



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements d' « Info retraite » utilisé par les Français de l'étranger

Question écrite n° 35634

Texte de la question

M. Meyer Habib alerte M. le ministre des solidarités et de la santé sur les dysfonctionnements persistants affectant la plateforme numérique « ma retraite à l'étranger », accessible depuis le site internet « info retraite », utilisé par les Français de l'étranger, en particulier pour la transmission annuelle obligatoire d'un certificat de vie à leurs caisses de retraite. Ce service est vital pour la plupart des retraités non-résidents car le respect de l'obligation de transmission conditionne le versement des pensions de retraite de base et complémentaire. Cet outil numérique, qu'il a obtenu par amendement, lors de l'examen du projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2017, réside depuis un an au cœur de la nouvelle procédure dématérialisée et mutualisée de transmission mise en place en novembre 2019. Sa vocation est de simplifier la vie des administrés et renforcer l'efficacité et la fiabilité du service rendu. Or, il ressort de nombreux témoignages adressés par des Français établis hors de France, que les certificats de vie sont régulièrement égarés ou relayés aux mauvais destinataires. La conséquence est la suspension des versements des pensions de retraite qui place les retraités concernés dans une situation économique et sociale précaire et injuste et génère une grande anxiété psychologique. Ces dysfonctionnements sont d'autant plus graves que les administrés se plaignent de n'avoir aucun canal de communication accessible et efficace pour résoudre leurs problèmes avec le service info retraite. Pour preuve, il est saisi chaque mois par des dizaines de retraités en détresse qui lui demande d'intervenir directement auprès des caisses de retraite ou de retraite complémentaire. Cette situation est indigne du service public et inacceptable moralement vis-à-vis des seniors. C'est pourquoi il lui demande de diligenter un audit de la plateforme numérique de gestion « ma retraite à l'étranger » sur le site « info retraite » et de prendre les mesures nécessaires pour que le service offre toutes les garanties d'accessibilité et de qualité pour les retraités établis hors de France.

Données clés

Auteur : [M. Meyer Habib](#)

Circonscription : Français établis hors de France (8^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35634

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Travail, plein emploi et insertion](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 janvier 2021](#), page 465

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)