

Les activités internationales de la branche retraite du régime général

Annie Roses,

Directrice des Relations internationales et de la coordination à la CNAV

Les rôles des Caisses d'assurance retraite du régime général sur le plan international : les enjeux majeurs du service aux assurés.

Les pensions de retraites sont acquises et calculées, dans le principe et pour l'essentiel, sur la base des périodes d'assurance validées et des salaires sur lesquels ont été prélevées les cotisations vieillesse, tout au long de la vie active.

Elles ont donc un caractère contributif individuel et viager (1) ce qui implique qu'elles doivent être payées jusqu'au décès, quel que soit le lieu de résidence du retraité, donc et y compris dans n'importe quel pays étranger, Ceci constitue une particularité et un enjeu important en termes de gestion et de maîtrise des risques pour les caisses d'assurance retraite, le nombre de retraités résidant hors de France étant relativement élevé, ainsi qu'un enjeu d'amélioration du service rendu à ces retraités. Ce sera l'objet de la première partie.

La retraite est une prestation dont l'instruction et le calcul prennent en compte des éléments ou données accumulées pendant la vie active et des moments d'interruption d'activité. Cette caractéristique vaut non seulement lorsque la carrière s'est déroulée en France mais également lorsqu'une partie de l'activité a lieu à l'étranger, dans un ou plusieurs pays concernés par des accords multilatéraux ou bilatéraux de sécurité sociale incluant les pensions. Les caisses de retraite se doivent donc non seulement d'appliquer les accords de sécurité sociale mais également de développer et de mettre à la disposition des assurés des modes d'informations, de communication et des services adaptés et novateurs. Ce sera l'objet de la seconde partie.

1. Les enjeux du paiement des pensions hors de France et des contrôles d'existence des retraités

1.1/ Les volumes concernés

Les retraités résidant à l'étranger

Au 31 décembre 2012, 1 256 324 retraités du régime général des salariés résidaient hors de France, dans 178 pays, ce qui représente environ 10 % de l'ensemble des retraités. 884 558 sont des retraités titulaires d'un droit personnel (70,4 %) et 371 766 d'un droit dérivé, pensions de réversion pour l'essentiel, soit 29,6%.

Environ 600 000 retraités résident dans les pays de l'Union européenne (dont 200 000 en Espagne, 175 000 au Portugal, 90 000 en Italie, 60 000 en Belgique, 50 000 en Allemagne, pour les plus importants). Il faut y ajouter près de 20 000 dans les pays de l'espace économique européen, la Suisse et 20 000 dans les autres pays d'Europe. La zone Europe dans son ensemble concentre la moitié des retraités du régime général à l'étranger. L'autre moitié se situe à 80 % dans la zone Afrique (dont 440 000 en Algérie, 60 000 au Maroc et 35 000 en Tunisie), l'Asie représente environ 30 000 pensionnés.



Les retraites payées à l'étranger

Au 31 décembre 2012, 1 175 858 retraites étaient payées sur un compte à l'étranger, ce qui représente un montant annuel d'environ 3,6 milliards d'euros pour le régime général.

À noter que les prestations dites « non contributives ou de solidarité » qui ont pour objet de porter l'ensemble des ressources à un seuil de minimum pour vivre (allocation spéciale d'invalidité - ASI - et allocation de solidarité aux personnes âgées - ASPA) sont au contraire soumises à la condition de résidence en France, pour l'attribution et le paiement.

À noter que ce chiffre est inférieur à celui des retraités résidant hors de France. En effet parmi les retraités résidant à l'étranger, certains font verser leur retraite sur un compte bancaire en France (comptes de non-résidents).

Les paiements à l'étranger sont effectués, sauf exceptions, mensuellement, par virements bancaires, via des banques relais, dans le cadre du marché passé, avec un organisme bancaire, après appel d'offres.

1.2/ Les contrôles d'existence

Selon l'article 1983 du code civil, « le propriétaire d'une rente viagère n'en peut demander les arrérages qu'en justifiant de son existence (...) ».

Sur ce fondement, les Caisses de retraite doivent vérifier l'existence des personnes bénéficiaires de retraites :

- lors du premier paiement de la prestation,
- durant toute la durée des versements de la prestation.

Compte tenu du dispositif mis en place en France (signalement des décès par les mairies à l'INSEE et signalements des décès par l'INSEE) l'exigence de la production d'un certificat d'existence ne concerne que les retraités résidant à l'étranger.

Les retraités résidant à l'étranger, quelle que soit leur nationalité, reçoivent par courrier, une fois par an et deux mois avant la date d'expiration du précédent justificatif d'existence, un imprimé « attestation pour le paiement des retraites » qu'ils doivent faire compléter par l'autorité locale compétente de leur lieu de résidence.

