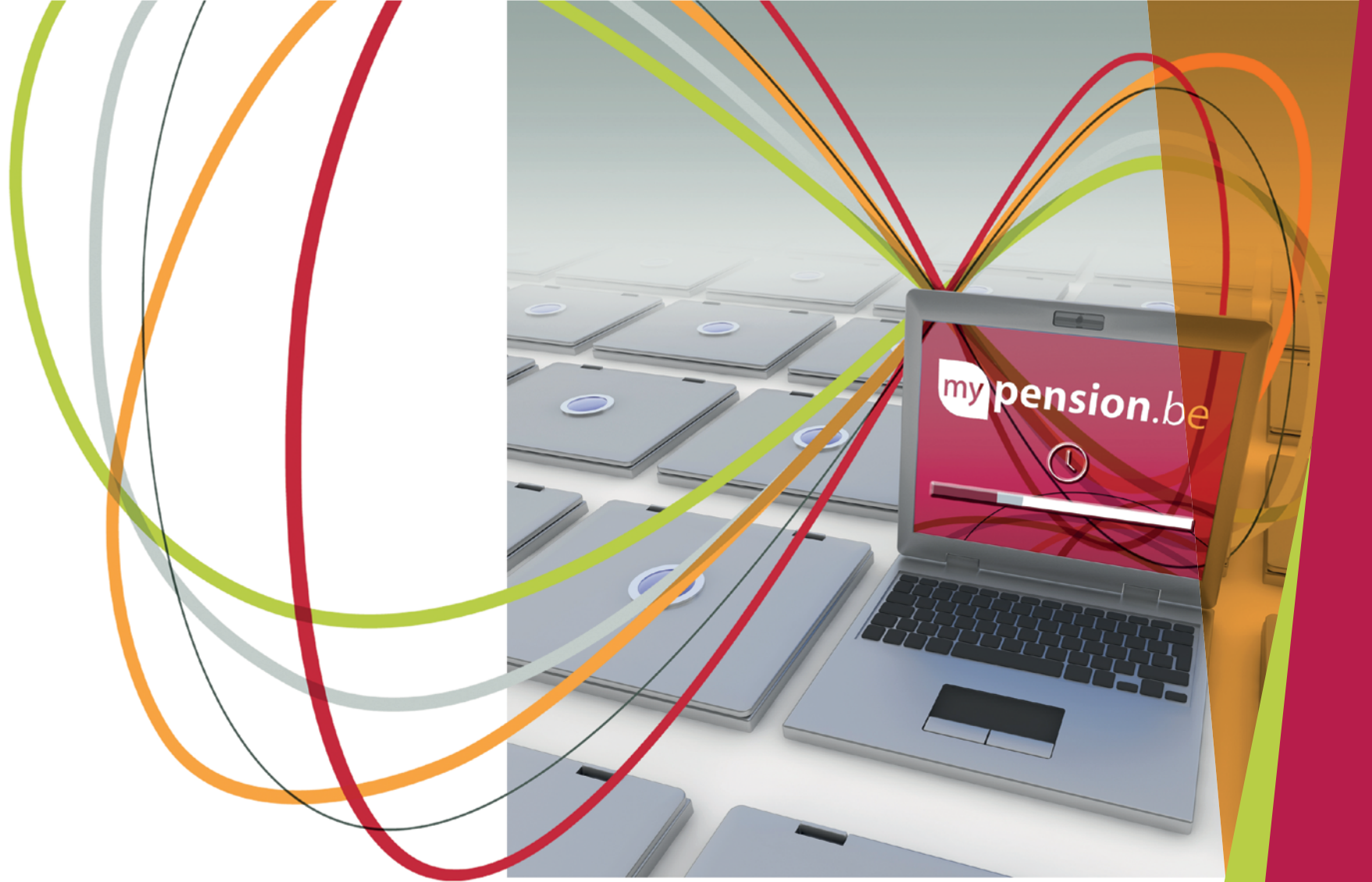




Service fédéral des Pensions
Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles
www.servicepensions.fgov.be

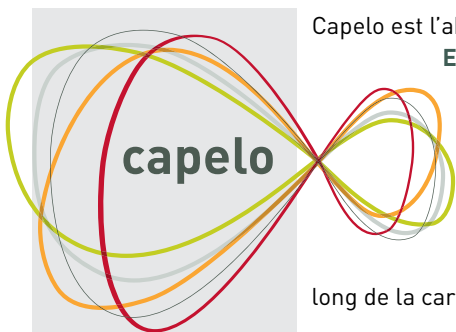
.be

Les données de carrière
électroniques
Les futurs pensionnés
comptent sur vous !

