



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

fonctionnement

Question écrite n° 98884

Texte de la question

M. Gérard Manuel attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé concernant l'information individuelle donnée par voie dématérialisée aux retraités. En effet parmi ces retraités, un nombre significatif ne possède pas d'ordinateur et n'ont pas accès à Internet. Cette situation peut porter préjudice à certains ayants-droit faute d'information. Il souhaite connaître les intentions du Gouvernement sur ce point, afin que chaque retraité puisse avoir accès aux informations et aux documents le concernant, par voie numérique ou postale, selon ses possibilités.

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. Gérard Manuel](#)

Circonscription : Aube (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 98884

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 septembre 2016](#), page 8032

Réponse publiée au JO le : [11 octobre 2016](#), page 8302