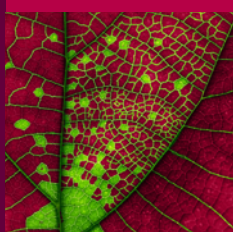
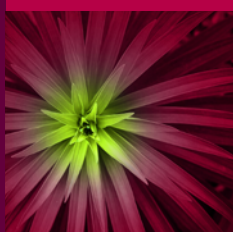
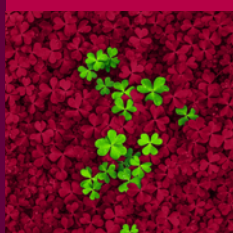
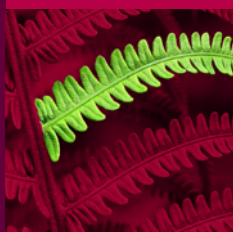


Service fédéral des Pensions



Rapport annuel 2017

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS..... 7

AVANT-PROPOS..... 8

PARTIE 1 : 1 INSTITUTION, 4 COMITÉS DE GESTION ET 4 GRANDES MISSIONS..... 11

LES 4 COMITÉS DE GESTION DU SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS..... 12

Le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions..... 12

Son rôle 12

Son avis 13

Composition 13

Le Comité de gestion des pensions des agents statutaires des administrations provinciales et locales 14

Le Comité de gestion des pensions complémentaires des travailleurs salariés 14

Le Comité de gestion du Service Social Collectif 14

NOTRE 1^{re} MISSION : INFORMER ET COMMUNIQUER 15

La structure et les activités liées à cette mission..... 15

La structure 15

Les activités liées à ces missions 16

NOTRE 2^e MISSION : ATTRIBUER 20

La structure..... 21

Une gestion proactive des dossiers – suivi des données d’assurance-pension 22

Moteur des pensions 22

Polyvalence – plus forts ensemble 23

L’attribution en quelques chiffres..... 23

NOTRE 3^e MISSION : PAYER 24

Une structure en mouvement 24

Garantir un paiement correct 25

Informé le (futur) pensionné 25

NOTRE 4^e MISSION : SOUTENIR (ET COLLABORER AVEC) LES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES 26

La structure : 2 départements, 11 services..... 27

Le Service d’étude..... 27

Le département Soutien au Management 28

Communication 28

Stratégie et Innovation..... 28

Project Management Office 29

Gestion des plaintes..... 29

Maîtrise interne 30

Nouvelles enquêtes : la satisfaction du citoyen, toujours à l’avant-plan..... 31

PARTIE 2 : NOS RÉSULTATS & STATISTIQUES

LES STATISTIQUES DE PENSIONS	34
Statistiques pour les pensions de salariés et d'indépendants	34
Aperçu global des bénéficiaires de prestations et dépenses mensuelles	34
Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions selon le type de carrière	34
Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions selon le taux de la pension	36
Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions selon le lieu de résidence	38
Répartition et évolution des nouvelles prestations versées en 2017	39
Répartition et évolution selon l'âge à la prise de cours	40
Statistiques pour les pensions de fonctionnaires	42
Nombre de pensions et évolution	42
Dépenses totales pour les pensions	44
Répartition et montant moyen des pensions selon la tranche de revenus	45
Répartition en pourcentage des nouvelles pensions de retraite selon le motif de mise à la pension	46
Répartition en pourcentage des nouvelles pensions de retraite selon l'âge de mise à la pension et l'année de prise de cours	47
LES STATISTIQUES DES RESSOURCES HUMAINES (P&O)	48
Effectif 2017	48
Unités physiques	48
Équivalents temps plein	48
Répartition par niveau	49
Répartition hommes/femmes par niveau	49
Répartition hommes/femmes	50
Pyramide des âges	50
Temps partiels	50

PARTIE 3 : 2017, UNE ANNÉE DE PROJETS DÉDIÉS AU CITOYEN

LES PROJETS LIÉS À NOTRE MISSION "COMMUNIQUER"	52
Création de brochures et folders	52
Nouvelle législation en matière de régularisation des périodes d'études à partir de décembre 2017	53
3 chantiers en ligne	54
Site Internet	54
Intranet	54
mypension.be	54
Accueil sur rendez-vous	58
Projet lisibilité avec l'IFA	58
Reprise des compétences de la DG Victimes de la guerre	59
Reprise de DIBISS-OSSOM et fonds solidarisé	60
Reprise de l'ORPSS	60

LES PROJETS LIÉS À NOTRE MISSION "PAYER"	62
PHAROS	62
PUB (Paie Unique/Unieke Betaling)	62
Bex (Bilateral Exchange)	63
NOTRE PROJET EMAS	64
Les statistiques	65
Enquête	68
NOS COLLABORATIONS AVEC L'ÉTRANGER	69
Colloque "Back To The Future"	69
Collaboration transfrontalière au sein de l'Europe	69
LES DIFFÉRENTS ENGAGEMENTS EUROPÉENS DU SERVICE PENSIONS	
Plateforme européenne d'assurance sociale (European Social Insurance Platform ESIP)	72
EAPSPI pour les pensions des fonctionnaires	73
EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)	73
Brexit	73
La collaboration dans la pratique	74
Allemagne	74
France	74
Luxembourg	74
Pays-Bas	74

PARTIE 4 : LE SERVICE PENSIONS - SERVICES & CONTACTS

COMMENT CONTACTER LE SERVICE PENSIONS ?	76
COMMENT SUIVRE L'ACTUALITÉ DU SERVICE PENSIONS ?	77

Avant-propos





AVANT-PROPOS



Le 24 octobre 2017, jour pour jour 50 ans après la naissance du régime de pension des salariés, le Service Pensions organisait un colloque international de 2 jours avec "l'arbre des pensions" comme symbole. Cet arbre a réellement pris vie dans la salle Europe de la Tour du Midi et par analogie, ce thème a été prolongé dans le lay-out de ce rapport annuel.

Le 1^{er} jour du colloque nous nous sommes focalisés sur les racines de la législation des pensions, à l'aide d'une rétrospective, après quoi nous avons exploré, entre autre, la durabilité de nos systèmes de retraite ainsi que la base sociale d'un système de pension redistributif.

Durant la 2^e journée, nous avons exploré les jeunes rameaux en éclosion de notre arbre de pension en mettant l'accent sur l'organisation de l'avenir : comment accordons-nous à l'individu en tant que client et qu'agent une place centrale dans un monde régi par une numérisation et une robotisation croissantes ? Comment voyons-nous les services d'une institution de sécurité sociale évoluer dans un avenir proche et lointain ?

Evidemment, cette question ne se pose pas qu'une ou deux fois par an, mais fait partie de notre ambition journalière à être une organisation moderne, orientée client et à le devenir encore plus. Un bel exemple de cela est **mypension.be**. Pendant que l'application débuta il y a une dizaine d'années comme un dossier électronique dans lequel les pensionnés salariés et indépendants pouvaient uniquement consulter leurs correspondances, elle a évolué vers une véritable plateforme-pension pour tout le monde, peu importe son activité professionnelle.

Une fois le citoyen connecté, il a accès à toutes ses données de tous ses régimes pensions, et ceci aussi bien pour le 1^{er} que pour le 2^e pilier pension ! Avec le lancement de l'estimation du montant de pension, **mypension.be** répond aux 2 questions principales du futur pensionné : quand puis-je prendre ma pension et quel sera le montant de ma pension ? Pas étonnant que le nouveau **mypension.be** ait battu plein de records officiels et officieux lors de son lancement !

Mais même les citoyens n'ayant pas d'accès internet ne restent pas sur le bord de la route. En 2017, nous avons aussi introduit un accueil sur rendez-vous et nous avons rebaptisé toutes nos permanences et bureaux par des 'Pointpensions'. Ainsi nos points de contact physiques sont plus facilement reconnaissables. Nous veillerons toujours à ce que l'humain reste central dans nos services.

Bonne lecture !

Sarah Scaillet
Administratrice générale

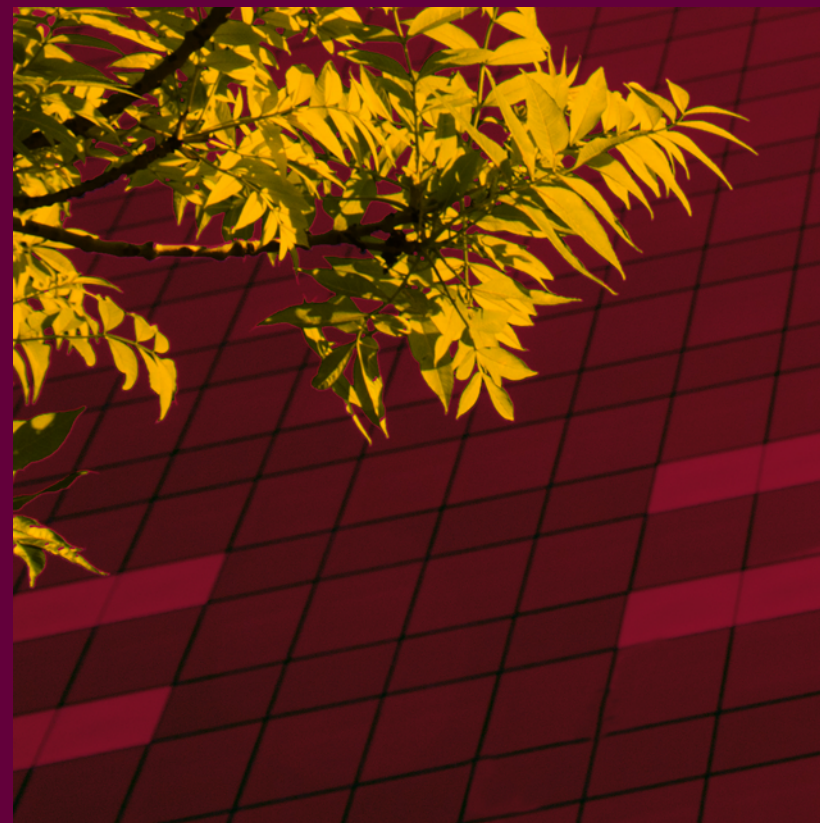
Johan Janssens
Administrateur général-adjoint

Daniel Bacquelaine
Ministre des Pensions

Marcel Savoye
Président du Comité de gestion

Partie 1

1 institution, 4 comités de gestion et 4 grandes missions





LES 4 COMITÉS DE GESTION DU SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS

Suite à la création du Service fédéral des Pensions (SFP) le 1^{er} avril 2016, les comités de gestion des institutions fusionnées ou dont nous avons repris certaines compétences ont, eux aussi, été intégrés dans la gestion de la nouvelle institution. En 2017, le Service Pensions était donc géré par 4 comités de gestion :

- Le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions ;
- Le Comité de gestion des pensions des agents statutaires des administrations provinciales et locales ;
- Le Comité de gestion des pensions complémentaires des travailleurs salariés ;
- Le Comité de gestion du Service Social Collectif.

Le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions



Son rôle

Le Comité de gestion :

- contrôle le fonctionnement du Service Pensions tel qu'il est assuré par l'administrateur général ;
- peut déléguer à l'administrateur général d'autres compétences que la gestion quotidienne ;
- peut également autoriser l'administrateur général à déléguer une partie de ses compétences, ainsi que la signature de certaines pièces et correspondances ;
- reçoit les remarques que lui fait le Conseil pour le paiement des prestations ;
- gère les fonds du SFP. Il se conforme toutefois aux règles fixées par le Roi en matière de placement des disponibilités ;
- nomme, promeut ou, le cas échéant, révoque les membres du personnel du SFP.