Sur le document du régime général, les rubriques à compléter sont traduites en huit langues (allemand, anglais, arabe, espagnol, français, italien, portugais, turc). L'assuré est informé des conséquences du non-renvoi du certificat d'existence dans les délais.

En l'absence de réponse et en cas de non réception du certificat dans les délais fixés, le paiement de la prestation est suspendu et une lettre de rappel est adressée à l'assuré l'informant de cette suspension et de la nécessité de fournir le justificatif d'existence pour rétablissement de la prestation.

Les difficultés du système

Il n'est bien évidemment pas question de remettre en cause les vérifications d'existence des retraités concernés. Cependant, les modalités exposées ci-dessus engendrent certaines difficultés, pour les caisses et pour les assurés.

Pour les caisses l'enjeu en termes de maîtrise des risques est fort : il est nécessaire de procéder

aux vérifications sur l'authenticité du document transmis (contenu, autorité local compétente, validité des signatures et des cachets) ce qui représente, en raison des volumes et de la diversité des pays, un travail complexe et important, sans certitude complète de pouvoir identifier systématiquement les certificats d'existence inexacts voire frauduleux.

La périodicité annuelle du certificat d'existence n'exclut pas la constitution d'indus, dès lors que le retraité peut être décédé quelques mois avant le non-retour du certificat d'existence, si le décès n'a pas été signalé en temps utile. La récupération d'arrérages de pension à l'étranger est très complexe et souvent voué à l'échec. Outre l'aspect prestation, le coût de gestion de ces situations n'est pas négligeable.

En ce qui concerne les retraités, ceux qui perçoivent des pensions de plusieurs régimes (de base et complémentaire) reçoivent autant de certificats d'existence, dont le format, le contenu et la périodicité diffèrent, selon chaque régime.

Dans certains pays, les autorités locales refusent de remplir et d'authentifier les certificats d'existence, dès lors qu'ils ne sont pas rédigés dans la langue du pays. Les circuits postaux ne fonctionnent pas de façon satisfaisante partout dans le monde, ce qui génère des délais de délais de réception (voire la non réception) et donc de retour des certificats d'existence et entraîne la suspension des paiements, puis son rétablissement à réception tardive du document etc..

Les perspectives d'améliorations

Des axes de progrès doivent être trouvés et mis en œuvre pour moderniser et fiabiliser ces contrôles, en s'appuyant sur les possibilités informatiques et les technologies nouvelles, et dans le contexte inter régimes français.

Un axe de travail fort est actuellement conduit avec la DRV Bund Allemande pour mettre en place des échanges bilatéraux dématérialisés et réciproques des informations décès. L'Allemagne a mis en place, avec 9 pays à ce jour, un tel dispositif, qui supprime les documents papier et fiabilise les informations selon une périodicité très rapprochée.

L'objectif pour la CNAV est de mettre en place ces échanges avec l'Allemagne à partir de 2014 et ensuite de les élargir aux autres pays qui les pratiquent déjà. Un tel système n'est possible que si des conditions de fiabilité de l'état civil et de fiabilité technique sont réunies avec l'autre État.

Les bénéfices d'un tel système sont multiples : pour les retraités, qui n'auront plus à renvoyer de certificats d'existence, pour les caisses aux plans de la maîtrise des risque et de la gestion. Les informations décès ainsi recueillies pourront également être connues de l'ensemble des régimes français qui versent une retraite à un même assuré.

Pour les pays avec lesquels les échanges dématérialisés ne seront pas possible une autre évolution majeure consistera à mutualiser entre régimes la gestion des certificats d'existence afin qu'un seul des régimes débiteurs de pension prenne en charge le contrôle d'existence, dont le résultat vaudra pour les autres régimes. Ainsi, l'assuré ne recevra qu'un document à faire compléter, authentifier et à renvoyer à un seul régime. Le décret 2013-1156 du 13 décembre 2013 prévoit ce mécanisme, à mettre en place concrètement par conventions entre régimes.

Par ailleurs dans le champ des services en ligne, la possibilité de transmettre, via un espace sécurisé, le certificat d'existence aux retraités abonnés, afin qu'ils l'éditent et le renvoient complété, dans une première étape par la poste, dans une seconde étape par voie dématérialisée, est à l'étude.

Ces évolutions se traduiront à terme par un meilleur service aux retraités résidant hors de France, une diminution des contraintes et parallèlement une gestion plus efficiente et plus fiable pour les caisses.



