

Question écrite (17/12/2020)

Points de contact avec les caisses de retraite pour les pensionnés français résidant à l'étranger

Mme Évelyne Renaud-Garabedian attire l'attention de M. le ministre de l'Europe et des affaires étrangères sur la mise en place de points de contact avec les caisses de retraite pour les pensionnés français résidant à l'étranger. Depuis la mise en place de la dématérialisation et la mutualisation du contrôle d'existence en novembre 2019, les cas de suspension de pension se sont multipliés. Ces suspensions interviennent alors même que les pensionnés ont envoyé - par courrier ou via leur espace personnel - leur certificat d'existence, parfois à plusieurs reprises. Face à l'arrêt du versement de leur retraite, ils cherchent à rentrer en contact avec leur caisse qui, soit ne leur répond pas, soit les oriente vers le centre de traitement retraites à l'étranger dont aucun téléphone ou courriel n'a été communiqué. L'espace personnel "Info retraite" ne possède, lui, ni outil de suivi du traitement de certificat ni formulaire de contact en cas de suspension inopinée. Union retraite a fait savoir qu'une des pistes de réflexion pour améliorer le service à l'assuré serait la création de points d'entrée propres à chaque caisse (email, courrier, téléphone) qui seraient clairement communiqués aux retraités. Elle souhaiterait connaître le calendrier de la mise en place de ces fonctionnalités, nécessaires à un système qui semble aujourd'hui encore défaillant.

Fermer