Décembre 2020



Capelo en bref



Capelo est l'abréviation de "**Carrière Publique Electronique - Elektronische Loopbaan Overheid**" et est une initiative du Service fédéral des Pensions (SFP).

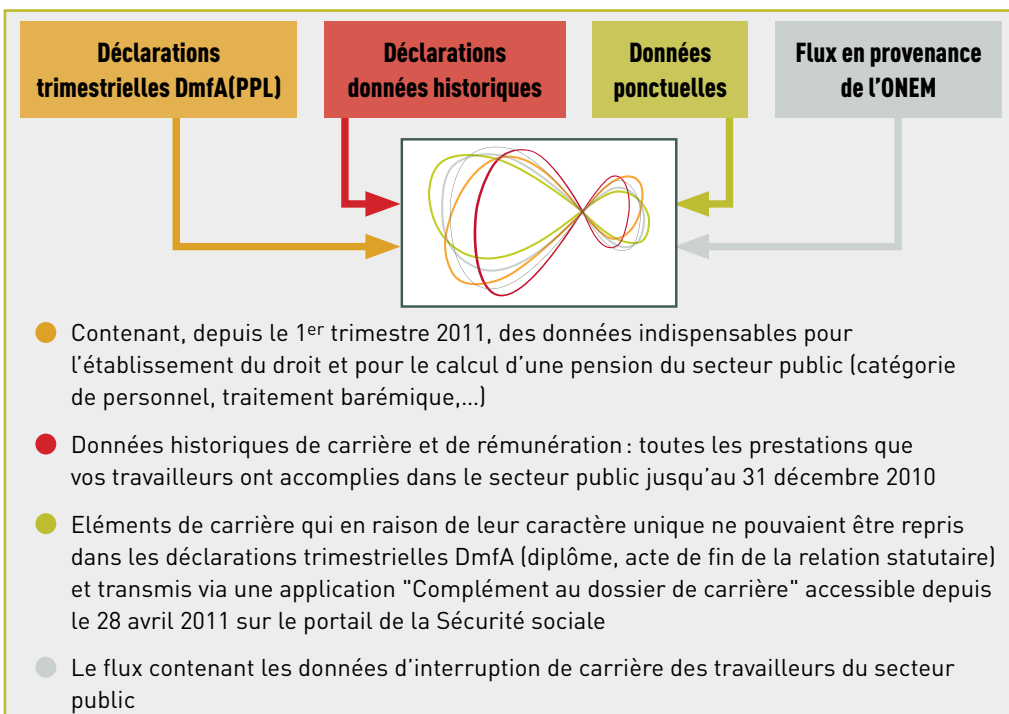
Capelo est la base de données qui collecte et gère les données de carrière électroniques du personnel du secteur public. **Les données stockées dans cette base de données constituent la base du dossier électronique de pension**, qui est mis à jour tout au

long de la carrière.

La récolte électronique des données de carrière a été coordonnée dans le cadre du projet Capelo. La loi du 29 décembre 2010 ("loi Capelo") a conféré une base légale à ce projet.

Par ce biais, le passage des dossiers de pension papiers aux dossiers de pension électroniques s'est déroulé de manière harmonieuse et structurée.

Le flux Capelo est alimenté par quatre sources différentes :



Obligations légales

Déclaration données historiques

Le principe de base est le suivant : tout employeur soumis à la déclaration générale obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2011 doit, pour chaque travailleur en service chez lui au 1^{er} janvier 2011, délivrer et valider avant le 1^{er} janvier 2016 une attestation électronique relative aux données de carrière et de traitement pour la période jusqu'au 31 décembre 2010 inclus.

Pour les travailleurs qui n'étaient plus en service chez un employeur du service public le 1^{er} janvier 2011, le dernier employeur est également tenu de fournir une attestation "données historiques" à la demande de l'organisme de pension.

