

PANEEM facilite l'inscription aux programmes d'indemnisation de la Claims Conference

PANEEM est utilisé comme preuve d'identité et preuve de vie  
Le survivant peut maintenant, confortablement installé chez lui, confirmer son identité au lieu de demander un certificate de vie sur papier, le faire certifier et l'envoyer pour vérification à la Claims Conference.

**Paneem aide le survivant à confirmer son identité plus rapidement afin de recevoir son paiement plus rapidement.**

La Claims Conference remercie ses partenaires de l'aider dans le processus PANEEM.

## **Qu'est-ce que PANEEM?**

PANEEM est un système de vérification d'identité en ligne, sécurisé, rapide et ne nécessitant pas de papier. Il est conçu pour simplifier le processus de vérification d'identité, si bien que les survivants auront la possibilité de recevoir les versements plus rapidement. L'enregistrement prend de 5 à 10 minutes et les survivants apprécieront l'aide apportée par une entité digne de confiance.

## **Pourquoi les survivants doivent-ils utiliser PANEEM?**

Afin de pouvoir continuer à percevoir les compensations, le Gouvernement Allemand, qui est à la source de ces paiements, demande aux survivants la vérification de l'identité. Veuillez n'utiliser PANEEM que si le survivant a reçu un courriel ou une lettre lui demandant de vérifier son identité en utilisant PANEEM.

## **Quels programmes nécessiteront PANEEM?**

Tous les survivants qui reçoivent une compensation de la Claims Conference sont invités à utiliser PANEEM, soit les bénéficiaires des rentes de l'Article 2, CEEF ou RSP et les destinataires des paiements supplémentaires du Fonds Hardship (HFS).

## **What is needed to do PANEEM?**

- Du numéro à 7 chiffres de la Claims Conference (indiqué sur tous les courriers de la Claims Conference);
- D'un document d'identité avec photo et délivré par le gouvernement. (ce document d'identité doit comporter une photo, la date de naissance et peut être utilisé au-delà de sa date d'expiration);
- De la date de naissance;
- D'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone pour notifier les résultats de PANEEM
- D'un portable, d'une tablette ou d'un ordinateur pouvant être connecté/e à Internet et possédant une caméra.

## Comment puis-je aider les survivants à se faire enregistrer?

Pour les survivants, avec lesquels vous travaillez, qui ont de la famille ou reçoivent une aide à domicile, veuillez contacter les membres de la famille ou les employé/es d'aide à domicile pour enregistrer le survivant. Si vous avez des centres de rencontres, vous pouvez les aider en les enregistrant au Café Europa ou en leur demandant d'arriver en avance à une reunion.

## Où les survivants trouveront-ils leurs numéros d'enregistrement?

Il s'agit d'un numéro à 7 chiffres indiqué dans toute correspondance avec la Claims Conference; en particulier sur le courrier que nous leur avons envoyé au sujet de PANEEM.

## Quelle date de naissance doit être utilisée?

Dans le courrier concernant PANEEM nous avons mentionné la date de naissance que nous avons dans le dossier du survivant. Assurez-vous d'utiliser le format suivant: mois/jour/année (par ex. pour le 1er décembre 1940, inscrivez 12/01/1940. Si le document d'identité actuel indique une date de naissance différente de celle qui est indiquée dans notre courrier, [veuillez contacter la Claims Conference immédiatement](#).

## Comment accéder à PANEEM?

Tout d'abord, assurez-vous que vous avez un appareil connecté à internet. Vous pouvez accéder à PANEEM sur notre site internet: [Paneem.claimscon.org](http://Paneem.claimscon.org) depuis un portable, un ordinateur ou un ordinateur portable possédant une camera. Si vous possédez une portable ou une tablette, vous trouverez PANEEM sur l'application que vous pouvez télécharger depuis [Apple Store](#) sur votre iPhone et iPad ou [Google Play](#) sur un appareil android en indiquant "PANEEM".

## Quel est le timing pour le paiement HFS 2023?

Tout survivant éligible doit s'enregistrer sur PANEEM le plus rapidement possible. Une fois enregistré, le paiement devrait lui parvenir en l'espace de 8 à 10 semaines. Le premier groupement de paiements sera effectué durant la première semaine d'avril. Si le survivant est bien enregistré mais n'a pas reçu de paiement, nous procéderons chaque mois à des paiements supplémentaires. Si au bout de 10 semaines après l'enregistrement sur PANEEM il n'a toujours pas reçu de paiement, veuillez contacter la Claims Conference.

## Où puis-je trouver les instructions relatives à l'enregistrement/l'authentification sur PANEEM ?

<https://www.claimscon.org/PANEEM-helpful-resources/>

## Quelle est la différence entre ENREGISTREMENT et AUTHENTIFICATION?

**L'enregistrement** doit se faire lors de la première utilisation de PANEEM. Tout d'abord, le survivant doit télécharger l'application s'il utilise un portable ou un iPad et aller sur notre site internet. Ensuite, il doit fournir une photo et un document d'identité délivré par son gouvernement et présentant sa propre photo. Dans les cas où les informations personnelles sont indiquées au recto du document d'identité (par ex. la date de naissance) le survivant devra également photographier le recto de son document d'identité.

