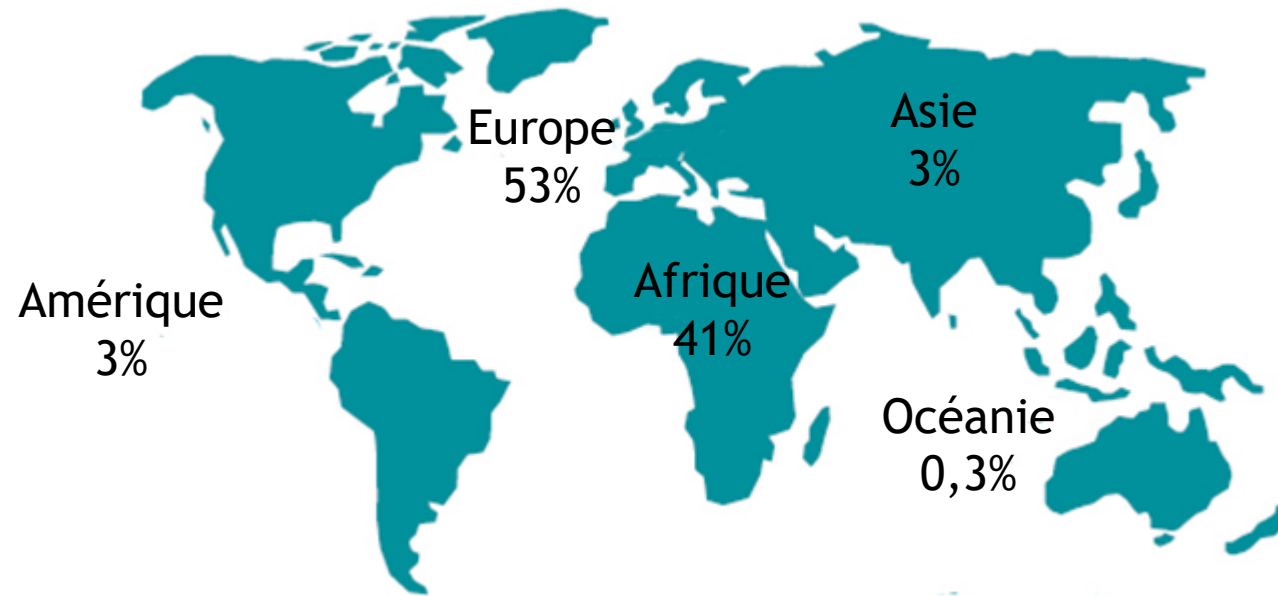


Mutualisation du contrôle d'existence

15 mars 2022

Quelques chiffres sur les retraités résidant à l'étranger



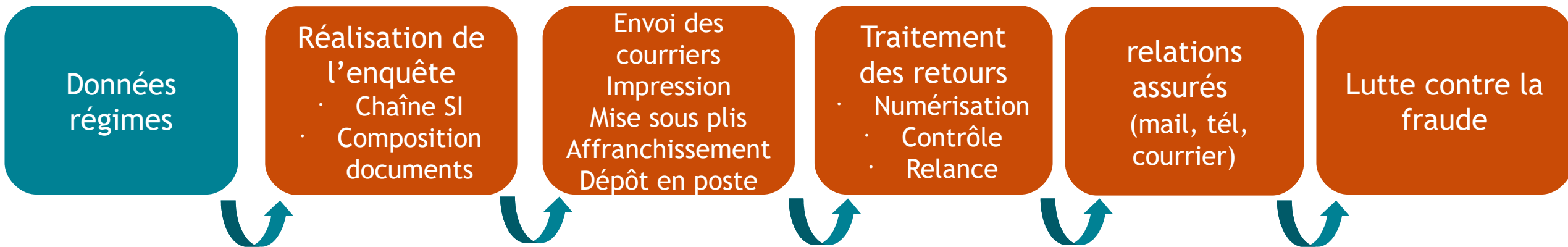
Source : MCE septembre 2021

1,6 million de retraités résident à l'étranger, 6 Mds€ de paiements.

