



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Pensions - Bulletin dématérialisé

Question écrite n° 35885

### Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les conséquences dommageables qui résultent de la suppression du bulletin de pension mensuel sous format papier aux titulaires d'une pension d'État. Cette mesure nouvelle génère un certain mécontentement. Le bulletin de pension papier est nécessaire au retraité, qui n'a pas toujours accès à du matériel informatique. Sa lecture permet une vérification comptable de la somme effectivement perçue et donc des différents éléments pris en compte dans le calcul de la pension. Aussi, il lui demande s'il serait possible de continuer à proposer la version papier du bulletin de pension aux bénéficiaires en faisant la demande.

### Texte de la réponse

Dans le cadre de la modernisation de ses offres, le service des retraites de l'État permet, depuis le 1er décembre 2019, à ses usagers pensionnés d'accéder à leurs bulletins de pensions et attestations fiscales à partir du site de l'Espace Numérique Sécurisé des Agents Publics (ENSAP), dont l'accès est privé et sécurisé. Pour mémoire, antérieurement à cette date le service des retraites de l'État ne délivrait des bulletins de pension qu'en cas d'évolution de la situation des pensionnés (revalorisations notamment), soit une à deux fois par an. La mise à disposition, au sein de l'espace numérique précité, chaque mois, des bulletins de pensions constitue ainsi un réel avantage pour les intéressés. S'il apparaît que certains usagers sollicitent le service des retraites de l'État pour des besoins ponctuels, une baisse très sensible des demandes de bulletins ou attestations a été observée, signifiant qu'une grande partie des usagers s'est appropriée ce nouveau service. Néanmoins, le service des retraites de l'État continue d'accompagner les usagers qui éprouvent des difficultés techniques pour accéder à ces documents à l'aide de plusieurs solutions accessibles, soit de façon dématérialisée (aide en ligne et film explicatif disponible sur le site de l'ENSAP, explications détaillées fournies par courriel selon les problématiques rencontrées par les usagers), soit par téléphone. Enfin, pour les usagers ne disposant pas d'accès à internet ou ne parvenant pas à accéder à leurs documents, ils peuvent les obtenir sur demande auprès du service d'accueil du service des retraites de l'État.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Claude Bouchet](#)

**Circonscription :** [Vaucluse \(2<sup>e</sup> circonscription\)](#) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35885

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Économie, finances et relance](#)

**Ministère attributaire :** [Comptes publics](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [2 février 2021](#), page 827

**Réponse publiée au JO le :** [4 mai 2021](#), page 3855