2. Les enjeux de l'information et de la communication

Un nombre important de personnes ont eu ou ont une carrière professionnelle, en particulier salariée, dans plusieurs pays, en plus de leur activité en France. Il s'agit des ressortissants d'autres États qui sont venus ou viennent travailler en France ou des français qui ont exercé ou exercent une partie de leur carrière à l'étranger. Pour elles les questions de protection sociale, parmi lesquelles l'acquisition et le calcul des droits à retraite, sont cruciales. La législation applicable paraît souvent complexe et ces publics recherchent des informations précises et personnalisées.

Pour mémoire, près de 10 % des retraites sont en moyenne chaque année examinées et calculées en coordination internationale pour l'ensemble des caisses d'assurance retraite, ce pourcentage étant plus élevé dans quelques caisses. La moitié s'inscrit dans le cadre de la coordination européenne, l'autre moitié en application des conventions bilatérales.

Le droit à l'information, mis en place par la loi de réforme des retraites d'août 2003, a été élargi par la loi du 9 novembre 2010 aux situations de projets d'expatriation.

L'enjeu de l'information, générale et personnalisée, est donc devenu majeur depuis une dizaine d'années maintenant, et concerne les assurés ayant ou ayant eu une carrière avec une mobilité internationale. Pour offrir ce service un panel varié et adapté à chaque public de contacts et de supports et de moyens est développé.

Depuis plusieurs années, les caisses de la branche retraite organisent, souvent avec d'autres régimes français, en France et à l'étranger, des journées d'informations bi-nationales (ou parfois multi-nationales), par le biais d'entretiens personnalisés en tête-à-tête avec des conseillers de chacun des pays participants.

Ces entretiens d'information retraite binationaux dispensés à l'occasion des Journées internationales d'information retraite (JIIR) et des salons internationaux présentent une réponse intéressante à ce devoir d'information, en particulier pour l'assuré qui se voit proposer un entretien gratuit et neutre sur ses droits personnels à retraite dispensé par des techniciens des deux pays.

À titre d'illustration, en 2012, il s'est tenu un total de 81 journées internationales en partenariat avec les régimes allemand, portugais, marocain, belge, suisse, luxembourgeois, croate, espagnol et turc.

Chaque année, la branche retraite essaie d'innover dans ce domaine. Ainsi, en 2012, ce sont tenues les premières journées franco-marocaines en France, à Marseille, les premières journées franco-turques en France, à Strasbourg, et en Turquie, à Istanbul, et les premières journées franco-croates en Croatie, à Zagreb dans la perspective de l'adhésion de la Croatie à l'UE en 2013.

Au total, 2 600 assurés ont bénéficié d'un entretien conseil binational 2 434 assurés ont bénéficié d'un conseil dans le cadre d'un salon international, soit environ 5 000 assurés ayant un profil international ont été conseillés personnellement.

En 2013, ces événements ont été organisés avec l'Allemagne (Paris, Marseille, Lyon, Munich, Berlin), l'Espagne (Barcelone, Bordeaux), l'Italie (Paris), la Belgique (Lille, Mons, Courtrai), la Turquie (Konya, Strasbourg), le Québec (Bordeaux), la Suisse et le Luxembourg.

Enfin ont été introduites en 2013 sur le site internet « lassuranceretraite.fr » des informations à la fois détaillées et accessibles, illustrées par des vidéos, sur les modalités de prise en compte dans le calcul de la retraite des périodes d'activité à l'étranger.

En matière de communication les outils d'échanges directs tels que les « tchats » sont utilisés pour répondre aux questions des internautes, qu'ils résident en France ou à l'étranger et rencontrent un réel succès. Ce type de contact permet également de mieux connaître les préoccupations les plus fréquentes des assurés afin d'améliorer par la suite les services offerts.

Les deux thèmes ainsi évoqués illustrent l'intérêt et la nécessité pour la branche retraite du régime général d'élaborer, au sein des processus métiers et supports, des offres de service davantage adaptées aux assurés et retraités dont la carrière est ou a été « transnationale », et/ou qui résident hors de France, tout en s'attachant à gérer les dossiers et les situations concernées de façon efficiente. La probable augmentation des mobilités professionnelles entre différents États renforce ces enjeux.

Continuez la lecture !

Pour continuer sur le sujet de l'action de la Sécurité sociale française dans le domaine de la coopération internationale, vous pouvez vous reporter utilement aux articles de :

- Gabriel Bacq, Directeur adjoint en charge des relations internationales à la CNAMTS « l'action des institutions françaises au sein de l'association internationale de Sécurité sociale (AISS) » ;
- Franceline Féry, Directrice des relations internationales de la Caisse nationale du régime social des indépendants (CNRSI) « RSI et protection sociale des indépendants : un savoir-faire français ».

Les articles sont accessibles sur le site internet de l'EN3S, rubrique Revue Regards.