

Si vous avez des difficultés à visualiser cet email, [suivez ce lien](#)



**SECRETARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DES RETRAITES
ET DE LA SANTÉ
AU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 02/11/2021

Mise en place d'une assistance téléphonique pour améliorer le service rendu aux affiliés des caisses de retraite françaises résidant à l'étranger

Les 1,5 million d'affiliés aux caisses de retraite françaises résidant à l'étranger bénéficient à compter du 2 novembre d'un service d'assistance téléphonique dédié pour tout problème relatif à leur certificat de vie. Il s'agit d'une étape importante dans l'amélioration de la qualité et la mutualisation du service offert par les différents régimes de retraite.

Chaque année, les résidents à l'étranger percevant des retraites françaises doivent remplir un certificat de vie, attestant qu'ils aspirent toujours à toucher leur retraite.

En 2019, les régimes de retraite avaient déjà simplifié les démarches relatives à ces certificats en permettant aux assurés d'adresser, en ligne ou par courrier, un même document pour leurs différentes caisses.

Cette démarche de simplification, pilotée par le GIP Union Retraite, se poursuit avec le lancement à compter du 2 novembre d'un service d'assistance téléphonique pour le

traitement des réclamations liées au contrôle d'existence. Il repose sur un numéro unique pour l'ensemble des régimes de retraite. Son déploiement permet de fluidifier les relations des retraités résidant à l'étranger avec leurs régimes de retraite dans la gestion du paiement de leur pension de retraite et d'éviter ainsi tout risque de suspension dans leur versement.

Cette plateforme téléphonique d'écoute et de conseils, accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 au 09.74.75.76.99, est opérée par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) pour le compte de l'ensemble des caisses de retraite. Les téléconseillers seront en mesure d'aider les assurés pour les questions relatives aux certificats de vie : réception du document, utilisation du service en ligne, organisation des démarches vis-à-vis des autorités consulaires locales...

« J'ai souhaité la mise en place de cet accueil téléphonique qui va permettre aux retraités des caisses françaises résidant à l'étranger de disposer d'un interlocuteur pour toute question relative à leur certificat de vie. Cette démarche d'amélioration de la qualité de service rendue aux assurés, dont nous évaluerons l'impact, est un outil de simplification au bénéfice de chacune et de chacun » déclare Laurent Pietraszewski, secrétaire d'Etat auprès de la ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, chargé des Retraites et de la Santé au travail.

**Secrétariat d'Etat chargé des retraites
et de la santé au travail**

Cabinet de M. Laurent PIETRASZEWSKI

Tél : 01 49 55 31 79

127, rue de Grenelle

Mél : communication-retraites@retraites.gouv.fr

75007 PARIS 07

Conformément à la loi informatique et libertés du 06/01/1978 (art.27) et au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD », vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer vos droits en adressant un e-mail à l'adresse DDC-RGPD-CAB@ddc.social.gouv.fr.

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)