



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pensions

Question écrite n° 89523

Texte de la question

M. Hervé Pellois appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée de la famille, de l'enfance, des personnes âgées et de l'autonomie sur le nouveau système mis en place par les Carsat, qui ne délivrent plus d'attestation fiscale papier. En effet, conformément à sa stratégie de développement de son canal numérique, l'assurance vieillesse met à disposition des retraités, pour vérification, leur attestation fiscale dans l'espace personnel des usagers sur le site www.lassuranceretraite.fr. Ainsi, elle ne fournit plus d'attestation par voie postale. Or beaucoup de retraités ne maîtrisent pas nécessairement l'outil informatique ou n'ont pas accès à internet. Par ailleurs, la plateforme téléphonique complémentaire est très difficilement accessible. Sans remettre en cause l'objectif louable de simplification administrative, il souhaite connaître les actions qu'entend entreprendre le Gouvernement pour maintenir l'accès à l'information fiscale de ces personnes âgées.

Texte de la réponse

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. Le développement de ces services accompagne la mutation des usages des assurés, y compris retraités. Une étude du CREDOC publiée en juin 2014 souligne la plus grande appétence des retraités pour le numérique : entre 2006 et 2014 le taux de retraités internautes a augmenté de 46 points s'élevant à 60 % en 2014. 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 aux retraités, qu'ils résident en France ou à l'étranger. 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 39 60. Pour les appels venant de l'étranger ou pour les utilisateurs de box et téléphone portable, le numéro à composer est le 09 71 10 39 60 afin de bénéficier des mêmes conditions tarifaires. La CNAV a mobilisé des moyens humains pour renforcer les plateformes téléphoniques et répondre aux interrogations des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Pellois](#)

Circonscription : Morbihan (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 89523

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Famille, enfance, personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [29 septembre 2015](#), page 7359

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2015](#), page 183