Son avis

Le Comité de gestion peut :

- soumettre au ministre des propositions de modification de lois et d'arrêtés en ce qui concerne les pensions des salariés et des fonctionnaires ;
- adresser au ministre des avis sur tous les amendements ou propositions de loi dont le parlement est saisi en matière de pensions des salariés et des fonctionnaires ;

Le ministre peut :

- demander l'avis du Comité de gestion sur tout avant-projet de loi ou projet d'arrêté organique ou réglementaire en matière de pension des salariés et des fonctionnaires ;
- demander au Comité de gestion d'élaborer un plan de financement pour toute modification à la législation en vigueur.

Composition

Le Comité de gestion est composé :

- d'un président ;
- d'un nombre égal de représentants des employeurs et des travailleurs :
 - ◇ de 7 membres effectifs et de 3 membres suppléants qui représentent les employeurs ;
 - ◇ de 7 membres effectifs et de 3 membres suppléants qui représentent les travailleurs.

Le Roi nomme le président et les membres du Comité de gestion : il choisit les membres sur des listes doubles présentées par les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs.

Le président et les membres du Comité de gestion détiennent un mandat de 6 ans renouvelable.

Consultez les noms des [membres du Comité de gestion](#)





Le Comité de gestion des pensions des agents statutaires des administrations provinciales et locales

Le Comité de gestion est composé d'un président et de 14 membres qui ont voix délibérative. Le président est nommé sur la proposition du ministre.

Les administrations locales sont représentées par 6 membres, dont :

- 3 sont nommés sur la proposition de la "Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten" (VMSG) ;
- 2 sont nommés sur la proposition de l'Union des Villes et Communes de Wallonie ;
- 1 sur la proposition de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Un membre représente les provinces. Il est successivement nommé sur la proposition de l'Association des Provinces wallonnes et de la "Vereniging van de Vlaamse Provincies". Les travailleurs du secteur provincial et local sont représentés par 7 membres nommés sur la proposition des organisations représentatives des travailleurs siégeant au Comité des services publics provinciaux et locaux.

Le Comité de gestion des pensions complémentaires des travailleurs salariés

Le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions, complété par l'administrateur général et l'administrateur général adjoint, exerce actuellement les compétences du Comité de gestion des pensions complémentaires des travailleurs salariés tant que le président n'est pas nommé et que les membres ne sont pas désignés.

Le Comité de gestion du Service Social Collectif

Le Comité de gestion du Service Social Collectif est composé d'un président (qui est également le président du Comité de gestion des pensions et du personnel statuaire des administrations locales et provinciales) et 6 membres :

- 3 membres représentant les organisations patronales qui siègent au Comité de gestion des pensions du personnel statuaire des administrations locales et provinciales ;
- 3 membres représentant les organisations des travailleurs qui siègent au Comité de gestion des pensions du personnel statuaire des administrations locales et provinciales.

NOTRE 1^{re} MISSION : INFORMER ET COMMUNIQUER



Le Service Pensions (SFP) s'est donné pour mission de communiquer et d'informer de manière claire sur les questions relatives aux pensions. Pour ce faire, il s'engage à apporter des informations claires, accessibles et de qualité par le biais de différents canaux de communication adaptés aux besoins de tous. Il assume également un rôle de conseil et d'accompagnement vis-à-vis de ses différents clients.

Cette mission répond au moins à 2 de ses objectifs stratégiques :

- proposer une offre proactive de services liés aux besoins de chaque groupe-cible de citoyens ;
- privilégier un usage ciblé des différents canaux de communication.

La structure et les activités liées à cette mission

La structure

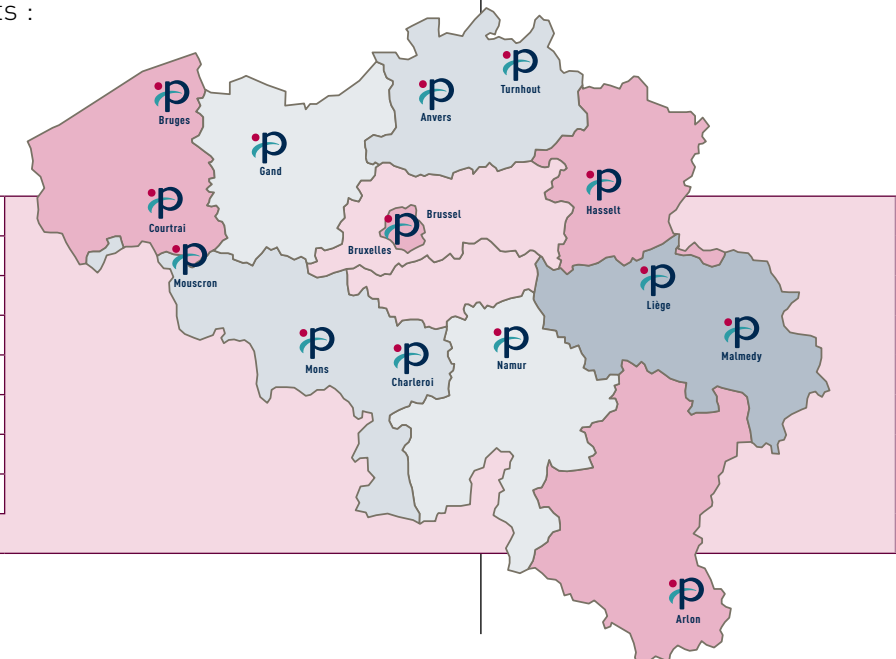
Chaque année, nous développons notre communication externe afin d'augmenter la satisfaction de nos clients.

En 2017, le développement ou l'adaptation de la communication a surtout concerné les services ou départements suivants :

Bureaux régionaux et Pointpensions

Nos 15 bureaux régionaux :

Anvers	Gand
Arlon	Hasselt
Brabant flamand et	Liège
Bruxelles (Tour du Midi)	Malmedy
Brabant wallon et	Mons
Bruxelles (Tour du Midi)	Mouscron
Bruges	Namur
Charleroi	Turnhout
Courtrai	



**Centres de contact :**

- Centre de contact Droits de pension salariés ;
- Contactcenter Pensioenrechten werknemers ;
- Centre de contact Droits de pension fonctionnaires ;
- Contactcenter Pensioenrechten ambtenaren ;
- Centre de contact Paiement de pensions salariés et indépendants ;
- Centre de contact Paiement de pensions fonctionnaires.

Chaque service de production dispose également d'un mini-centre de contact.

Services de soutien au Management :

- Service Communication (communication interne et externe) ;
- Gestion des plaintes.

La communication est également une préoccupation majeure au sein de l'institution. Pour cette raison, **la Matrice de Communication** a été mise en place en mars 2015.

Celle-ci doit notamment garantir une meilleure communication entre les services et les départements, ainsi qu'une intensification des échanges entre les services et le top management.

Afin de favoriser un flux d'informations fluide et structuré, un réseau de Correspondants Communication (également appelés CommCos) a été créé. Ainsi, les CommCos participent à un ou plusieurs des moments de concertation suivants :

- feedback du et au Comité de direction – toutes les 3 semaines, le service Communication dresse un rapport des points les plus importants traités durant la concertation interdépartementale ;
- concertation interdépartementale – toutes les 3 semaines, les CommCos des différents départements et services se réunissent ;
- les réunions de communication par département ou par service – toutes les 3 à 6 semaines, le CommCo organise avec les co-CommCos une concertation au niveau de son service ou département.

De cette façon, tous les départements, services et membres du personnel, ainsi que le Management sont reliés les uns aux autres.

Les activités liées à ces missions

Nos canaux de communication sont sans cesse adaptés pour répondre au mieux aux attentes de nos clients.

Le Service Pensions (SFP) veille au développement de 4 canaux de communication avec le citoyen :

- entretien en face-à-face avec un expert du SFP ;
- téléphone ;
- lettre ;
- voie électronique.

Accueil individuel

Plusieurs possibilités s'offrent au citoyen pour un contact en face-à-face :

- Le SFP dispose de 15 bureaux régionaux et d'un accueil central au sein de la Tour du Midi où se trouvent également les bureaux régionaux des Brabants wallon et flamand.
- Le citoyen peut également se rendre dans un de nos Pointpensions organisés dans différentes communes. Le citoyen consulte notre site web et décide lui-même dans quel Pointpension il veut se rendre selon les questions qu'il veut poser.
- Le BCI (Bureau de conventions internationales) a participé aux Journées internationales d'information retraite, organisées par la Caisse nationale d'Assurance pension du Luxembourg. Plusieurs experts pensions d'Allemagne, de France, de Belgique et du Luxembourg étaient présents pour répondre à toutes les questions des travailleurs salariés.
- Le BIO (Bureau voor Internationale Overeenkomsten) a organisé en collaboration avec la Deutsche Rentenversicherung, comme chaque année, des Pointpensions internationaux en Allemagne et en Belgique.

En 2017, le SFP a accueilli 220 610 visiteurs.

Contacts téléphoniques

Le numéro spécial Pensions 1765 est un numéro unique facile à retenir (gratuit depuis la Belgique) que les citoyens peuvent composer pour toutes leurs questions relatives aux pensions :

- du régime des salariés ;
- du régime des fonctionnaires ;
- du régime des indépendants (INASTI) ;
- du 2^e pilier (Sigedis).

En 2017, le numéro spécial Pensions a répondu à 975 156 appels.

Le SFP œuvre en permanence à l'amélioration de ses services téléphoniques. En 2017, une procédure a été lancée afin que des "messages dynamiques" soient diffusés lors du déroulement du menu de choix. Ainsi, pendant un certain temps, l'appelant entend d'abord un message préenregistré qui répond à une question actuelle fréquemment posée. Ce système a été mis en place pour la première fois pour les fiches fiscales.

Contacts écrits

Le SFP reçoit également de nombreuses demandes d'informations par courriers et courriels.

En 2017, 64 283 courriers et courriels ont été traités,

**74 357 demandes d'estimation de pension personnalisées
ont reçu une réponse**

et 24 820 attestations et duplicatas ont été envoyés.



Contacts via nos sites Internet, nos newsletters et nos réseaux sociaux

Notre site Internet

En 2017, 3 103 750 personnes ont consulté le site Internet du Service Pensions.

Depuis la fusion en avril 2016, notre page d'accueil donne la possibilité de choisir entre la partie consacrée aux pensions de fonctionnaires et la partie consacrée aux pensions de salariés.

Sur ces sites, les visiteurs sont informés des actualités et ont accès à une mise à jour constante de la matière pensions en fonction de l'évolution des lois, des indexations, etc.

Le Service Pensions met toute la documentation à la disposition du public sur son site Internet (brochures, dépliants, rapports, etc.). Ces publications peuvent être téléchargées.

La conception du nouveau site Internet a été lancée en décembre 2017.

mypension.be

Le dossier de pension personnel du citoyen et une grande partie de sa correspondance sont disponibles sur **mypension.be**. Les documents relatifs aux paiements des pensions de fonctionnaires, qui, jusqu'à présent, pouvaient uniquement être consultés sur MyMinFin, seront bientôt également disponibles sur **mypension.be**.

mypension.be a connu de grands changements en 2017 (voir page 54).



Conférence de presse en novembre 2017 pour le lancement du montant estimé de pension sur **mypension.be**. De gauche à droite : Daniel Bacquelaine, ministre des Pensions, Sarah Scaillet, administratrice générale du SFP, Anne Vanderstappen, administratrice générale de l'INASTI, Johan Janssens, administrateur général adjoint du SFP.

Une e-news

Notre newsletter ou "e-news", est régulièrement envoyée à plus de 8 000 abonnés.

En 2017, un nouveau module d'inscription a été lancé dans le but de mieux aligner les différents groupes-cibles (tels que le secteur de l'enseignement, la police, les communes et CPAS, le secteur privé, ...).

Un groupe cible "citoyens" a également été lancé. Le nombre d'inscriptions dans ce groupe a été considérable.

L'e-news passe en revue les actualités, tant au sujet des pensions des salariés que de celles des fonctionnaires.

Parmi les sujets abordés en 2017, on retrouve notamment des informations au sujet de **mypension.be**, nos sessions d'information, la réforme de la régularisation des périodes d'études, etc.