Pour les travailleurs qui sont entrés en service dans le secteur public après le 1^{er} janvier 2011 et qui avaient déjà effectué des prestations pour le secteur public avant le 1^{er} janvier 2011, il revient au premier employeur après le 1^{er} janvier 2011 de fournir une attestation électronique des données historiques et de la valider.

Déclaration DmfA

La DmfA contient les données de rémunération et de temps de travail de tous les travailleurs occupés chez un employeur au cours d'un trimestre donné. À partir du 1^{er} trimestre 2011, trois nouveaux blocs de données venaient enrichir la DmfA. Il s'agit du bloc "Données de l'occupation relatives au secteur public", sous lequel se placent les blocs "Traitement barémique" et "Supplément de traitement".

Déclaration données ponctuelles

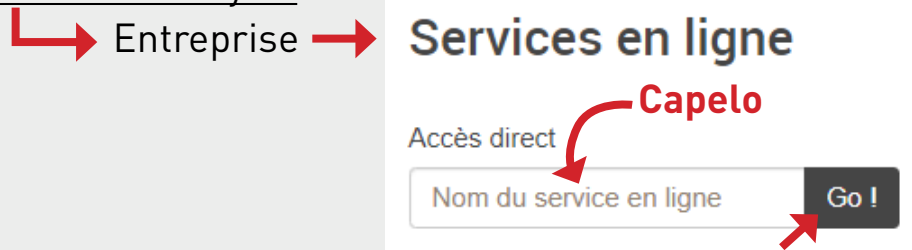
Si un diplôme est requis pour un recrutement ou une nomination à partir du 1^{er} janvier 2011, l'employeur doit communiquer les éléments de ce diplôme (intitulé, date de délivrance, etc.).

Si l'employeur licencie un travailleur après le 1^{er} janvier 2011, il doit soumettre une copie de la fin de la relation statutaire.

Ces données ne sont pas uniquement importantes à la fin de la carrière. Elles sont aussi cruciales pour **mypension.be**, afin d'offrir à chaque citoyen la possibilité de consulter et de demander, tout au long de sa carrière, des informations (date de pension, estimation de pension, simulations), lui permettant d'effectuer des choix de carrière réfléchis.

Données historiques : information technique et instructions administratives sur www.socialsecurity.be

www.socialsecurity.be



Capelo - Carrière publique électronique

CAPELO signifie « Carrière Publique Electronique - Elektronische Loopbaan Overheid » et est une initiative du Service fédéral des Pensions (SFP).

CAPELO est la banque de données permettant de récolter et de gérer électroniquement toutes les données de carrière du personnel du secteur public, en ce compris le personnel contractuel.

Par données de carrière, on entend :

- les prestations et les absences;
- les traitements et suppléments de traitement.

Les données stockées dans cette base de données constituent le fondement d'un dossier électronique de pension actualisé tout au long de la carrière.

Vous trouverez toutes les annexes concernant Capelo dans la TechLib

Glossaires 2020/4

Choisissez un glossaire - - -

Gol

Instructions administratives

-- Choisissez une instruction - - -

Gol

Instructions administratives

Documents qui décrivent d'un point de vue 'métier' les règles à suivre lors de la déclaration des données historiques et des compléments au dossier de carrière (données ponctuelles).

Glossaires

Information technique concernant Capelo-données historiques. Cette information est destinée aux employeurs qui souhaitent transférer des attestations via des messages structurés :

- Dernière version du glossaire
- Historique des différentes versions
- Annexes structurées
- Données communes

< Capelo

Infos générales

- > A propos de Capelo
- > Qui fait la déclaration ?
- > Quelles données introduire ?
- > Quand introduire les données ?
- > Comment introduire les données ?
- > Nouveau ce trimestre

Compléments au dossier de carrière

Via Web

- > Manuel. Comment introduire ?

Introduire une déclaration

Données historiques

Infos générales

- > Description des anomalies

Via Web

- > Manuel. Comment introduire ?

Introduire une déclaration

Via batch

- > Manuel. Comment envoyer ?

TechLib

Accédez à la bibliothèque technique

Une question ?

Posez votre question via le [formulaire de contact](#)

Infos générales

Brève information à propos du dossier électronique de pension, des compléments au dossier de carrière et des données historiques :

- Qui fait la déclaration ?
- Quelles données introduire ?
- Quand introduire les données ?
- Comment introduire les données ?

