



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

paiement des pensions

Question écrite n° 67648

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.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Français établis hors de France (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 67648

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 octobre 2014](#), page 8848

Réponse publiée au JO le : [11 octobre 2016](#), page 8244