

14ème législature

Question N° : 67648	De M. Thierry Mariani (Union pour un Mouvement Populaire - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales, santé et droits des femmes		Ministère attributaire > Affaires sociales et santé
Rubrique >retraites : généralités	Tête d'analyse >paiement des pensions	Analyse > site Internet. dysfonctionnements.
Question publiée au JO le : 28/10/2014 Réponse publiée au JO le : 11/10/2016 page : 8244 Date de changement d'attribution : 12/02/2016 Date de renouvellement : 03/02/2015 Date de renouvellement : 09/06/2015 Date de renouvellement : 15/09/2015 Date de renouvellement : 29/03/2016 Date de renouvellement : 12/07/2016		

Texte de la question

M. Thierry Mariani alerte Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les difficultés que peuvent rencontrer les Français établis à l'étranger pour échanger avec l'Assurance retraite - organisme qui gère la retraite du régime général de la Sécurité sociale. En effet, il semblerait que depuis plusieurs mois, dans certains pays, la messagerie internet du site « lassuranceretraite.fr » présenterait un dysfonctionnement. Selon certains de nos compatriotes établis à l'étranger, après avoir créé leur compte, ils se retrouvent devant l'impossibilité d'adresser un message aux services d'Assurance retraite. Un message faisant état d'une erreur technique leur serait systématiquement adressé en retour. Ce dysfonctionnement aurait ainsi pénalisé nombre de Français établis hors de France en les privant de pension de retraite. Par conséquent, il lui demande les intentions du Gouvernement quant à la vérification du fonctionnement de ce système d'échange avec l'Assurance retraite depuis l'étranger. Par ailleurs, afin d'éviter à l'avenir ce type de désagrément, il souhaiterait savoir s'il ne serait pas envisageable de développer des échanges par courriel avec le personnel de l'Assurance retraite dans la mesure où l'éloignement et les aléas postaux peuvent parfois ralentir l'acheminement des courriers. Une communication dématérialisée entre les Français établis hors de France et l'Assurance retraite désengorgerait les services téléphoniques et permettrait d'améliorer les relations avec les assurés.

Texte de la réponse

Le portail de la branche retraite "lassuranceretraite.fr" évolue pour répondre aux attentes de ses assurés qui souhaitent réaliser davantage de démarches en ligne. Depuis le 17 juillet 2015, le site de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) propose aux internautes : - une interface évolutive selon les supports ; - une navigation simplifiée et plus fluide pour accéder directement aux informations et aux services qui les concernent ; - un module de recherche qui permet, par besoin ou tranche d'âge, de trouver rapidement la bonne information ; - une rubrique dédiée aux carrières internationales traduite en anglais et en espagnol ; des pages enrichies en contenus pédagogiques (infographies, vidéos...). L'accès à l'espace personnel et à ses services en ligne a également été repensé. La mise en place de ce nouveau portail a mis fin aux difficultés d'ordre technique rencontrées par les



assurés et à l'inaccessibilité à certains services comme l'envoi de messages à l'assurance retraite.