- 20% des retraités résident en Espagne et 14% au Portugal
- 30% résident en Algérie et 7% au Maroc

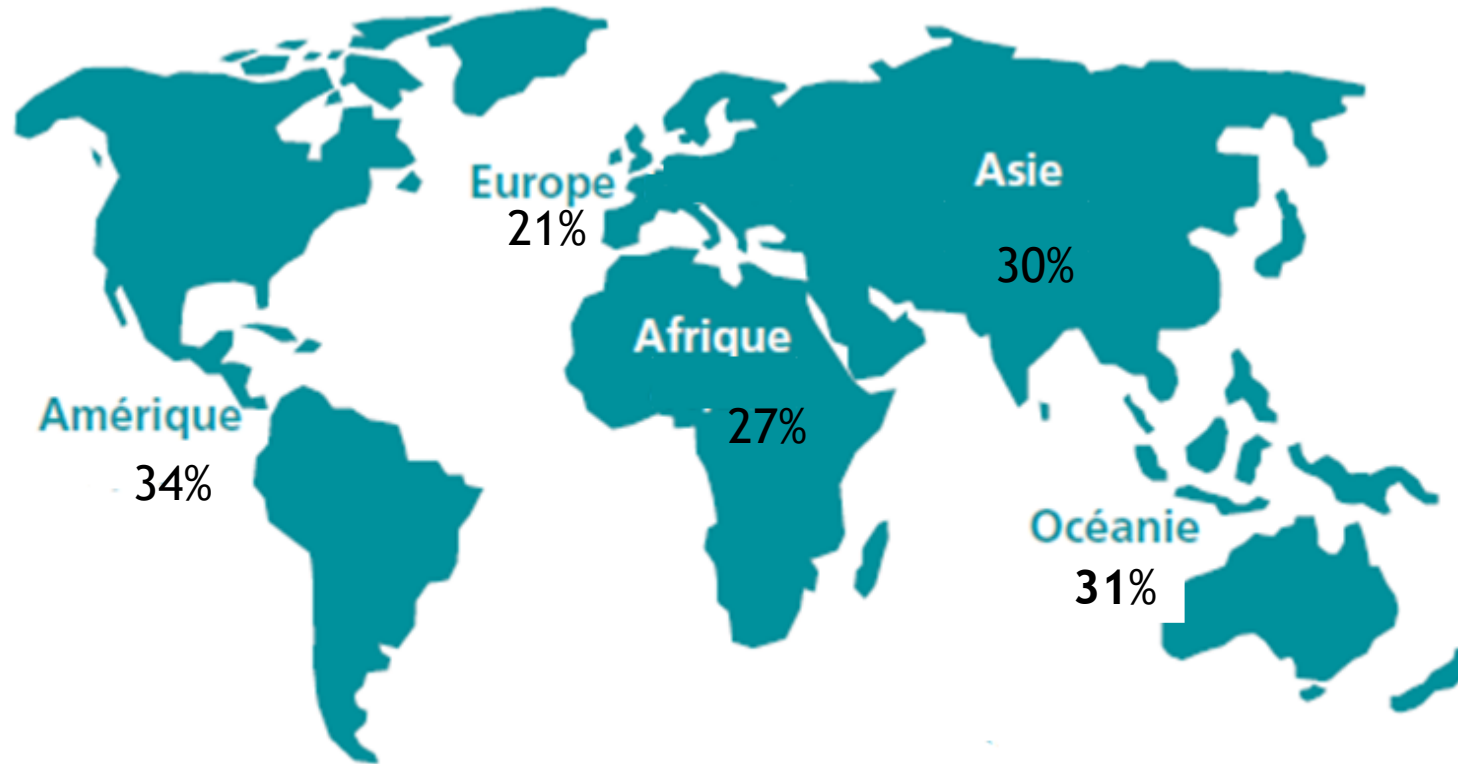
Un processus mutualisé mis en place depuis novembre 2019

- Depuis novembre 2019 :
 - la mutualisation du processus de gestion des certificats d'existence et de situation maritale (non-remariage) produits par les régimes, nécessaires pour le maintien de la pension, a été mise en place
 - chaque assuré résidant à l'étranger n'envoie qu'une seule demande de justificatif



Périmètre Régimes
Périmètre Inter-régimes

Des taux de retour dématérialisés hétérogènes selon les zones géographiques



25% des enquêtes sont retournées via le dispositif dématérialisé.

Mais on constate une forte hétérogénéité selon les zones géographiques :

- 21% de retour sous format dématérialisé en Europe, 27% pour l'Afrique
- contre 30% et plus en Amérique, Asie et Océanie.