Compléments au dossier de carrière (données ponctuelles)

L'accès à l'application ainsi que le manuel d'utilisation de l'application.

Données historiques

L'accès à l'application ainsi que la documentation suivante :

- Manuel de l'utilisation de l'application
- Description de l'ensemble des anomalies pouvant survenir dans le cadre de Capelo-données historiques
- Manuel relatif à l'envoi d'attestations historiques au moyen de fichiers batch (XML)

TechLib

Toute l'information technique concernant Capelo-données historiques (déclaration originale, accusé de réception et notification) :

- Glossaire
- Documentation XML

Formulaire de contact

Lien vers le formulaire de contact permettant de poser une question au centre de contact de la Sécurité Sociale



Une communication intégrée digne du 21^e siècle

mypension.be, une collaboration entre le SFP, l'INASTI et Sigedis, est le portail de pension en ligne pour toute information personnalisée sur les pensions légales et complémentaires pour les travailleurs et pensionnés qu'ils soient salariés, indépendants ou fonctionnaires.

mypension.be est une plateforme de pension commune et interactive offrant un maximum d'interactions entre le citoyen et l'administration.

Depuis le début dans le monde du travail jusqu'à la pension incluse, le dossier de pension ne cesse d'évoluer : **mypension.be** a donc son importance tant pour les pensionnés que pour la population active.

mypension.be vise surtout :

- un désenclavement des données de carrière ;
- des estimations actualisées de l'âge de la pension ;
- des estimations actualisées du montant de la pension ;
- des possibilités de simulations ;
- des formulaires Web uniques.

Les principes d'e-government tels que la simplicité administrative et la convivialité servent dans ce cadre de fil conducteur.

La phase la plus importante de ce projet était **la création d'une base de données de carrière**. Chaque institution de pension interprète ces données de carrière, avant qu'elles ne soient intégrées, suivant les règles du régime de pension applicable (salarié, indépendant, fonctionnaire). Le résultat final est un seul dossier de pension électronique. En tant que fournisseur de données, les employeurs jouent ici un rôle crucial.

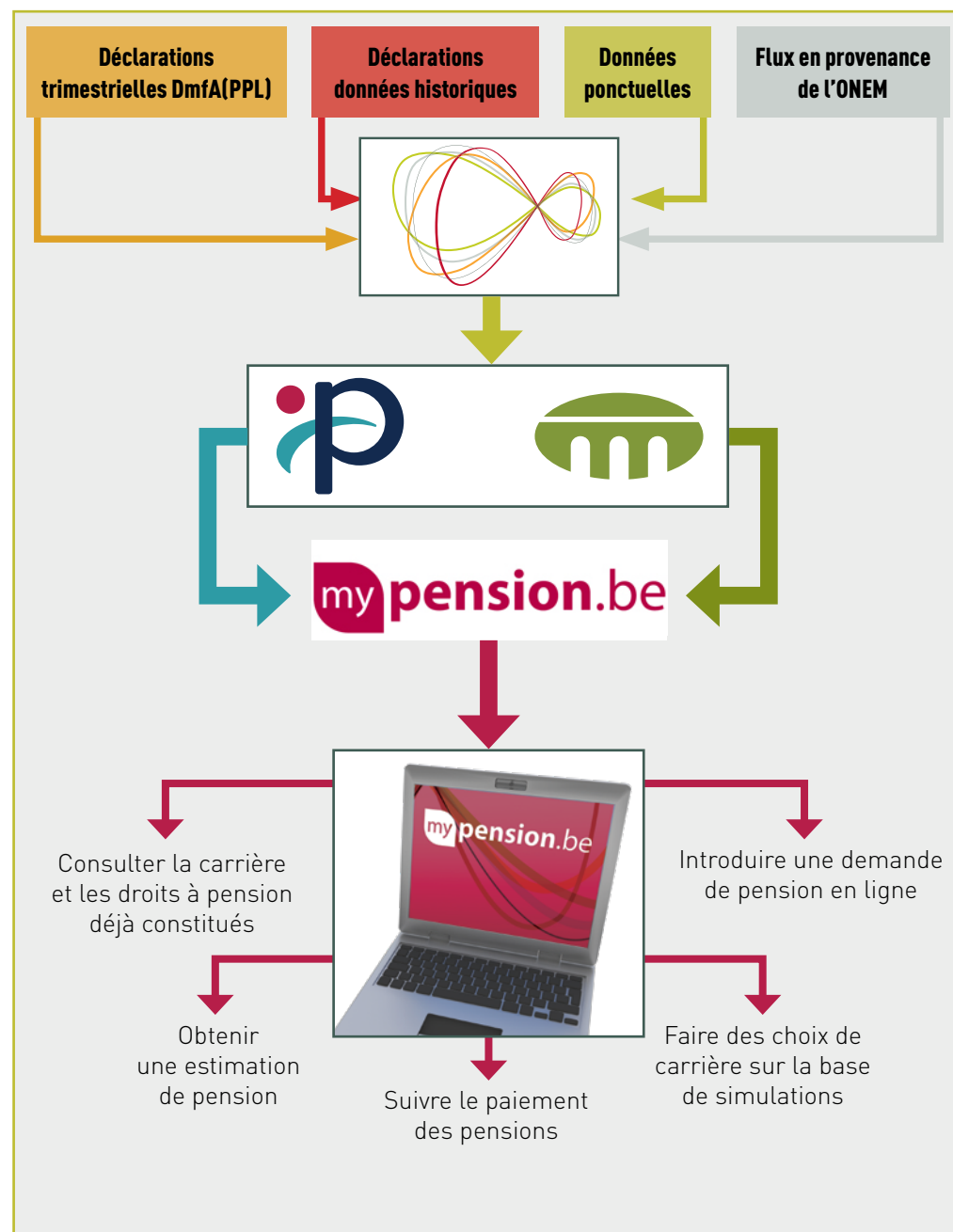
PLUS D'INFOS SUR CAPELO ?