Tout le monde peut s'y inscrire en utilisant le formulaire d'inscription disponible sur le site Internet du SFP.

Une présence accrue sur les réseaux sociaux

Enfin, afin de renforcer la communication électronique et les interactions entre le SFP et ses différents groupes-cibles, le SFP est présent et actif sur les réseaux sociaux.

Notre présence sur les médias sociaux ne se limite pas à une vitrine pour notre site Internet mais nous avons aussi profité des opportunités offertes par les médias sociaux comme pour :

- répondre aux questions et messages reçus sur Facebook ;
- diffuser des films explicatifs concernant la réforme de la régularisation des périodes d'études ;
- diffuser une conférence de presse concernant **mypension.be** en direct.



Contacts avec la presse

Le Service Pensions est également un interlocuteur privilégié des journalistes qui se posent des questions au sujet des pensions. Le SFP considère que cette tâche relève de sa mission d'information. Le service Communication répond directement à certaines questions et se renseigne auprès des services de production ou de l'administrateur général pour les questions plus complexes.

En 2017, le service Communication a répondu à 138 questions en provenance de différents médias.



NOTRE 2^e MISSION : ATTRIBUER

Le Service Pensions (SFP) décide de l'attribution des pensions de retraite et de survie pour les salariés et les fonctionnaires, ainsi que de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).

Cette mission comprend l'examen et l'attribution de droits qui ont été constitués dans :

- le régime de répartition (pensions de retraite et de survie pour les salariés, ainsi que le pécule de vacances et l'allocation de chauffage) ;
- l'ancien régime légal de capitalisation (rentes) ;
- le régime des fonctionnaires (pensions, rentes et indemnités à la charge du Trésor public).

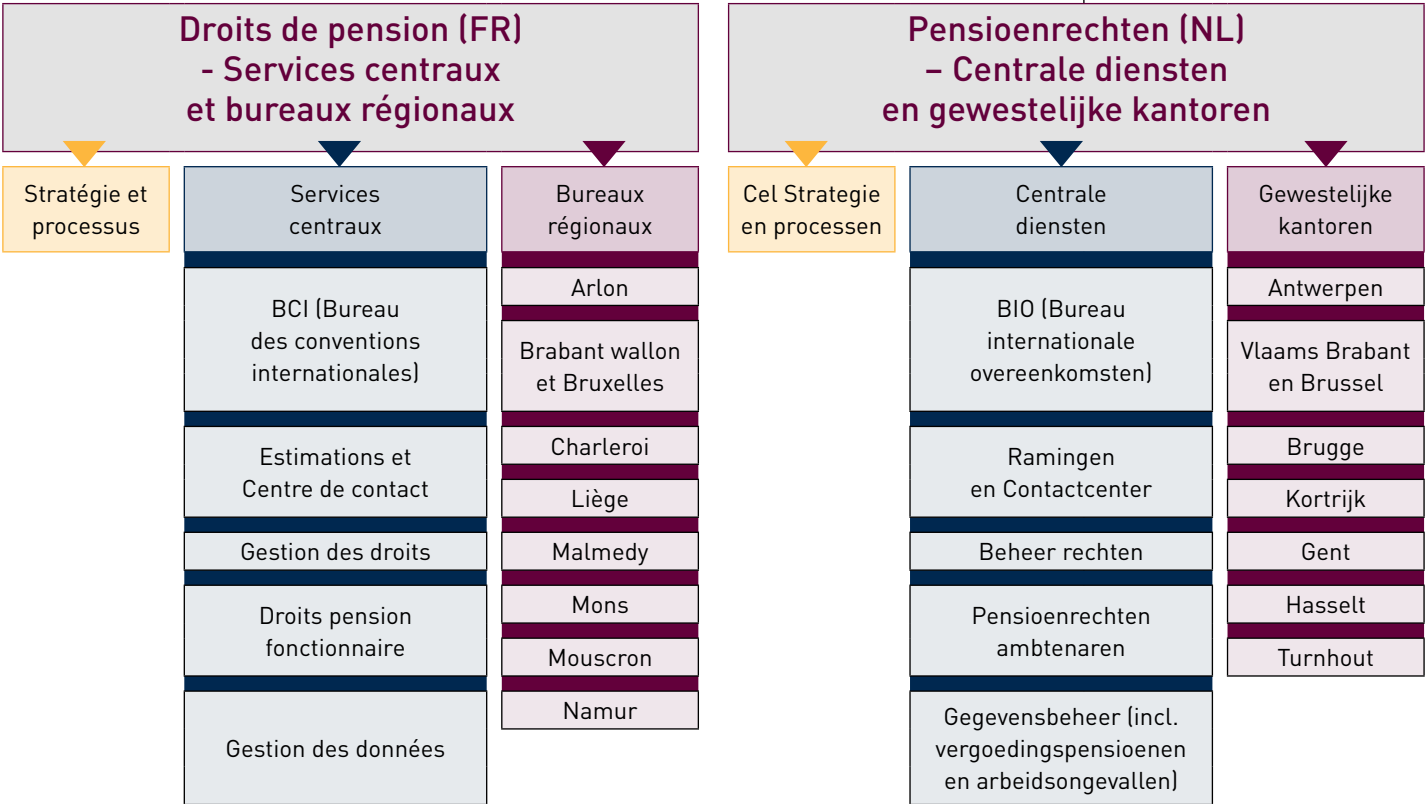
Dans le cadre de la GRAPA, le SFP a également pour mission de contrôler les ressources des ayants droit et des éventuels cohabitants.

Outre le développement des estimations automatiques dans [mypension.be](#), le SFP continue d'effectuer des estimations sur demande pour les citoyens qui ont au moins 55 ans.

Pour optimiser toutes ces tâches, le SFP a développé au fil des années une gestion automatisée proactive des dossiers de pension.

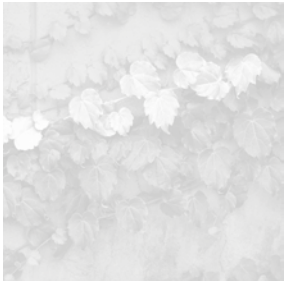
La structure

En 2017, le département (FR/NL) qui gère les attributions du Service Pensions était organisé en 3 entités distinctes :



NOTRE 2^e MISSION : ATTRIBUER





Une gestion proactive des dossiers – suivi des données d’assurance-pension

Pour pouvoir calculer rapidement et correctement les droits de pension, le SFP a besoin de beaucoup de données. Le SFP n’attend pas la demande de pension pour les rassembler. À partir du premier emploi un aperçu continu de la carrière pension de l’ayant droit est tenu à jour.

Ces données peuvent être consultées sur **mypension.be**, de sorte que le futur ayant droit peut y contribuer de manière interactive afin de préparer au mieux sa pension.

Le SFP optimise donc continuellement sa banque de données en groupant les données disponibles, ce qui permet de dépister l’information fausse ou contradictoire à temps.

Les citoyens aussi sont invités à vérifier leur données de carrière sur **mypension.be** et à signaler d’éventuelles lacunes.

Moteur des pensions

La précision de l’estimation de pension dépend de celle des données de carrière. Le SFP a par conséquent déployé de grands efforts en 2017 pour continuer à optimiser la banque de données unique comprenant toutes les périodes d’assurance des 3 régimes. Cela s’est fait par le biais d’un ensemble de contrôles internes visant à s’assurer de la composition correcte de la carrière pension et des droits qui en découlent.

Les incohérences qui sont signalées par le système sont rectifiées depuis 2017 lors du démarrage du dossier, ce qui permet d’accélérer le traitement de la demande de pension.

Cette banque de données est alimentée en coopération avec Sigedis, qui est également responsable, depuis septembre 2017, du contrôle et de l’enregistrement d’éventuels services militaires manquants.

En juin 2017, le module de calcul qui sert également de base aux estimations dans **mypension.be**, a continué à être amélioré.

Depuis novembre 2017, **mypension.be** applique les principes du site Web adaptatif, de sorte que les utilisateurs peuvent désormais utiliser non seulement leur ordinateur, mais également leur smartphone ou leur tablette pour consulter **mypension.be**. Le site tient également compte des conditions d’obtention du label AnySurfer.

Polyvalence - plus forts ensemble

La fusion des 2 services de pension a entraîné une forte concentration de connaissances à propos des différents régimes de pension.

Nos Pointpensions ont été réorganisés afin que tout un chacun puisse désormais obtenir les renseignements nécessaires, indépendamment du régime de pension. Les collègues du régime des fonctionnaires sont désormais intégrés dans nos bureaux régionaux et nos Pointpensions, ce qui favorise l’échange de connaissances en matière de pensions et permet un meilleur service aux citoyens.

L’attribution en quelques chiffres...

Nombre de 1 ^{res} attributions dans le régime des salariés	187 950
Nombre de décisions définitives en matière de garanties de revenus aux personnes âgées (GRAPA)	29 930
Nombre d’attributions dans le régime des fonctionnaires	25 642



NOTRE 3^e MISSION : PAYER

Le Service Pensions assure le paiement régulier des pensions de retraite et de survie prévues dans les régimes des fonctionnaires, des salariés et des indépendants. Il prend également en charge le paiement d'autres prestations telles que la GRAPA, les pensions de réparation, les rentes de guerre, les rentes d'accidents du travail du secteur public ainsi que d'autres allocations particulières.

Un des objectifs prioritaires du Contrat d'administration 2016-2018 du Service Pensions est de payer le pensionné à temps et correctement, tout en l'informant efficacement de tout ce qui concerne ses paiements.

Cela implique de :

- prévenir les paiements indus et la fraude pour garantir un paiement correct en assurant toutes les activités qui précèdent et qui suivent la mise en paiement ;
- communiquer clairement les conditions nécessaires au paiement ainsi que les modifications éventuelles intervenant dans le paiement ;
- apporter une assistance personnelle à tout client qui se pose des questions par rapport au paiement de sa pension.

Réorganisation du département



Une structure en mouvement

Depuis 2017, le département Paiements des pensions travaille à une nouvelle structure organisationnelle via un trajet participatif. Les raisons de cette restructuration sont l'intégration du SdPSP au sein de l'ONP, le projet "paiement unique" (PUB) et les futures automatisations.

L'accent mis sur le contact avec les citoyens, l'efficacité et l'uniformité des processus, et l'évolution vers des équipes polyvalentes et auto-gérées ont servi

de guides. L'organigramme ci-après du département (modification de la structure à partir du 1^{er} octobre 2018) ne reflète donc pas toute la réalité de 2017 :

- Direction bilingue Gestion des pensions / Pensioenbeheer ;
- Direction bilingue Paiements / Betalingen ;
- Service bilingue Soutien / Ondersteuning ;
- Centre de contact bilingue pour les salariés et les indépendants.

Garantir un paiement correct

Payer le pensionné correctement en évitant les paiements indus et la fraude implique de nombreuses activités :

- la perception des retenues légales - sociales et fiscales (soins de santé, retenue des cotisations AMI et de solidarité, précompte professionnel, etc.). L'intégration du cadastre des pensions au sein du dossier unique électronique et la gestion proactive de ce dernier permettent un suivi correct et plus rapide de la retenue de cotisations. Pour en savoir plus, voyez le projet PHAROS à la page 62.
- le traitement de tout événement ou de toute information qui pourrait modifier le montant de la prestation ou les conditions de paiement (absence de renvoi du certificat de vie, changement de statut, contrôle de la condition de résidence, recouvrements, saisies, etc.).

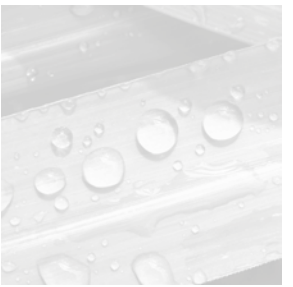
Pour réaliser ces activités, nous utilisons au maximum les données électroniques disponibles auprès d'administrations belges et étrangères.

