



16ème législature

Question N° : 8097	De M. André Chassaigne (Gauche démocrate et républicaine - NUPES - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Santé et prévention		Ministère attributaire > Travail, plein emploi et insertion
Rubrique >retraites : généralités	Tête d'analyse >Nécessité d'un retour à un format papier du bulletin de pension	Analyse > Nécessité d'un retour à un format papier du bulletin de pension.
Question publiée au JO le : 16/05/2023 Réponse publiée au JO le : 31/10/2023 page : 9805 Date de changement d'attribution : 23/05/2023		

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre de la santé et de la prévention sur la nécessité d'un retour à un format papier du bulletin de pension pour les retraités qui le souhaitent. Aujourd'hui, 30 % des retraités ne recourent pas au numérique soit parce qu'ils ne sont pas équipés, soit parce qu'ils habitent en zone blanche ou encore parce qu'ils ne maîtrisent pas l'informatique. Selon l'INSEE, l'âge serait le principal déterminant de l'illectronisme. C'est le même constat pour la Défenseure des droits qui alerte dans son dernier rapport sur la rupture d'accès aux droits que constitue la dématérialisation, notamment pour de nombreuses personnes âgées. Depuis la disparition totale du format papier, les retraités qui sont éloignés du numérique n'ont ainsi plus accès aux informations concernant leur pension de retraite. Ils n'ont plus aucun moyen d'en interpréter le montant ou les variations et sont contraints de se satisfaire de constater la somme qui a été créditée à leur compte bancaire. Ce déficit d'accès à l'information peut être lourd de conséquences pour les personnes concernées. Il constitue aussi une rupture d'égalité qui engendre un sentiment d'abandon, voire de la défiance et qui a des effets dévastateurs sur la cohésion sociale. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement compte prendre pour obtenir des Carsat en région qu'elles envoient aux retraités qui le souhaitent un bulletin de pension non dématérialisé et ce, afin de s'adapter aux réalités de tous et respecter le droit à l'information de chacun.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la modernisation de ses offres de service, les usagers pensionnés ont la possibilité d'accéder à leurs bulletins de pensions et attestations fiscales à partir du site « L'Assurance retraite – La retraite de la Sécurité sociale (lassuranceretraite.fr) / mon espace personnel », dont l'accès est privé et sécurisé. Antérieurement, les Caisses d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT) délivraient des bulletins de pension papier uniquement en cas d'évolution de la situation des pensionnés (revalorisations notamment). La mise à disposition, chaque mois, des bulletins de pensions dans "espace personnel" constitue ainsi une amélioration du service rendu et un réel avantage pour les usagers. S'il apparaît que certains usagers sollicitent la CARSAT pour des besoins ponctuels, une baisse des demandes de bulletins ou attestations papier a été observée, signifiant qu'une grande partie des usagers s'est approprié ce service en ligne. Pour accompagner les usagers qui éprouvent des difficultés techniques pour accéder à ces documents, la CARSAT met à leur disposition plusieurs solutions accessibles, soit de façon dématérialisée (aide en ligne, guide d'utilisation) sur le site de l'assurance retraite, soit par téléphone. Les usagers



ne disposant pas d'accès à internet ou ne parvenant pas à accéder à leurs documents peuvent les obtenir sur demande auprès de la CARSAT (accessible par téléphone) ou des Maisons France Services. Ainsi, les CARSAT respectent l'engagement d'accroître la qualité du service rendu à l'utilisateur 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 assurant la transmission 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.