ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dématérialisation - DGFIP

Question écrite n° 38587

Texte de la question

M. Adrien Morenas interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur l'indisponibilité des bulletins de pension et attestations fiscales version papier. Il en irait de même pour la CARSAT et AGIRC-ARCCO. Aujourd'hui, de nombreux retraités et pensionnés ne sont pas informés de la possibilité de créer leur espace numérique ou se trouvent dans une situation d'incapacité technique ou technologique. Il en résulte une inégalité de traitement car l'absence d'accessibilité à de tels documents est aussi préjudiciable que pour un bulletin de salaire. Il souhaite donc savoir si une dérogation pourrait être mise en place à leur endroit afin de corriger cet écueil.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la modernisation de ses offres, depuis le 1er décembre 2019, le service des retraites de l'État permet 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. 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). Alors que la production de ces documents ne relève d'aucune obligation légale, la mise à disposition, chaque mois, des bulletins de pensions constitue ainsi un réel avantage pour les intéressés. S'il apparaît que certains usagers continuent de solliciter 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. Le service des retraites de l'État veille ainsi à ce que les usagers n'ayant pas accès à ces services restent destinataires de ces documents lorsqu'ils en font la demande. Le service des retraite de l'État respecte donc son engagement d'accroître la qualité du service rendu à l'usager par la proposition d'un nouveau service dématérialisé, tout en veillant à ce qu'il n'y ait pas de rupture d'égalité entre ses usagers retraités en proposant l'envoi postal de ces documents dès que nécessaire. Par ailleurs, des actions permanentes de communication sont réalisées auprès des usagers retraités afin qu'ils soient informés de cette nouvelle offre de service : des messages sont apposés sur les derniers bulletins de pension adressés par voie postale et les courriers et courriels adressés aux usagers retraités ; un message spécifique pour les usagers rencontrant des difficultés sur l'ENSAP est présent sur le serveur vocal interactif du numéro d'appel des usagers retraités. Enfin, des travaux sont actuellement en cours pour déployer de nouvelles modalités depromotion de ce service.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QE38587

Auteur : M. Adrien Morenas
Circonscription : Vaucluse (3e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 38587
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Économie, finances et relance
Ministère attributaire : Comptes publics

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 4 mai 2021, page 3751
Réponse publiée au JO le : 22 juin 2021, page 5067