L'amélioration et l'extension de l'échange international de données mises à disposition par les institutions étrangères constituent aussi une aide précieuse pour mener à bien notre mission. Pour en savoir plus, voyez le projet BEX, à la page 63.

Informier le (futur) pensionné

Pour informer le pensionné de manière claire et efficace :

- des actions préventives sont menées, telles que les avertissements par rapport à l'activité autorisée, ainsi que par rapport aux ressources et à la résidence dans le cadre de la GRAPA ;
- une communication est envoyée au pensionné à chaque fois qu'une modification intervient dans son paiement – à l'exception d'une simple indexation ;
- un centre de contact spécifique à la mission de paiement du Service Pensions existe également. Les agents qui y travaillent répondent de manière personnalisée aux questions des pensionnés.





NOTRE 4^e MISSION : SOUTENIR (et collaborer avec) LES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES

Le Service Pensions offre, à l'externe, un soutien à la prise de décision politique. À ce titre, il fait bénéficier les décideurs politiques, les partenaires externes institutionnalisés (par exemple HR Rail, l'INASTI, BOSA, le Service de médiation Pensions, ...) ou les partenaires privés (la presse notamment) et les partenaires sociaux de ses données, de ses analyses et de son expertise en matières stratégique, juridique, financière et actuarielle. Il soutient également tous ces partenaires dans leur processus décisionnel au travers d'une assistance personnelle, tant aux niveaux stratégique et juridique que financier et actuariel.

Par ailleurs, en tant que centre de connaissances des pensions, le Service Pensions :

- fournit des idées et des propositions aux décideurs politiques sur la base de sa compétence pratique de terrain ;
- étudie l'impact budgétaire des mesures envisagées au travers d'études actuarielles.

Pour rendre plus accessible et transparente la masse de données dont le Service Pensions dispose et pour permettre les simulations, estimations et projections d'impacts budgétaires, le SFP poursuit également ses investissements dans son datawarehouse et dans un outil de simulation fiable.

En interne, le département Soutien au Management offre un support à l'administrateur général, à l'administrateur général adjoint et aux services d'attribution et de paiement afin de faciliter et d'améliorer leur fonctionnement.

La structure : 2 départements, 11 services

Le Service d'étude

Suite à la fusion entre les institutions de pension des salariés et des fonctionnaires, ce département bilingue est à présent constitué des directions suivantes :

- Gestion des connaissances ;
- Études juridiques & Contentieux fonctionnaires (NL) ;
- Études juridiques & Contentieux fonctionnaires (FR) ;
- Études financières ;
- Études juridiques salariés ;
- Contentieux salariés.

Ces différents services apportent un soutien à la prise de décision politique et à l'application et l'interprétation de la législation en accomplissant les missions suivantes :

- réponses aux questions parlementaires ;
- rédaction d'études juridiques, d'avis, de propositions et d'analyses ;
- rédaction de projets de lois, d'arrêtés royaux et d'arrêtés ministériels ;
- réponses à des demandes d'information de la presse (statistiques notamment) ou des citoyens ;
- réponses aux questions complexes concernant la législation ;
- suivi des litiges qui sont soumis à l'appréciation d'une instance judiciaire ;
- gestion de dossiers contentieux en matière d'attribution, de paiement, de récupération de pensions devant les juridictions suivantes :
 - ◇ cours et tribunaux du travail,
 - ◇ Cour constitutionnelle,
 - ◇ Cour de cassation,
 - ◇ Conseil d'Etat,
 - ◇ Cour de justice de l'UE,
- mise à jour de la législation ;
- gestion de la documentation et des informations relatives aux pensions ;
- rédaction et publication des statistiques en matière de pensions et d'autres "avantages vieillesse" qui sont payés par le SFP ;
- calcul de l'impact financier des modifications potentielles dans la législation des pensions et formulation d'avis et de propositions ;
- gestion des éléments de calcul de pension (index, montants légaux, plafonds, coefficients de revalorisation).



Le département Soutien au Management

Le département Soutien au Management fait partie des services de l'Administration générale. Il comprend les services suivants :

- Communication ;
- Stratégie et Innovation ;
- Project Management Office ;
- Gestion des plaintes ;
- Maîtrise interne.

Communication

Le service Communication gère la communication interne et externe du SFP. Il soutient également tous les services qui sont en contact direct avec le citoyen (Centres de contact, Pointpensions, etc.).

Le public cible du service Communication est très varié du fait qu'il communique directement ou indirectement avec tous les clients du SFP : les citoyens, actifs ou pensionnés, mais aussi les professionnels, comme la cellule politique, les journalistes, les communes, etc.

La communication externe est diffusée via 4 principaux canaux de communication, c'est-à-dire :

- le courrier électronique : envois de masse, réponses aux questions des journalistes, des divers organismes ou des citoyens ;
- le site web : campagnes d'information, création ou adaptation de brochures et dépliants en relation avec la matière des pensions, surtout en cas de changements législatifs ;
- les réseaux sociaux : réponse aux messages, posts, conférences en ligne via Facebook, Twitter et LinkedIn ;
- la presse : campagnes ou conférences de presse.

En interne, la communication est sans cesse améliorée grâce au travail des correspondants Communication ou (co-)CommCo's qui assurent le relais de l'information entre les différents services, la Communication et le Management lors de réunions régulières.

Stratégie et Innovation

Le service Stratégie et Innovation soutient le Management dans la définition de la vision et de la stratégie organisationnelle. Il la traduit ensuite à travers la rédaction des documents stratégiques (tels que le Contrat d'administration et le Plan d'administration).

Le service veille ensuite à ce que la stratégie définie soit implémentée dans l'organisation. À cet effet, il coordonne des initiatives transversales visant l'amélioration continue, coordonne la gestion du changement et réalise le suivi de la performance et des objectifs (Business Intelligence et rapport Darwin semestriel).

Project Management Office

Le PMO supporte le Service Pensions afin d'identifier, de prioriser, d'exécuter, de soutenir et d'évaluer un portefeuille d'initiatives (projets) alignés avec le service Stratégie et Innovation.

Plus concrètement, le PMO est en charge du portefeuille de projets, ainsi que de la gestion des changements ICT, en collaboration avec ce service. Il sensibilise aussi le Service Pensions aux principes d'amélioration continue.

Durant l'année 2017, l'équipe du PMO a développé en profondeur le processus de gestion de portefeuille et de priorisation des projets du SFP.

Nous avons donc continué dans l'amélioration des points entamés en 2016 :

- l'alignement et la coopération avec les services de production ;
- le démarrage, la priorisation, la planification et le suivi des projets ;
- la transparence du travail et des progrès, et la prévisibilité ;
- la qualité des prestations de l'IT (services informatiques).

Les CAB's (Change Advisory Board) établis en 2016 dans chaque domaine du Service Pensions pour centraliser toutes les questions des utilisateurs sur les applications informatiques utilisées sont devenus autonomes. Ces CAB's permettent une amélioration continue des applications utilisées.

Le PMO a mis en place un nombre limité de rapports adaptés aux différents besoins de nos partenaires.

La gestion des ressources humaines disponibles et l'alignement avec les besoins en ressources pour l'exécution des projets du portefeuille a été mise en place. Ceci a permis de guider le processus de gestion de nouveaux projets.

Le PMO, en collaboration avec les partenaires de l'ICT et des services de production, a constitué un portefeuille équilibré de projets pour 2017 et 2018.

Gestion des plaintes

Le service Gestion des plaintes vise à apporter une plus-value au fonctionnement de l'organisme en proposant, sur la base des plaintes reçues, une amélioration des procédures dans les différents départements. Il :

- traite et analyse les plaintes et propose, le cas échéant, des solutions pour améliorer le traitement des dossiers ;
- participe aux efforts pour lutter contre la fraude sociale ;
- centralise et assure le suivi des courriers reçus du Service de médiation pour les Pensions pour garantir un traitement plus efficace et plus rapide ;
- participe aux réunions du Réseau fédéral Gestion des plaintes et à la mise en place des différentes suggestions et propositions de ce réseau au sein du Service Pensions.

Au sein du Service Pensions, le service Gestion des plaintes reçoit et traite les plaintes des citoyens. Il réceptionne et répond également aux demandes d'information en provenance du Service de médiation des Pensions.





En 2017, 98 % de ces plaintes ont été déclarées recevables. Parmi celles-ci, seules 35 % étaient fondées.

Faute matérielle	33 %
Délai de traitement	25 %
Information insuffisante	15 %
Accessibilité	17 %
Traitement désobligeant	11 %

Autre constat pour 2017 :

- Le nombre de plaintes demeure stable par rapport à 2016. Suite à la fusion entre l'ONP et le SdPSP, une uniformisation et harmonisation des procédures de travail a été introduite progressivement.
- La durée moyenne de traitement d'une plainte par le service Gestion des plaintes est de 3 jours ouvrables dans les 2 rôles linguistiques.

D'autre part, la Directive n° 23 289 du ministre de la Fonction publique précise que chaque administration doit établir au moins une fois par an un plan d'actions dans le but d'éviter les plaintes récurrentes et d'améliorer l'organisation.

Sur la base des plaintes réceptionnées en 2017, le service Gestion des plaintes a formulé 9 recommandations relatives à des points et des procédures qui pourraient être améliorés. Le service Maîtrise interne en assurera le suivi.

Maîtrise interne

Le service de coordination Maîtrise interne joue un rôle d'avis. Il aide à canaliser les idées et les commentaires des propriétaires des processus. Il veille à la cohérence entre les différentes analyses de risque et suggère des risques possibles. Durant l'analyse, un consensus entre tous les participants est privilégié.

Pour réaliser au mieux ses missions, le Service fédéral des Pensions effectue un grand nombre d'activités (par exemple : gérer les données de carrière, estimer les montants des pensions, contrôler les certificats de vie, fournir des conseils juridiques, ...). La mise en œuvre des processus et des procédures liés à ces différentes activités implique un certain nombre de risques. Par exemple, est-il possible de continuer à payer un pensionné résidant à l'étranger qui est décédé et dont le certificat de vie serait falsifié ?

En collaboration avec les collègues qui exécutent les processus, le service Maîtrise interne réfléchit à la meilleure manière de garder les risques sous contrôle, voire de les maîtriser. Il rassemble l'information sur le processus, le documente et le modèle sous forme d'un diagramme. Ensuite, il identifie et évalue les risques. Une synthèse est alors transmise au Management.



En 2017, le nouveau service Maîtrise interne du SFP a, tout d'abord, présenté au Comité de direction ses objectifs, à savoir :

- évaluer régulièrement l'environnement de la maîtrise interne et faciliter son optimisation ;
- en tant que facilitateur, procéder à l'analyse des processus et de leurs risques en collaboration avec les propriétaires des processus ;
- tenir à jour un inventaire des missions d'audit et rassembler les recommandations formulées pour les utiliser dans le cadre d'une amélioration du contrôle interne ;
- centraliser et gérer la documentation du système de maîtrise interne.

La méthodologie concernant l'exécution des analyses de risques a été peaufinée. Ces analyses ont été effectuées dans les départements d'attribution (attribution des pension de retraite salarié, adaptation des droits, examen des décisions provisoires et définitives, conformité des droits, révision GRAPA) et pour les processus de tri primaire.

