements du site internet. Je vous serais reconnaissant de me faire parvenir les résultats des deux enquêtes sur la fiabilité du site internet que vous avez menées auprès des usagers au mois de février et à l'automne. En parallèle, mes équipes continueront bien entendu à vous faire remonter tout cas de dysfonctionnement informatique qui leur sera communiqué.

Nous avons évoqué les points d'amélioration suivants :

- Difficultés d'accès des assurés aux comptes internet FranceConnect. Je vous demande de clarifier rapidement les messages qui s'affichent sur la page internet et de mentionner de manière explicite que le compte local de connexion (qui ne nécessite qu'un numéro de sécurité sociale, sans identifiant FranceConnect) est bien adapté au téléchargement et à l'envoi du certificat d'existence. La mention « *La connexion sans FranceConnect ne vous donne pas accès à tous les services, mais à une offre limitée* », qui apparaît actuellement à deux reprises sur la même page, ne peut en aucun cas être considérée comme une information suffisante et n'incite pas les usagers à utiliser ce mode de connexion.
- Déficit d'information auprès des retraités de la part des caisses de retraite et du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères. J'attends que vous me communiquiez, comme convenu, les documents d'information qui me permettront d'informer les citoyens qui reçoivent mes lettres d'information sur la manière la plus simple et la plus efficace de faire valider son certificat d'existence une seule fois par an, et seulement dans les pays où cela est nécessaire.
- Concernant l'Allemagne, je comprends que vos services se tiennent prêts et que vous attendez le feu vert de vos partenaires allemands pour étendre le contrôle d'existence automatisé aux assurés des régimes complémentaires, si possible dès le début de l'année 2021. Je vous prierai de m'informer sans délai des réponses que vous recevrez.
- Je suis heureux que les avancées législatives actuellement discutées dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2021 et que j'ai soutenues permettent au GIP Union retraites de mettre prochainement en œuvre des contrôles d'existences biométriques. Plus rapides, plus fiables et mieux sécurisés, ces contrôles limiteront les risques de fraude et éviteront les aléas du courrier papier, ce qui s'avérera particulièrement utile pour les pays lointains. Soyez assuré de ma vigilance pour être certain que ces nouvelles procédures apporteront bien aux usagers une simplification de leurs démarches sans introduire de complexifications inutiles.

Je vous remercie pour la qualité de notre échange et, dans l'attente de vos retours, je vous assure de ma vigilance constante sur ces questions.

Veuillez accepter, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées,

Frédéric Petit