



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pensions

Question écrite n° 79935

Texte de la question

M. Damien Meslot, député-maire de Belfort attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes au sujet des relevés annuels de pension de retraite. En effet, certains administrés s'étonnent de ne plus recevoir leur relevé annuel de pension de retraite, avec le montant total, les retenus et le montant à déclarer. Ces personnes, âgées pour la plupart, n'utilisent pas internet et se rendent ainsi un peu plus dépendantes des autres pour obtenir ces informations. Aussi, il souhaiterait savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour pallier ce problème.

Texte de la réponse

Le développement des services en ligne par les organismes de sécurité sociale accompagne la mutation des usages des assurés, y compris retraités. Une étude du CREDOC publiée en novembre 2013 souligne la plus grande appétence des retraités pour le numérique : entre 2006 et 2013 le taux de retraités internautes a augmenté de 38 points s'élevant à 50 % en 2013. L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers est un axe majeur de la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 (COG) contractualisée entre l'Etat et la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). La poursuite de l'enrichissement de l'offre de service en ligne constitue un fort enjeu afin que les retraités puissent bénéficier d'un service sur mesure et d'informations personnalisées. Dans une démarche de simplification, la CNAV fournit à l'administration fiscale le montant imposable des retraites du régime général afin qu'il figure dans la déclaration de revenus pré-remplie. Conformément à sa stratégie de développement de son canal numérique, l'assurance vieillesse met donc à disposition des retraités, pour vérification, leur attestation fiscale dans l'espace personnel des usagers sur le site www.lassuranceretraite.fr. Au regard de cette nouvelle offre de service et dans un souci de maîtrise de ses ressources, la CNAV ne fournit plus d'attestation par voie postale. Cette mesure a été accompagnée d'un plan de communication à destination des usagers via notamment des spots radio, des annonces sur les sites internet des CARSAT, des affiches au sein des agences et des prospectus diffusés lors d'envoi de courriers aux assurés. Afin de ne pas pénaliser les retraités ne maîtrisant pas l'outil informatique, les informations relatives à leur relevé fiscal sont accessibles par téléphone en contactant le 3960.

Données clés

Auteur : [M. Damien Meslot](#)

Circonscription : Territoire de Belfort (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79935

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 mai 2015](#), page 3707

Réponse publiée au JO le : [18 août 2015](#), page 6314