Nouvelles enquêtes : la satisfaction du citoyen toujours à l'avant-plan

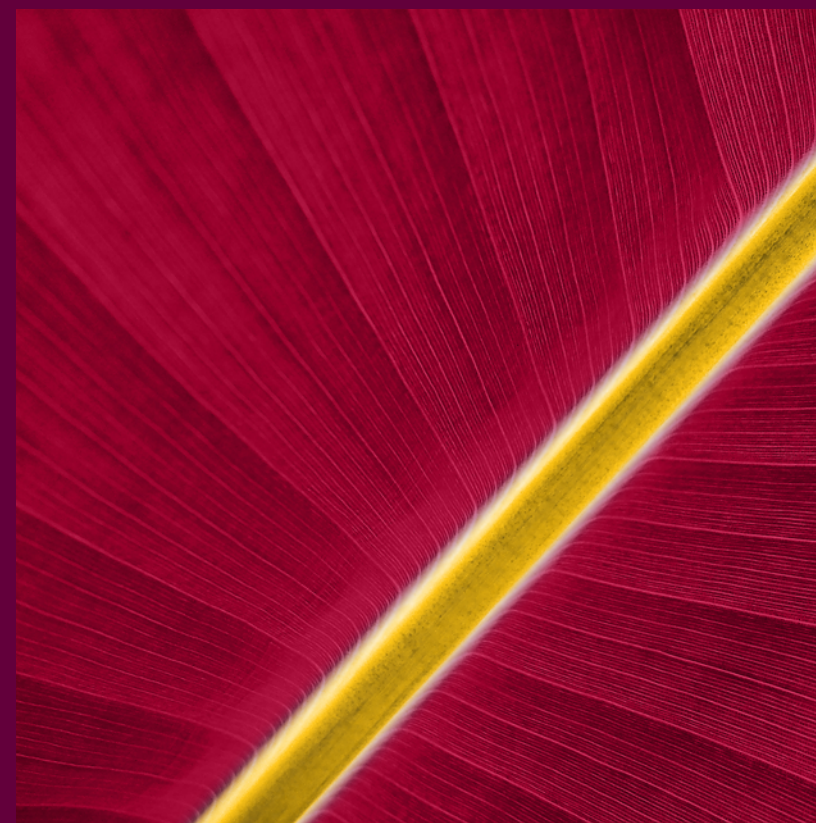
En 2016, le service Stratégie et Innovation a, en coopération avec le service Communication, lancé le projet Ulysse 2. L'objectif était de mettre à jour les mesures existantes de la satisfaction des clients. Les nouvelles enquêtes ont pu être envoyées à la mi-2017.

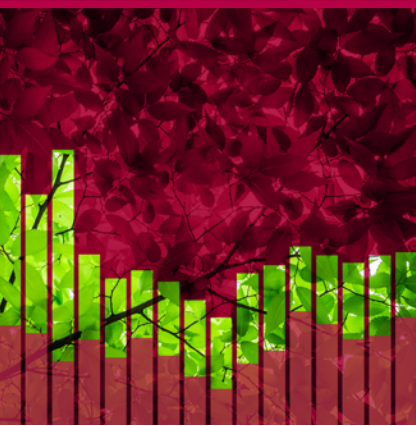
Elles donnent un aperçu, par canal de communication, de la satisfaction du citoyen.

Nous avons en outre élaboré une mesure spécifique de la satisfaction pour le processus allant de la demande de pension au 1^{er} paiement.

Partie 2

Nos résultats & statistiques





LES STATISTIQUES DE PENSIONS

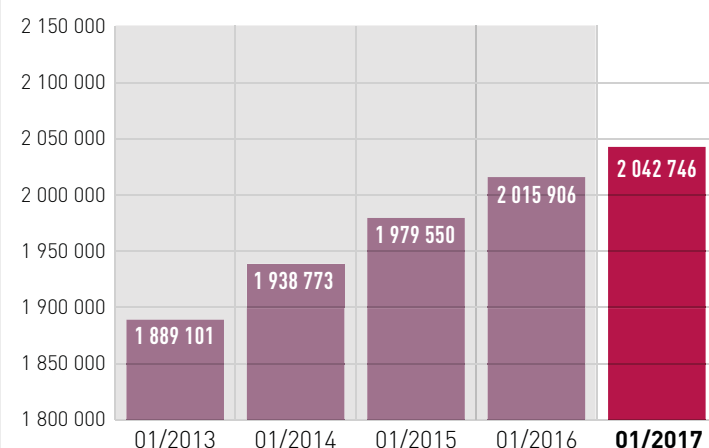
Statistiques pour les pensions de salariés et d'indépendants

Aperçu global des bénéficiaires de prestations et dépenses mensuelles (pensions de salariés et d'indépendants)

Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions

Au 1^{er} janvier 2017, le Service Pensions a versé une prestation de pension à 2 042 746 bénéficiaires (allocations de transition comprises), soit 8,13 % de plus qu'au 1^{er} janvier 2013. Ce nombre augmente chaque année.

Evolution du nombre de bénéficiaires de pensions de salariés et d'indépendants

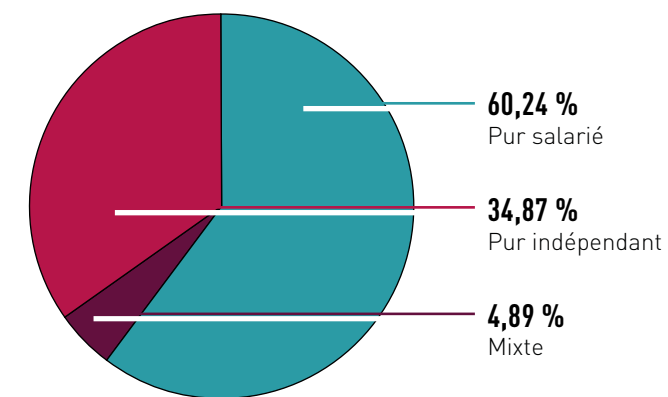


Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions de salariés et d'indépendants selon le type de carrière

Répartition

Les bénéficiaires d'une pension versée par le Service Pensions sont 65,13 % à recevoir une pension calculée sur la base d'une carrière "pure" (salarié ou indépendant). Ils sont donc 34,87 % à avoir une carrière "mixte", c'est-à-dire à avoir été actifs dans au moins 2 des 3 principaux régimes de pension.

Pensions de salariés et d'indépendants : répartition par type de carrière (1^{er} janvier 2017)



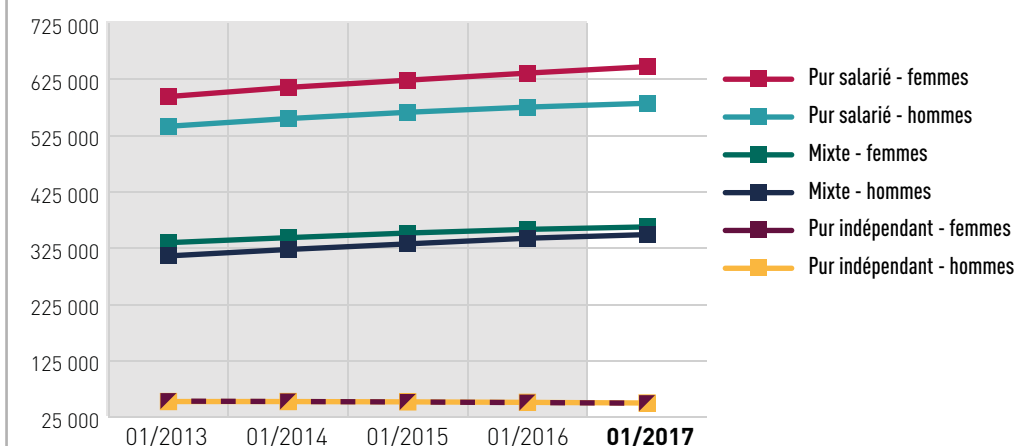
Évolution

Le nombre total de pensionnés ayant eu une carrière de salarié pur a augmenté de 8,28 % entre 2013 et 2017 et le nombre de carrières mixtes s'est accru de 10,19 %. Le nombre de pensionnés ayant travaillé uniquement en tant qu'indépendant a quant à lui diminué de 5,92 % sur la même période. Ces tendances sont similaires chez les hommes et chez les femmes.

Evolution du nombre de bénéficiaires de pension par genre et par type de carrière

Genre, régime	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes					
Purs salariés	541 802	555 524	566 740	575 899	582 701
Purs indépendants	52 713	52 718	52 132	51 285	50 111
Mixtes sal + indép	311 475	322 922	332 855	342 927	349 346
Femmes					
Purs salariés	594 625	610 888	623 749	636 299	647 770
Purs indépendants	53 462	52 784	51 936	50 853	49 783
Mixtes sal + indép	335 024	343 937	352 138	358 643	363 035
Total général	1 889 101	1 938 773	1 979 550	2 015 906	2 042 746

Evolution du nombre de bénéficiaires de pension par genre et par type de carrière



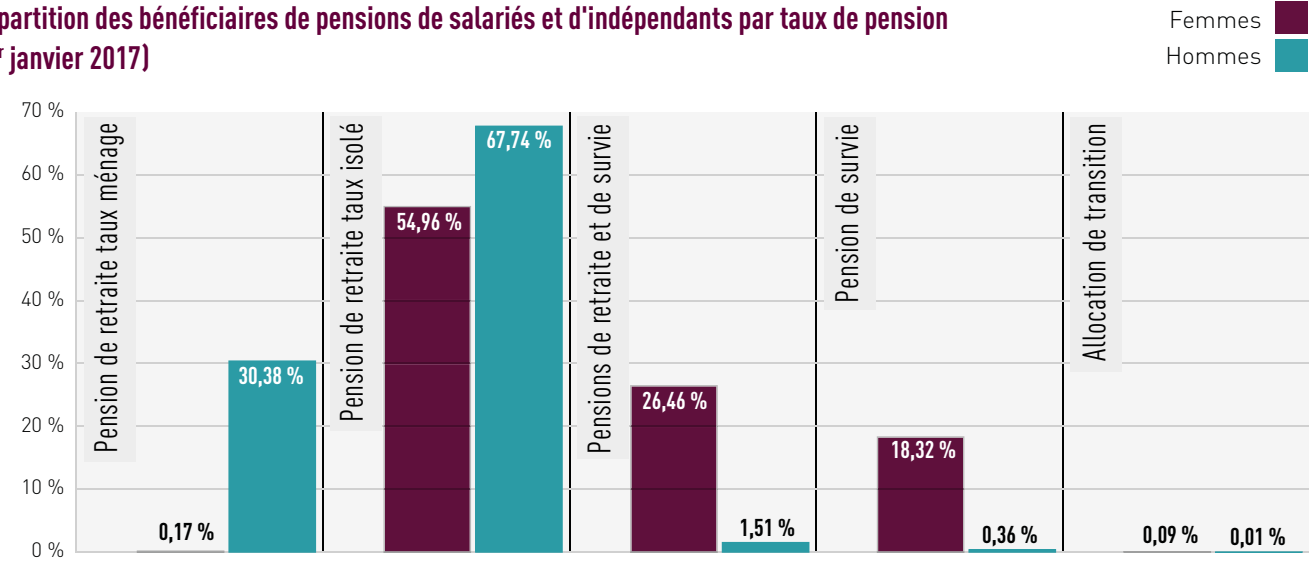


Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions selon le taux de la pension (pensions de salariés et d'indépendants)

Répartition

Au 1^{er} janvier 2017, 54,96 % des femmes et 67,74 % des hommes perçoivent une pension personnelle au taux isolé. Seules 0,17 % des femmes contre 30,38 % des hommes ont une pension au taux ménage, c'est-à-dire pour l'ensemble du couple (car la pension personnelle du conjoint est trop faible voire inexistante). Les autres sont titulaires d'une pension de survie, éventuellement cumulée avec une pension de retraite personnelle. Le nombre de bénéficiaires d'une allocation de transition, étant donné sa spécificité et son caractère temporaire, reste peu élevé.