Rendez-vous sur

'Obligations pour les employeurs du secteur public'

PLUS D'INFOS SUR DMFA-ATLAS ?

Rendez-vous sur **'DmfA-Atlas'**



my pension.be : une situation Win-Win-Win

my pension.be représente un pas en avant considérable dans le service fourni aux pensionnés actuels et futurs, qui demandent de plus en plus un service continu avec conseils sur les choix de carrière.

Il offre aux (futurs) pensionnés la possibilité de communiquer avec les institutions de pension de manière entièrement électronique.

De plus, la simplification administrative offerte par my pension.be permet de dégager un temps précieux tant pour les employeurs que pour les institutions de pension.

POUR L'EMPLOYEUR

Gain de temps

suite à la simplification administrative

- il n'est plus nécessaire de constituer de dossier de pension lors de l'introduction de la demande
- vous devez uniquement remplir la déclaration DmfA pour constituer le dossier de pension
- les membres du personnel peuvent obtenir une réponse à leurs questions concernant leur carrière et des estimations de pension grâce à my pension.be

Gain de place

- les dossiers papiers disparaissent progressivement

Un important outil HRM

Certitude quant à la date de mise à la retraite

POUR LE CITOYEN

En tant que futur pensionné, il est possible de

- consulter à chaque moment sa carrière et les droits à pension déjà constitués
- obtenir automatiquement une estimation quel que soit son âge
- faire des choix de carrière sur la base de simulations
- introduire sa demande de pension en ligne
- consulter l'état d'avancement de son dossier

En tant que pensionné, il est possible de

- consulter les paiements de sa(ses) pension(s)

Extension des possibilités de communication avec le SFP et flexibilité pour la consultation et la demande d'informations

POUR LE SFP

Dans la gestion des dossiers

- Plus d'introduction manuelle de données
- Contrôle de la constitution des droits à pension tout au long de la carrière plutôt qu'au moment de la pension
- Rapidité de traitement des dossiers
- Accès immédiat à toutes les données pour tous

Dans la relation avec le client et l'employeur

- Un meilleur service peut être offert au client
- Possibilité d'investir plus de temps dans d'autres relations spécifiques
- Amélioration de l'efficacité

Renforcement de notre expertise

Le Service Pensions

Services & contact

Quelques mots à propos du Service Pensions	11
Comment contacter le Service Pensions ?	12
Le Centre de contact du Service Pensions.....	12
Visiter un Pointpension.....	13
 Des plaintes sur nos prestations ?	 15



Quelques mots à propos du Service Pensions

Le 1^{er} avril 2016, le Service des Pensions du Secteur Public (SdPSP) et l'Office national des Pensions (ONP) ont fusionné pour former ensemble le Service fédéral des Pensions, en abrégé le SFP ou le Service Pensions.