Evolution en 2021

La mise en place de services communs de traitement des réclamations :

- Été 2021 : ouverture d'un service mail d'assistance et mise en place d'une gestion centralisée des réclamations (mail et courriers)
- Novembre : plateforme téléphonique
- Audit processus et SI : réalisé en Août 2021
- Ouverture des échanges inter-étatiques d'état-civil : *Suisse, Belgique, Luxembourg, Allemagne*
- Lissage mensuel des volumes de campagne : 140.000/mois

Actualités 2022

- Ajout de nouveaux pays dans le dispositif d'échanges d'état-civil :
 - Espagne, Portugal, Italie, Pays-Bas
- Ainsi d'ici fin 2022, de l'ordre de 50 % des assurés seront couverts par ce dispositif évitant une sollicitation directe de l'assuré
- Montée en puissance des actions de lutte contre la fraude : au niveau inter-régimes, de l'ordre de 10.000 dossiers feront l'objet d'un contrôle renforcé.

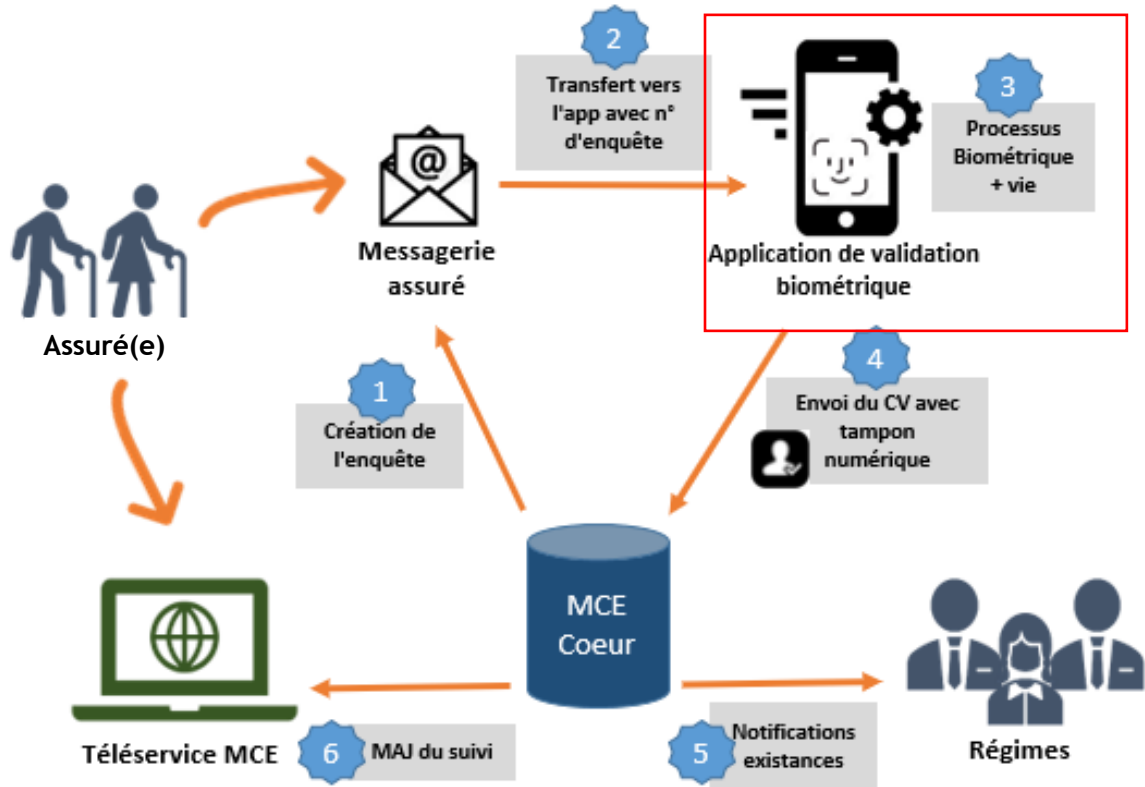
Préparation du déploiement d'une solution de contrôle biométrique « certification de vie »

- Expérimentation en mars-avril 2021 de plusieurs solutions
- Été-automne : préparation du marché public
- Hiver 2021 : saisine CNIL pour avis du projet de décret en CE et AIPD

Calendrier prévisionnel 2022 :

- Après avis de la CNIL, saisine prévue du Conseil d'Etat
- printemps - été : publication du MP et attribution du marché
- automne : développement, accrochage de l'application sur le SI MCE, recettes
- début 2023 : ouverture du service

Vue globale de la démarche biométrique



Zoom du processus biométrique dans l'application dédiée (point 3)



Un taux de satisfaction élevé

En février 2022, près de 80% des répondants à l'enquête de satisfaction mensuelle s'estiment satisfaits du service ma retraite à l'étranger.

Motifs d'insatisfaction

Moyenne de satisfaction sur les 6 derniers mois



Merci