Répartition des bénéficiaires de pensions de salariés et d'indépendants par taux de pension (1^{er} janvier 2017)



Évolution

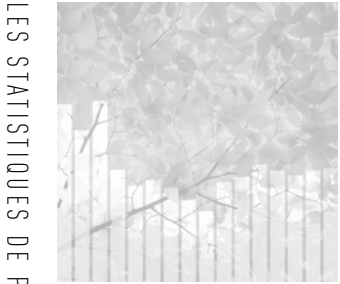
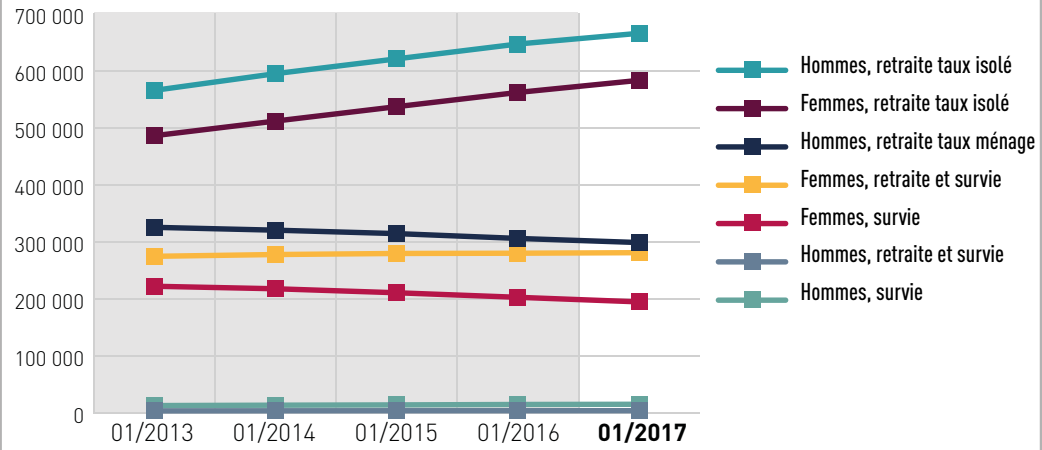
Dans cette évolution, la croissance de la participation des femmes au marché du travail se constate au travers de plusieurs paramètres :

- une diminution des pensions au taux "ménage" pour les hommes (- 8,22 % entre 2013 et 2017) ;
- une hausse des pensions au taux "isolé" (+ 17,72 % pour les hommes et + 20,00 % pour les femmes) ;
- une diminution des pensions de survie pour les femmes (-12,37%).

Évolution des bénéficiaires de pensions selon le type de pension

Genre, taux	2013	2014	2015	2016	2017
Hommes					
Survie	3 165	3 333	3 441	3 460	3 523
Retraite taux ménage	325 095	320 095	314 071	305 625	298 372
Retraite taux isolé	565 211	594 547	620 518	646 545	665 350
Retraite et survie	12 519	13 189	13 693	14 414	14 783
Allocation de transition			4	67	130
Femmes					
Survie	221 757	217 340	210 333	202 373	194 317
Retraite taux ménage	1 385	1 475	1 558	1 636	1 790
Retraite taux isolé	485 726	511 414	536 679	561 607	582 863
Retraite et survie	274 243	277 380	279 228	279 678	280 621
Allocation de transition			25	501	997
Total	1 889 101	1 938 773	1 979 550	2 015 906	2 042 746

Evolution du nombre de bénéficiaires de pension par genre et par type de carrière

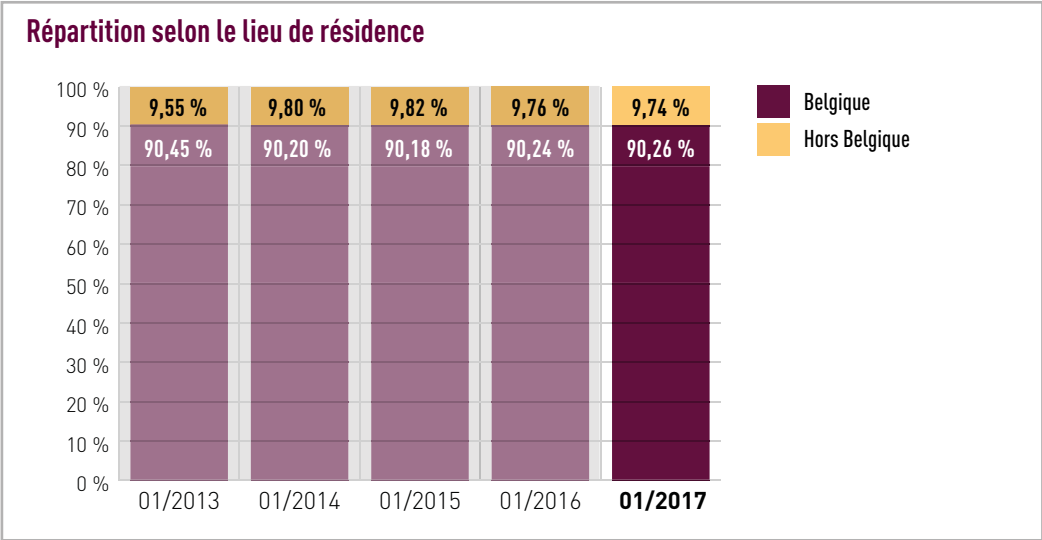




Répartition et évolution des bénéficiaires de pensions selon le lieu de résidence (pensions de salariés et d'indépendants)

Répartition

Au 1^{er} janvier 2017, 90,26 % des bénéficiaires d’une pension payée par le Service Pensions sont domiciliés en Belgique, et seulement 9,74 % sont domiciliés à l’étranger. Cette répartition est stable dans le temps.



C’est en France et en Italie que l’on compte le plus grand nombre de pensionnés (régimes salariés et indépendants) résidant hors de Belgique. L’Espagne et les Pays-Bas suivent. Si on limite l’analyse aux pensionnés résidant hors d’Europe, c’est en Turquie et au Maroc, suivi par le Canada et les Etats-Unis que l’on compte le plus grand nombre de ces pensionnés.

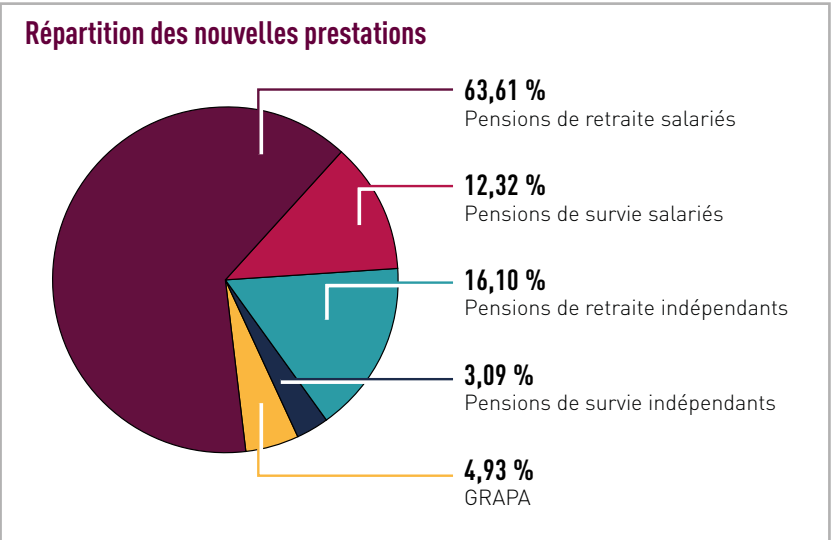
Classement	Continent	Pays	Nombre
1	EU	FRANCE	49 585
2	EU	ITALIE	34 432
3	EU	ESPAGNE	23 174
4	EU	PAYS-BAS	22 503
5	EU	ALLEMAGNE	12 040
6	EU	GRECE	4 928
7	EU	ROYAUME-UNI	4 626
8	EU	G.D. LUXEMBOURG	3 512
9	EU	PORTUGAL	3 009
10	EU	SUEDE	925
1	hors EU	TURQUIE	7 461
2	hors EU	MAROC	6 011
3	hors EU	CANADA	4 800
4	hors EU	ETATS UNIS D'AMERIQUE	3 863
5	hors EU	SUISSE	2 734

Répartition et évolution des nouvelles prestations versées en 2017 (pensions de salariés et d'indépendants)

En 2017, le Service Pensions a payé 184 434 nouvelles prestations. Cela fait 7 359 de plus qu’en 2016. Il s’agit de nouveaux avantages qui ont pris cours en 2017 et pour lesquels un paiement a été effectué au 1^{er} janvier de l’année qui suit.

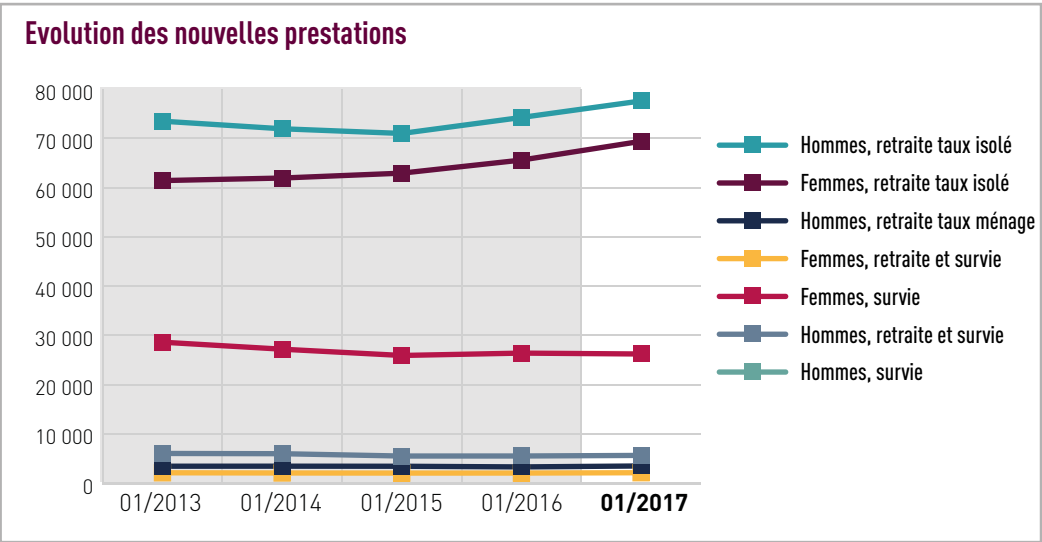
Répartition

Les nouvelles prestations de 2017 sont principalement des pensions de salariés (76 %) contre seulement 19 % d’indépendants et 5 % de bénéficiaires d’une GRAPA.



Evolution

Entre 2013 et 2017, le nombre de nouvelles pensions de retraite des femmes et des hommes ont augmenté, de respectivement 12,98 % et 5,59 %. Pour les femmes, la tendance est par contre négative pour les survies (-8,38 %) et pour les GRAPA (-6,61 %), ceci étant encore le reflet d’une participation de plus en plus accrue de celles-ci au marché du travail et des réformes réalisées. Chez les hommes on observe peu de nouveaux entrants sur cette même période (+0,48 % pour les survies et +1,4 % pour les GRAPA).





Répartition et évolution selon l'âge à la prise de cours (pensions de salariés et d'indépendants)

Le tableau ci-après reprend les critères d'accès à la pension anticipée. Il convient également de rappeler que des mesures transitoires ont accompagné les réformes intervenues en 2011 et 2015.