**L'authentification** se fait à la suite de son enregistrement sur PANEEM. Dans ce cas, il devrait pouvoir aller directement sur l'application ou le site internet et saisir son numéro d'enregistrement, sa date de naissance et se prendre en photo. Il ne lui sera pas demandé de scanner son document d'identité.

## Les survivants doivent-ils photographier les 2 côtés du document d'identité?\_

Oui, s'il y a des informations personnelles au recto du document d'identité (par ex. la date de naissance) PANEEM demandera un cliché des deux côtés du document et PANEEM devra vérifier le verso et le recto du document d'identité.

## Quand les survivants doivent-ils s'inscrire pour le prochain paiement supplémentaire du Fonds Harsdhip?

Une preuve de vie valide doit être adressée avant le 31 décembre 2023. Ceci aidera à accélérer le processus du paiement..

## Comment un survivant obtient-il le paiement supplémentaire du Fonds Hardship en 2023?

Si un survivant a perçu des paiements HFS en 2021 et 2022, il lui suffira, pour recevoir le paiement HFS de 2023, de valider sa demande sur PANEEM. Une lettre sera envoyée à la dernière adresse connue et indiquée au dossier à la Claims Conference et il suffira de la valider sur PANEEM. En cas de changement d'adresse ou de compte bancaire, les survivants doivent le signaler à la Claims Conference par un écrit signé et date.

([cliquez ici](#) pour information ou allez au **n° 6**).

## **Les héritiers sont-ils éligibles au paiement HFS 2023?**

Les destinataires du HFS doivent être en vie lors du paiement de HFS 2023. Les héritiers ne sont pas éligibles au paiement HFS 2023. Exception: les héritiers peuvent être éligibles à l'obtention du paiement HFS 2023, s'il s'agit de la toute première demande soumise; la demande sera traitée après le décès du requérant.

## **Que se passe-t-il si le survivant ne peut pas utiliser PANEEM correctement?**

Il est compréhensible que cette nouvelle technologie puisse être cette année difficile à gérer pour certaines personnes. Merci d'utiliser PANEEM au moins une fois pour vérifier la preuve de vie du survivant. Si le survivant est incapable d'utiliser PANEEM correctement et si vous n'avez pas accès à la technologie nécessaire ou la connexion appropriée pour aider le survivant, veuillez tout simplement visiter le site internet de la Claims Conference [paperlc.claimscon.org](http://paperlc.claimscon.org) et l'aider à remplir le formulaire de demande d'un certificat de vie papier; nous adresserons ensuite un certificate de vie papier au survivant qui devra le remplir pour le cycle de l'année en cours. Vous pouvez également [nous appeler ou nous envoyer](#) un courriel pour demander un certificate de vie papier. Veuillez noter que le processus papier durera plus longtemps.

## **Utilisez-vous les adresses e-mail et les numéros de téléphone donnés sur l'application PANEEM pour d'autres motifs que la vérification des données saisies sur PANEEM?**

Non. Les adresses e-mail et les numéros de téléphone saisis lors de la vérification PANEEM sont utilisés pour envoyer des notifications ayant trait au processus PANEEM uniquement et ne remplaceront pas les coordonnées indiquées dans nos dossiers. A l'avenir, les notifications d'informations importantes pourront être également diffusées par ces e-mails et numéros de telephone.

## **Qu'en est-il du processus lorsque PANEEM est nécessaire mais que le survivant est en maison de retraite?**

Pour les personnes habitant en maisons de retraite, nous pensons qu'éviter la peine à devoir remplir un certificat et puis à le faire certifier représente un soulagement, et que le personnel infirmier se fera un plaisir d'aider gracieusement à l'enregistrement du survivant. Nous savons par experience que les familles sont reconnaissantes d'avoir l'option PANEEM qui est un outil beaucoup plus aisé que la certification sur papier.

## **Quel est le processus lorsque PANEEM est nécessaire mais que le survivant de l'holocauste est malade, ce qui rendrait la démarche impossible ou bien est inquiet d'avoir à cause du COVID une personne près lui ou porteuse d'une maladie auto-immune?**

Dans des cas particuliers, comme ceux-ci, nous faisons une exception au niveau médical. Veuillez noter que, si un survivant ne veut pas avoir une personne près de lui, il peut recourir à un processus d'authentification similaire, à savoir par le biais d'un certificat de vie et de sa certification. Dans cette situation nous devons nous enquérir d'une personne de confiance capable de se rendre dans la maison de retraite et de coopérer avec un travailleur social ou un membre de la famille. Dans d'autres cas, nous devons être capables de travailler avec eux par téléphone ou par Zoom, en leur expliquant que nous avons constaté que durant le Covid beaucoup de survivants ont été aidés par des experts dans l'utilisation de Zoom. S'ils ne veulent pas quitter la maison de retraite, la certification sera problématique et PANEEM en restera la seule option.