Missions

Le SFP :

- conseille et informe de manière claire en matière de pensions, via différents canaux de communication adaptés aux besoins et aux groupes-cibles ;
- calcule les pensions des salariés, des fonctionnaires, ainsi que la GRAPA à partir des données mises à sa disposition. Il notifie ensuite leurs droits aux (futurs) pensionnés ;
- paie les pensions des salariés, des fonctionnaires, des indépendants et la GRAPA. Il s'engage à assurer un paiement correct et à temps à ses clients ;
- soutient la prise de décision politique. Il fait bénéficier les décideurs politiques de ses données, de ses analyses et de ses expertises stratégique, juridique, financière et actuarielle.

Comment contacter le Service Pensions ?

Via mypension.be

Via votre dossier en ligne sur www.mypension.be, vous pouvez consulter et modifier vos données 7j/7 et 24h/24.

Vous pouvez également nous envoyer vos questions en ligne.

Comment faire ?

Utilisez un lecteur de carte d'identité, votre carte d'identité (e-ID) et votre code pin pour vous connecter de manière sécurisée à votre dossier personnel.

Le Centre de contact du Service Pensions

Par téléphone

Vous pouvez joindre le Centre de contact gratuitement depuis la Belgique au **numéro spécial Pension 1765** (numéro payant depuis l'étranger : +32 78 15 1765). Vous pouvez nous contacter les jours ouvrables, de 8h30 à 12h et de 13 à 16h et le lundi jusqu'à 17h.

En ligne

Remplissez notre formulaire de contact : <http://bit.ly/formulairedecontactPensions>

Par courrier

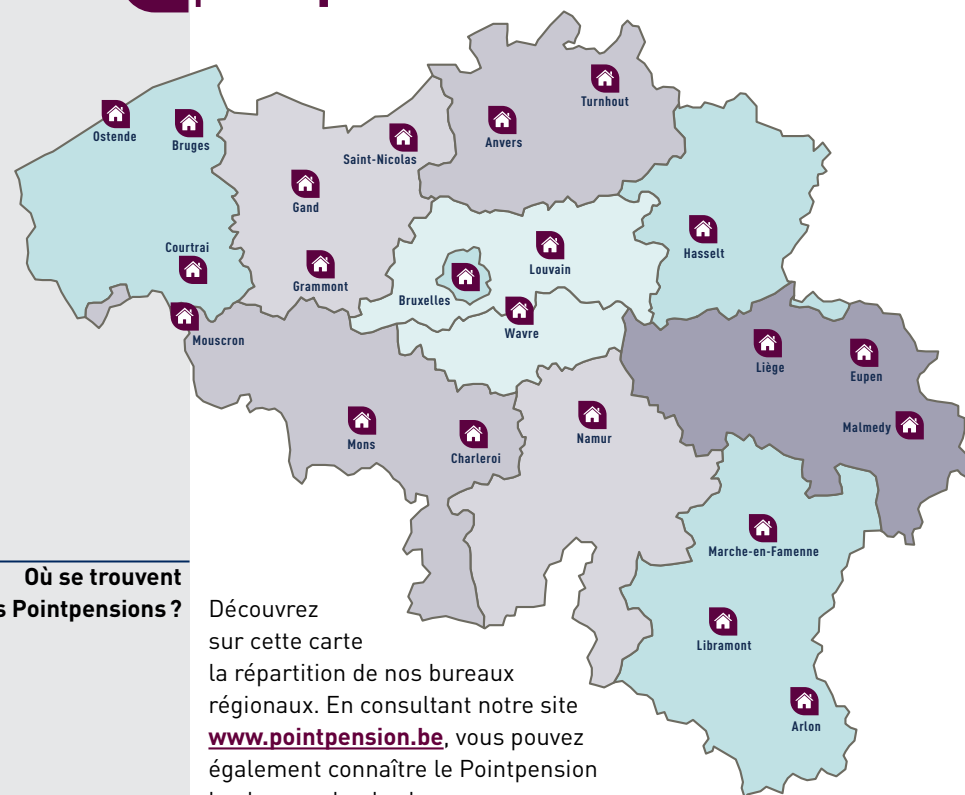
Service fédéral des Pensions
Tour du Midi
Esplanade de l'Europe 1
1060 Bruxelles

Lors de tout contact, communiquez votre numéro du Registre national (date de naissance inversée + 5 chiffres) mentionné au verso de votre carte d'identité.

