

Note – Réunion *contrôle d'existence*

1. Contexte général de la réunion

La réunion visait à présenter une nouvelle solution innovante pour le contrôle d'existence des retraités français résidant à l'étranger. Cette démarche, qui existe depuis 2015, permet aux retraités de prouver leur existence afin de continuer à recevoir leurs pensions.

Initialement, chaque régime de retraite effectuait ce contrôle individuellement, mais depuis 2015, un seul contrôle annuel suffit pour tous les régimes de retraite. Le principal enjeu est de rendre ce processus plus simple et plus sécurisé grâce à une application mobile basée sur la biométrie.

2. Présentation de la solution biométrique

L'application mobile a été développée pour simplifier la démarche de validation des certificats de vie et sécuriser davantage le processus.

Elle permet aux assurés de valider leur existence sans avoir à se déplacer physiquement ni à renvoyer des documents papier. Le retraité reçoit un QR code par courrier ou par email, qu'il doit scanner avec son téléphone pour accéder à l'application et entamer la procédure biométrique.

Fonctionnement de l'application

- **Téléchargement et authentification** : Le retraité scanne un QR code reçu par courrier ou par mail pour télécharger l'application. Ce QR code sert également à authentifier le retraité lors de la première connexion.
- **Vérification de l'identité** : L'assuré doit prendre en photo son document d'identité (carte d'identité ou passeport), et l'application lit les informations via la zone de lecture optique (MRZ) ou via la puce NFC si le document en possède une.
- **Vérification biométrique** : Une fois les documents validés, l'application procède à une vérification biométrique. Le retraité doit enregistrer une vidéo où il effectue deux actions aléatoires parmi quatre (ouvrir la bouche, tourner la tête, cligner des yeux). Ce processus assure que l'individu est vivant.
- **Sécurisation des données** : L'application croise les informations biométriques avec les données du document d'identité pour s'assurer que l'assuré est bien celui qu'il prétend être.

Documents compatibles :

- **Passeports et cartes d'identité** de l'Union Européenne ainsi que certaines cartes algériennes et marocaines.
- Les documents doivent contenir une zone de lecture optique (MRZ) pour garantir une double vérification des données.
- Les **passeports internationaux** conformes aux normes de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) sont également acceptés.

3. Objectifs de l'application

L'application vise à :

- **Faciliter la vie des retraités** en réduisant la complexité des démarches pour valider leur certificat de vie.
- **Accroître la sécurité** grâce à la biométrie, évitant ainsi la fraude par usurpation d'identité.
- **Réduire le temps de traitement** : avec l'application, le processus est instantané et les certificats de vie sont transmis automatiquement aux caisses de retraite.

4. Phase d'expérimentation et premiers retours

Depuis juin, une phase d'expérimentation a été menée, impliquant des retraités volontaires. Cette phase a permis de récolter des **enseignements précieux** :

- **Taux de réussite** : La majorité des utilisateurs ont réussi à compléter le processus sans encombre. Les difficultés rencontrées étaient principalement liées à l'incompatibilité de certains documents (absence de MRZ ou puce NFC) ou à des erreurs dans les données, comme des dates de naissance incorrectes.
- **Satisfaction des utilisateurs** : Les utilisateurs ont trouvé la démarche plus simple que le processus traditionnel. Les personnes les plus âgées, qui craignaient d'avoir des difficultés à utiliser l'application, ont généralement réussi grâce à l'aide de proches ou d'associations.
- **Problèmes rencontrés** : Quelques retraités ont tenté d'utiliser des documents non compatibles, comme les titres de séjour, permis de conduire ou cartes d'assurance maladie, ce qui a entraîné des échecs dans la validation.

5. Cas d'usage et questions spécifiques

Plusieurs points ont été abordés lors de la session de questions-réponses, clarifiant certaines situations particulières :

- **Retraités américains ou irlandais** : Les passeports américains sont pris en charge. Cependant, l'Irlande, n'ayant pas de carte d'identité nationale, pose des défis spécifiques. Dans ces cas, les passeports restent la meilleure option.
- **Personnes âgées sans accès à Internet** : Pour les retraités vivant dans des zones sans Internet ou n'ayant pas de smartphone, l'application permet à des proches ou des associations de les assister. Un téléphone peut accueillir plusieurs QR codes, facilitant ainsi l'accompagnement d'un aidant.
- **Personnes isolées en Grèce ou ailleurs** : Des solutions locales, comme l'assistance par des associations ou des mairies, peuvent être mises en place pour aider les retraités les plus isolés.

6. Évocation de la fraude

Le système biométrique a été conçu pour rendre la fraude plus difficile. L'application détecte les incohérences entre les documents scannés, les données biométriques et les informations de la puce NFC. En cas de fraude suspectée, l'assuré devra passer par le processus papier traditionnel. De plus, l'équipe technique analyse constamment les tentatives de fraude pour améliorer la sécurité du système.

7. Intégration future des régimes de retraite

L'application couvre actuellement tous les régimes de retraite, à l'exception de certains régimes spécifiques comme ceux des **finances publiques**, qui seront intégrés à partir de **2025**. Cela signifie que d'ici cette date, tous les retraités pourront utiliser cette solution pour valider leur existence, quelle que soit leur caisse de retraite.

8. Prochaines étapes et amélioration continue

Les résultats des premières campagnes de validation sont très encourageants, mais l'équipe en charge continue d'améliorer l'application. Parmi les ajustements prévus :

- **Suppression de certaines étapes non fluides** (par exemple, la nécessité de cliquer sur un bouton « continuer » après la lecture de la puce NFC).
- **Ajout de notifications** pour rappeler aux retraités de compléter leur démarche.
- **Expansion des documents pris en charge** pour inclure davantage de cartes d'identité de pays non européens.

9. Communication et formation des relais locaux

L'un des enjeux de la mise en œuvre de cette solution est d'assurer une communication claire et efficace auprès des retraités et des relais locaux (associations, parlementaires, etc.). Un kit de communication comprenant des guides, vidéos tutoriels et informations détaillées sera distribué pour aider les relais à accompagner les retraités dans cette nouvelle démarche.

Conclusion

Cette réunion a permis de faire le point sur l'avancement et l'impact de la nouvelle solution biométrique pour le contrôle d'existence des retraités résidant à l'étranger. L'application mobile représente une **innovation majeure**, simplifiant le processus tout en renforçant la sécurité. Les premiers résultats sont positifs, et les améliorations continues devraient permettre de répondre aux besoins spécifiques des retraités à travers le monde. Cette nouvelle fonctionnalité marque une avancée importante vers la dématérialisation des procédures administratives pour les retraités, tout en préservant la possibilité d'utiliser les démarches traditionnelles pour ceux qui en ont besoin.