## **Avez-vous l'intention d'utiliser PANEEM dans le cadre d'une application autre que le HFS (par ex. pour des personnes ayant soumis une demande Article 2, Fonds Hardship, RSP, CSF, etc.)?**

Oui, PANEEM deviendra le processus de confirmation d'identité (tout d'abord pour l'enregistrement) et ensuite pour confirmer que le survivant est en vie. Ce processus d'authentification est plus aisé car le survivant n'aura pas besoin de scanner/de photographier son document d'identité avec photo et délivré par le gouvernement.

## **La pension ghetto ZRBG offre tant la forme digitale de vérification que le "certificat de vie" écrit. La Claims Conference peut-elle offrir également ces deux options?**

- Nous offrons actuellement tant PANEEM que le certificat de vie papier pour les deux sortes de rente et le paiement unique.
- PANEEM s'avérera plus rapide et utile dans les années à venir. Ce seront les survivants qui pourront gérer eux-mêmes l'authentification ou faire appel à la famille pour les aider. D'autres personnes pourraient avoir besoin de l'aide d'une agence lors de l'enregistrement initial et par la suite lors des vérifications régulières. Nous comptons sur votre aide pour aider les survivants à obtenir leurs versements le plus rapidement possible.
- Les certificats de vie papier ralentissent le processus, ils bloquent les possibilités liées à d'autres projets qui seraient profitables aux survivants. Nous espérons avoir autant d'enregistrements de survivants que possible sur PANEEM.

## **Comment puis-je savoir que j'ai réussi à compléter PANEEM?**

PANEEM enverra une confirmation par courriel ou un texto pour informer les utilisateurs des démarches sur PANEEM et si tout est correct. Mais dans certains cas, le système ne pourra pas approuver la vérification. Nous vous demandons alors de recontacter PANEEM. Veuillez aller à [paneem.claimscon.org](http://paneem.claimscon.org) pour répéter le processus.

## **Que se passe-t-il si le demandeur a changé ses informations bancaires? Cela peut-il être réglé sur PANEEM?**

Non, cela n'est pas possible. Si le demandeur doit changer ses informations bancaires, il doit nous contacter immédiatement. Nous lui demanderons une notification écrite et signée indiquant les nouvelles données bancaires. Elle devra nous parvenir par courrier postal ou électronique.

## **Comment puis-je m'assurer que la lettre de demande PANEEM a été envoyée au demandeur, ou si elle s'est perdue, ou si elle a été envoyée à la mauvaise adresse?**

Si le survivant n'a pas reçu pour la fin mars 2023 notre lettre lui demandant de compléter PANEEM, veuillez appeler nos services (voir nos coordonnées ci-dessous). Nous sommes à votre disposition pour vous et pour eux. Si cela est nécessaire, vous pouvez demander la ré-expédition de tout courrier adressé au survivant. Avant l'envoi d'un nouveau document, nous pourrions confirmer l'adresse qui se trouve dans notre dossier. Il est de rigueur que vous et le survivant devriez toujours nous informer d'un changement d'adresse le plus rapidement possible pour pouvoir avoir des dossiers mis à jour. Les changements d'adresses eu regard des indemnisations doivent se faire par écrit, être datés et signés par le requérant en personne et ne peuvent pas être traités par les données saisies dans le système Diamond.

## **Besoin d'aide?**

### **Europe:**

Tel: +49 69 970 7010

Email: A2-HF-CEEF2@claimscon.org

### **Israël et l'Ex-Union soviétique:**

+972-(3)-519-4400

(Tel Aviv de l'intérieur d'Israël)

03-519-4400

Email: infodesk@claimscon.org

### **USA**

**et Tous Les Autres Pays:**

Tel: +1-646-536-9100

Email: info@claimscon.org

## **Comment réussir à photographier le survivant?**

- Assurez-vous d'un bon éclairage (ni trop sombre, ni trop clair)
- Ecartez tout ce qui peut cacher le visage, i.e. un chapeau, des lunettes, un masque
- Assurez-vous que le survivant ne ferme pas ses yeux au moment du déclenchement
- Le survivant doit rester directement en face de l'appareil mobile ou de l'ordinateur pour faire face à la camera de manière à ce que son visage soit bien en vue. Il n'a pas besoin d'être assis tout droit.
- Essayez l'objectif avec un tissu pour éliminer le flou.

## **Comment réussir à prendre une photo du document d'identité**

- Assurez-vous que tout le document apparaisse bien dans le cadre et soit bien pris en photo
- Le cliché doit montrer toutes les données indiquées sur ce document
- Ne mettez pas vos doigts sur le document.
- Si vous utilisez un portable ou une tablette, posez le document sur une surface plane pour prendre la photo
- Assurez-vous que la photo ne sera ni trop sombre ni trop claire, qu'il n'y aura pas de reflets et pourra être lisible.
- Evitez un arrière-plan de couleur blanche lors du cliché du document d'identité comportant une photo et délivré par le gouvernement car ces photos peuvent ressembler à une copie du document et ne pas sembler authentiques.