Comment contacter le Service Pensions ?

Visiter un Pointpension

Dans chaque Pointpension, vous pouvez entrer directement en contact avec des collaborateurs spécialement formés. Ceux-ci mettent leurs années d'expérience à votre disposition pour vous fournir des renseignements généraux ou particuliers sur les pensions des fonctionnaires, des salariés et aussi des indépendants.



Où se trouvent les Pointpensions ?

Découvrez sur cette carte la répartition de nos bureaux régionaux. En consultant notre site www.pointpension.be, vous pouvez également connaître le Pointpension le plus proche de chez vous.

Tenez compte du fait que les visiteurs se présentant dans les Pointpensions sans rendez-vous durant les heures d'ouverture sont reçus par ordre d'arrivée.

Évitez les files

Certains Pointpensions vous reçoivent sur rendez-vous. Consultez notre site internet pour voir les possibilités et appelez-nous au numéro renseigné pour prendre rendez-vous.

Comment contacter le Service Pensions ?

Visiter un Pointpension

Quelques conseils pratiques

- Préparez bien vos questions et munissez-vous autant que possible :
 - des documents et données en relation avec votre question et
 - de tout autre document avec votre numéro du Registre national.

Souvent, les agents des Pointpensions peuvent vous aider immédiatement, mais il arrive parfois qu'ils enregistrent vos données et vous demandent de revenir à un autre Pointpension. Dans certains cas, votre interlocuteur doit en effet rechercher des informations supplémentaires en rapport avec des questions en suspens.

Gardez donc à l'esprit que vous devrez peut-être attendre. Il faut parfois prendre plus de temps pour donner une réponse complète dans un cas spécifique.

Des plaintes sur nos prestations ?

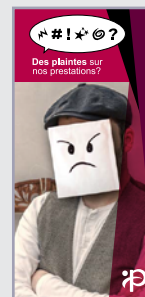
Vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise par le Service Pensions (établissement du droit à la pension, montant de la pension, ...) ? Vous estimez que vous avez dû attendre trop longtemps une réponse ou une décision du Service Pensions ? Vous n'êtes pas satisfait du comportement d'un collaborateur, de l'accessibilité ou de l'information donnée ? **Vous pouvez alors introduire une plainte.**

En pratique, comment introduire votre plainte ?

- 1 Le plus simple : utilisez notre [formulaire de plainte](#) en ligne.
- 2 Demandez la version papier :
 - à l'accueil du Service Pensions ;
 - dans les Pointpensions ;
 - par téléphone, au Centre de contact du Service Pensions, via le **numéro spécial Pension 1765** (gratuit depuis la Belgique).
- 3 Envoyez le formulaire complété et signé :
 - soit par courrier, à l'attention du coordinateur des plaintes, Tour du Midi – Esplanade de l'Europe 1 – 1060 Bruxelles,
 - soit par e-mail à l'adresse suivante : plaintes@sfpd.fgov.be.
- 4 Vous pouvez aussi envoyer une simple lettre, mais mentionnez toujours les données suivantes dans votre courrier, afin de permettre au Service Pensions de traiter votre plainte :
 - votre nom et votre prénom ;
 - votre numéro du Registre national (date de naissance inversée + 5 chiffres) mentionné au verso de votre carte d'identité ;
 - votre adresse ;
 - votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail.

Veillez à :

 - mentionner clairement que vous avez une plainte à formuler ;
 - expliquer, concrètement et le plus clairement possible, en quoi consiste votre plainte.



**Des plaintes sur
nos prestations?**

Vous trouverez plus d'information sur la gestion des plaintes dans notre dépliant "[Des plaintes sur nos prestations ?](#)".