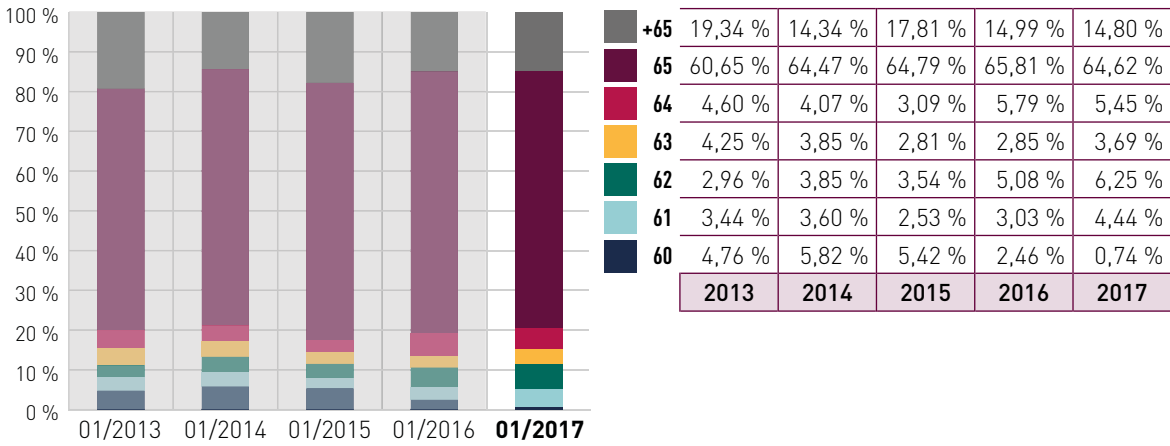
	Carrières normales		Carrières longues	
	Âge minimum	Carrière minimum	Âge minimum	Carrière minimum
en 2013	60 ans et 6 mois	38 ans	60 ans	40 ans
en 2014	61 ans	39 ans	60 ans	40 ans
en 2015	61 ans et 6 mois	40 ans	60 ans	41 ans
en 2016	62 ans	40 ans	60 ans	42 ans
			61 ans	41 ans
en 2017	62 ans et 6 mois	41 ans	60 ans	43 ans
			61 ans	42 ans
en 2018	63 ans	41 ans	60 ans	43 ans
			61 ans	42 ans
en 2019	63 ans	42 ans	60 ans	44 ans
			61 ans	43 ans

Pour cette analyse spécifique, nous comptabilisons les pensionnés ayant pris leur pension de retraite dans le régime des salariés et/ou des indépendants et dont la retraite est en paiement au 1^{er} janvier de l'année qui suit la date de prise de cours. Nous excluons de cette sélection les pensionnés bénéficiant d'un régime spécial, d'une pension étrangère, d'une pension de fonctionnaire ou d'une pension de conjoint divorcé.

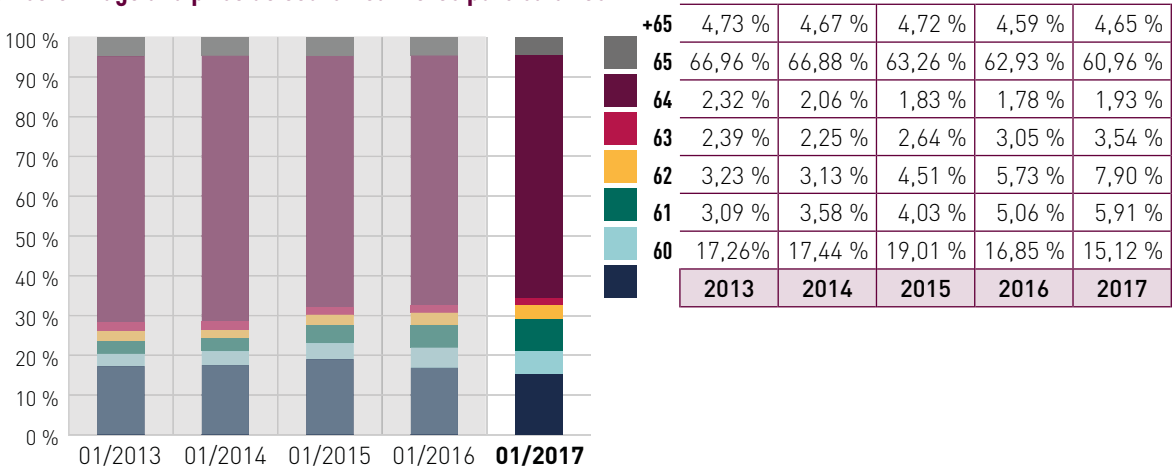
Les tableaux ci-dessous montrent l'impact du redressement progressif de l'âge minimum pour la pension anticipée. La réduction de la part de pensionnés prenant leur pension après 65 ans chez les indépendants et les mixtes salariés-indépendants est probablement une conséquence de la réforme de l'activité autorisée (plafond illimité une fois l'âge de 65 ans ou 45 années de carrière).



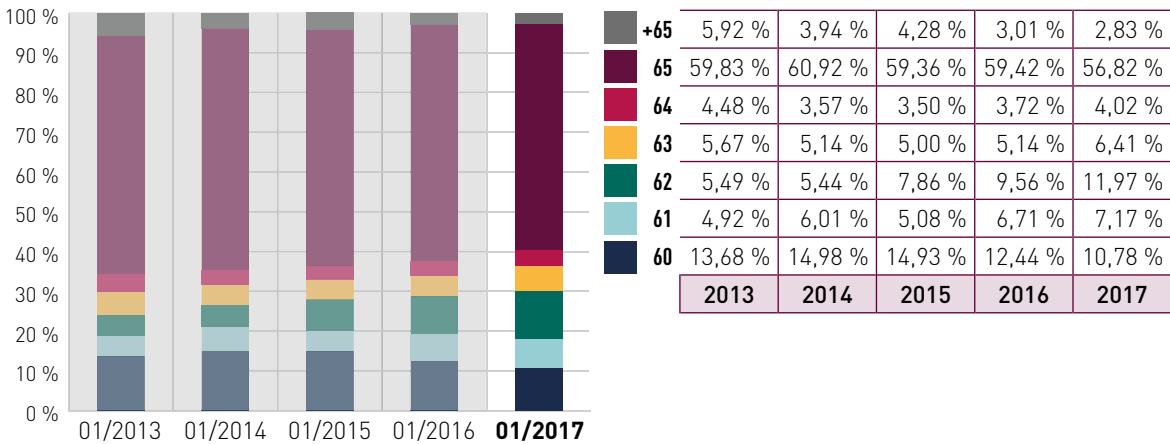
Évolution selon l'âge à la prise de cours - carrières purs indépendants



Évolution selon l'âge à la prise de cours - carrières purs salariés



Evolution selon l'âge à la prise de cours - carrières mixtes salariés + indépendants



Statistiques pour les pensions de fonctionnaires

Nombre de pensions et évolution

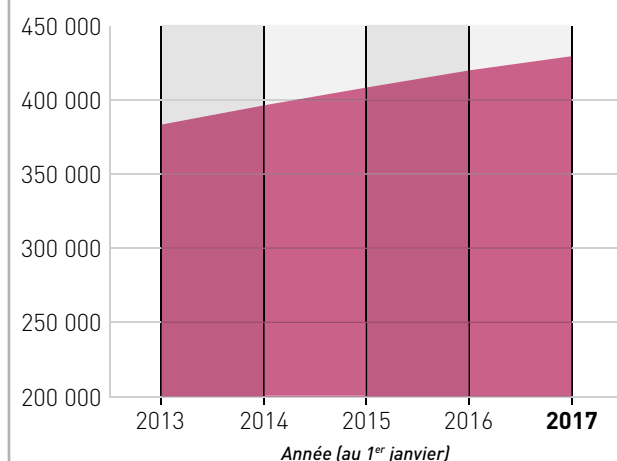
Nombre total des pensions de retraite et de survie

Les graphiques montrent l'évolution du nombre de pensions pour la période 2013-2017.

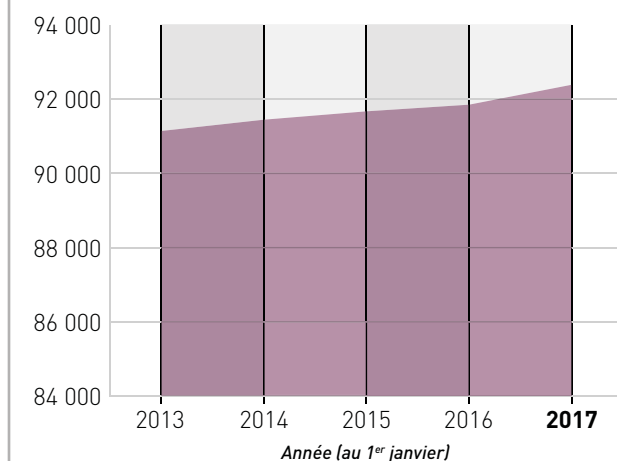
Pendant la période 2013-2017, le nombre de pensions de retraite est passé de 383 321 à 429 477 et le nombre de pensions de survie est passé de 91 144 à 92 393.

Au 1^{er} janvier de l'année 2017, le nombre total de pensions de fonctionnaires gérées et payées par le Service Pensions s'élève à 521 870, dont 429 477 pensions de retraite et 92 393 pensions de survie.

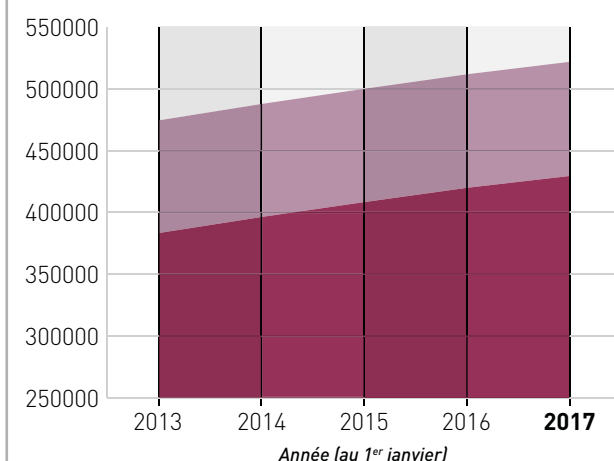
Pensions de retraite (fonctionnaires)



Pensions de survie (fonctionnaires)



Pensions de retraite et de survie (fonctionnaires)



Évolution du nombre de pensions de retraite et de survie

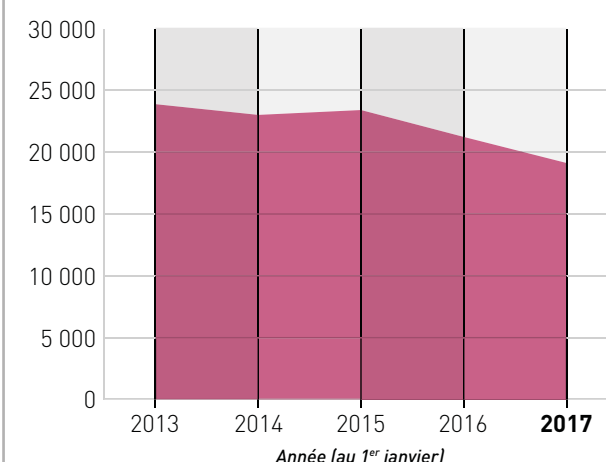
Les graphiques suivants montrent l'évolution du nombre de pensions de retraite et de pensions de survie. Il s'agit de nouvelles pensions enregistrées pour la période 2013-2017 et pour lesquelles le SFP a effectué un paiement.

Le nombre de nouvelles pensions de retraite (PR) est passé de 23 886 en 2013 à 19 127 en 2017. L'année 2017 a connu une légère baisse par rapport aux années précédentes suite aux effets de la réforme des pensions de fonctionnaires. Le nombre de nouvelles pensions de survie (PS) est passé de 5 917 en 2013 à 5 966 en 2017.

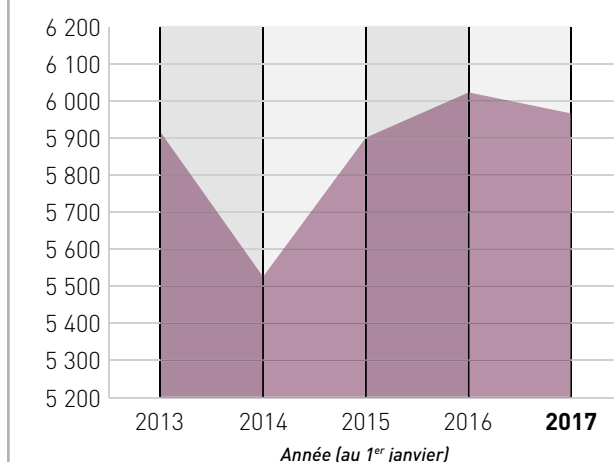
Durant l'année 2017, le SFP a accordé 25 093 nouvelles pensions, dont 19 127 pensions de retraite et 5 966 pensions de survie.

