



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

CARSAT - Dématérialisation des échanges

Question écrite n° 4740

Texte de la question

M. Charles de la Verpillière appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la dématérialisation des échanges avec les CARSAT et la difficulté, pour les personnes âgées, d'obtenir des contacts et réponses à leurs interrogations pour de nombreuses personnes âgées. Les décomptes et relevés de situations semblent exclusivement téléchargeables en ligne, alors que de nombreux retraités n'ont pas créé leur compte sur l'espace dématérialisé de la CARSAT. Il n'apparaît pas normal qu'ils ne puissent bénéficier d'un envoi par courrier, au moins trimestriellement, de ces éléments. Il lui demande quelle est la position du Gouvernement sur ce point.

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 2018-2022 (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. La CNAV n'adresse pas à ses retraités, par voie postale, un décompte lors de chaque paiement d'échéance, ni lors de la revalorisation des pensions dans un souci de maîtrise de ses ressources. Toutefois, il existe bien dès à présent un service en ligne mettant à disposition des assurés ces informations. L'assurance retraite propose en effet un service en ligne accessible via l'espace personnel (site lassuranceretraite.fr) qui permet d'éditer à la demande une attestation de paiement en pouvant opter pour une information plus ou moins détaillée (distinction des différents avantages, indication des précomptes sociaux). Ces documents peuvent également être obtenus dans les points d'accueil physique et sur demande téléphonique. L'attestation de paiement détaillée délivrée par l'assurance retraite mentionne le montant net payé et le montant des précomptes sociaux. L'attestation évoluera pour tenir compte de la mise en œuvre du prélèvement à la source à compter du mois de janvier 2019. Un télé-service disponible sur le portail inter-régimes du GIP Union retraite offre également un service d'attestation qui permet d'éditer le montant brut et le montant net. Le développement de ces services accompagne la mutation des usages des assurés. L'édition 2017 du baromètre numérique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes et l'agence numérique 2014 souligne la plus grande appétence des français pour le numérique : entre 2005 et 2017 le taux d'usagers ayant réalisé une démarche administrative en ligne a augmenté de 45 points s'élevant à 67% en 2017.

Données clés

Auteur : [M. Charles de la Verpillière](#)

Circonscription : Ain (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4740

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 janvier 2018](#), page 532

Réponse publiée au JO le : [29 janvier 2019](#), page 927