L'année 2017 a enregistré une baisse du nombre de nouveaux dossiers de pensions (PR et PS) d'environ 8,10 % par rapport à 2016.

Nombre de nouvelles pensions de retraite (fonctionnaires)



Nombre de nouvelles pensions de survie (fonctionnaires)

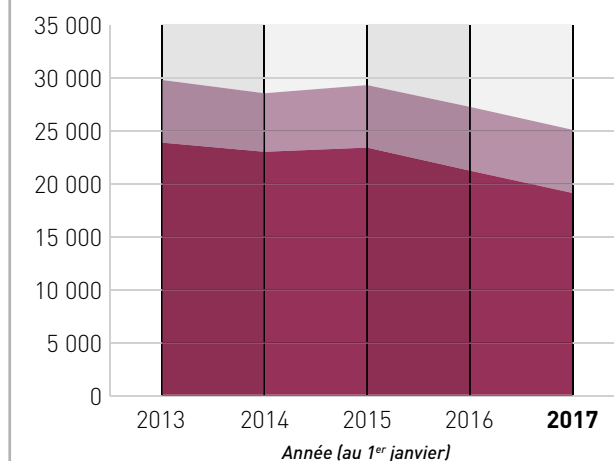


L'évolution au fil du temps du nombre de pensions est la conséquence d'une politique de recrutement de la part de diverses autorités à une époque déterminée, de la réforme des pensions de fonctionnaires et non uniquement la conséquence de facteurs démographiques (pyramide des âges, espérance de vie, taux de mortalité).

Des pics exceptionnels peuvent être dus au fait que des institutions sont gérées pour la 1^{re} fois par le SFP (reprise de pensions par le SFP – par exemple, Belgacom ou Havenbedrijf Antwerpen).

Cependant, à partir de 2014, l'impact des nouvelles réformes engagées en matière de pension des fonctionnaires commence à se faire sentir. Ces réformes ont contribué à la baisse de nouvelles demandes de pension par rapport aux années précédentes.

Nombre de nouvelles pensions de retraite et de survie (fonctionnaires)





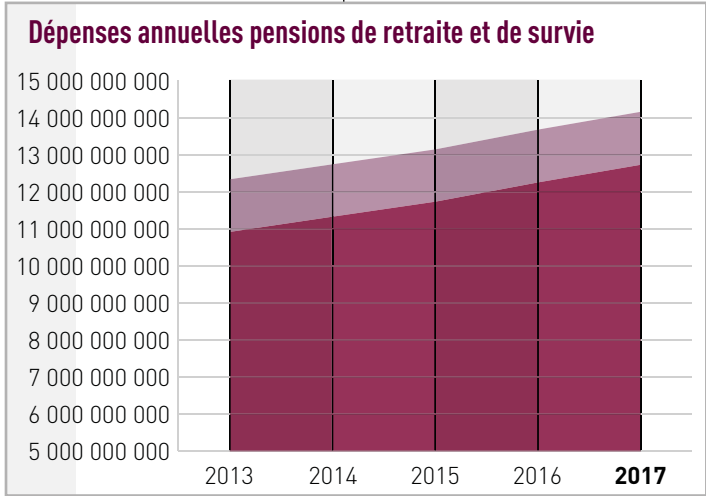
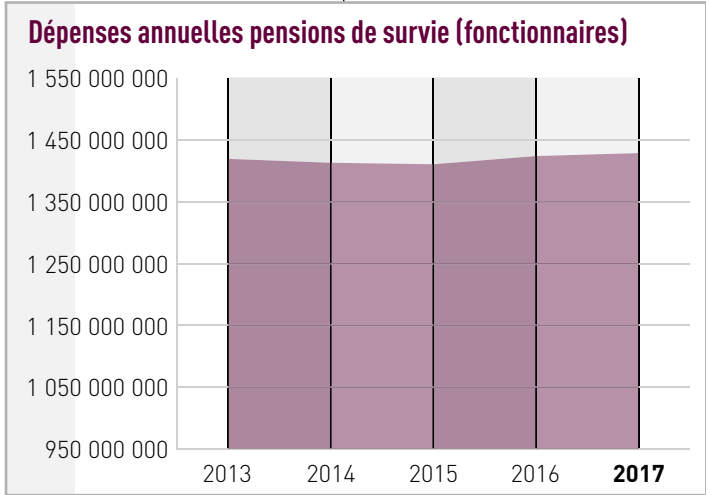
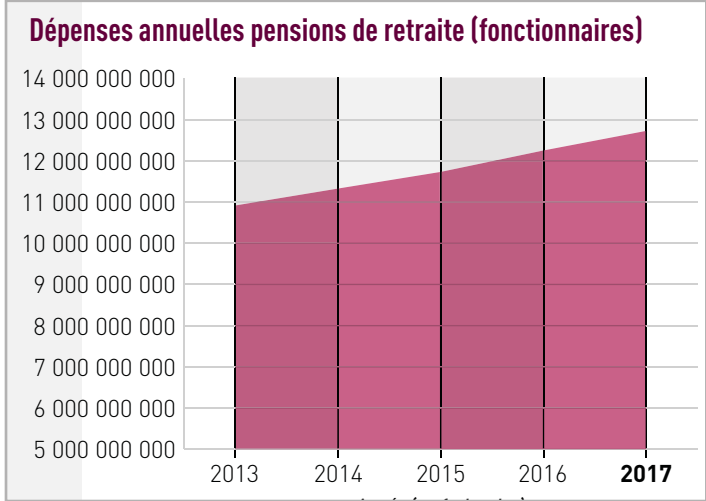
Dépenses totales de pensions de fonctionnaires

Évolution des dépenses annuelles de pensions

Les graphiques ci-dessous donnent une idée de l'évolution des dépenses annuelles en matière de pensions de retraite et de pensions de survie.

Ces graphiques montrent que, pour la période 2013-2017, les dépenses en matière de pensions de fonctionnaires ont augmenté :

- pensions de retraite : de 10 916 260 873 EUR à 12 727 614 637 EUR ;
- pensions de survie : de 1 419 595 063 EUR à 1 428 922 007 EUR.



Pour l'année 2017, les dépenses en matière de pensions de fonctionnaires gérées et payées par le Service Pensions s'élèvent à 14 156 536 644 EUR :

- 12 727 614 637 EUR pour les pensions de retraite ;
- 1 428 922 006,77 EUR pour les pensions de survie.

La hausse des dépenses annuelles en matière de pensions est essentiellement à attribuer à la croissance du nombre total de pensions et au revenu qui y est lié. Les autres facteurs importants sont :

- l'indexation (adaptation à la hausse des prix à la consommation) ;
- la péréquation bisannuelle (adaptation à la hausse de la rémunération en dehors de l'indexation).

L'impact de la réforme des pensions sur les dépenses annuelles de 2017 commence aussi à se faire sentir. En effet, en 2017, les dépenses en matière de pensions ont augmenté de 3,51 % par rapport à l'année 2016, alors qu'en moyenne, l'augmentation annuelle des dépenses, dans les années précédentes, était d'environ 6 % avant la réforme des pensions.

Cependant, il est vraisemblable que l'effet de la réforme soit déterminant à plus long terme. Rappelons que celle-ci comporte 4 mesures ¹ visant à réduire les dépenses annuelles en matière de pensions ou du moins, à ralentir le départ à la pension par anticipation.

¹ La 1^{re} mesure relève l'âge minimal et la durée minimale de carrière pour l'octroi de la pension anticipée. La 2^e, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012, détermine que plus aucun tantième plus favorable que le tantième 1/48 ne pourra être accordé dans le calcul de la pension et la dégressivité de la durée de la bonification pour diplôme pour déterminer la date de la pension. En ce qui concerne la 3^e mesure, elle révisé les règles d'assimilation des interruptions de carrière, de la semaine des 4 jours et du travail à mi-temps pour les périodes prises à partir du 1^{er} janvier 2012. Enfin, une 4^e mesure remplace le traitement de référence des 5 dernières années de service par celui des 10 dernières années de service dans le calcul de la pension.

Répartition et montant moyen des pensions de fonctionnaires selon la tranche de revenus

Les tableaux ci-dessous donnent un aperçu du nombre et du montant mensuel moyen brut des pensions de retraite et des pensions de survie selon le genre et la tranche de revenus.

Nombre de pensions de retraite et montant mensuel brut moyen : situation au 1^{er} janvier 2017

Pensions de retraite (fonctionnaires) au 1 ^{er} janvier 2017						
	Hommes		Femmes		Total	
TRANCHE DE REVENU	Nombre de pensions	Montant moyen	Nombre de pensions	Montant moyen	Nombre de pensions	Montant moyen
≤ 500	11 067	260,32	8 168	326,59	19 235	288,46
]500 – 1 000]	11 834	753,39	17 996	756,20	29 830	755,09
]1 000 – 1 500]	20 599	1 289,23	22 499	1 262,09	43 098	1 275,06
]1 500 – 2 000]	39 046	1 798,88	24 851	1 758,29	63 897	1 783,09
]2 000 – 2 500]	40 766	2 231,12	28 066	2 258,27	68 832	2 242,19
]2 500 – 3 000]	42 409	2 745,61	37 756	2 762,50	80 165	2 753,56
]3 000 – 3 500]	30 392	3 206,64	34 487	3 171,30	64 879	3 187,86
]3 500 – 4 000]	18 085	3 759,87	10 066	3 762,40	28 151	3 760,78
]4 000 – 4 500]	9 935	4 211,62	3 322	4 178,27	13 257	4 203,26
]4 500 – 5 000]	5 995	4 745,46	1 145	4 718,25	7 140	4 741,10
> 5 000	9 747	5 834,68	1 246	5 851,35	10 993	5 836,57

Nombre de pensions de survie et montant mensuel brut moyen : situation au 1^{er} janvier 2017

Pensions de survie (fonctionnaires) au 1 ^{er} janvier 2017						
	Hommes		Femmes		Total	
TRANCHE DE REVENU	Nombre de pensions	Montant moyen	Nombre de pensions	Montant moyen	Nombre de pensions	Montant moyen
≤ 500	2 911	234,29	13 684	275,88	16 595	268,58
]500 – 1 000]	1 922	722,56	19 996	758,67	21 918	755,51
]1 000 – 1 500]	1 222	1 206,09	23 102	1 249,45	24 324	1 247,28
]1 500 – 2 000]	419	1 723,08	14 289	1 714,91	14 708	1 715,14
]2 000 – 2 500]	231	2 146,75	7 033	2 211,45	7 264	2 209,40
]2 500 – 3 000]	36	2 670,29	3 793	2 704,27	3 829	2 703,95
]3 000 – 3 500]	12	3 222,72	1 877	3 214,27	1 889	3 214,33
]3 500 – 4 000]	8	3 686,64	1 041	3 717,16	1 049	3 716,93
]4 000 – 4 500]	0	—	435	4 225,97	435	4 225,97
]4 500 – 5 000]	3	4 564,96	377	4 559,90	380	4 559,94
> 5 000	0	—	2	5 041,90	2	5 041,90





Répartition en pourcentage des nouvelles pensions de retraite de fonctionnaires selon le motif de mise à la retraite

Ce tableau donne un aperçu de la répartition en pourcentage des pensions de retraite selon le motif de la mise à la retraite et par année de prise de cours pour la période 2013-2017.

Motif de mise à la retraite*						
Année de Prise de Cours	Limite d'âge	Anticipée sur demande	Différée	Inaptitude physique	Mesure d'office	Autres
2013	12,60 %	67,44 %	5,95 %	13,41 %	0,02 %	0,58 %
2014	12,88 %	63,96 %	4,99 %	12,68 %	0,04 %	5,45 %
2015	13,84 %	66,24 %	6,31 %	13,34 %	0,07 %	0,21 %
2016	15,59 %	63,92 %	6,56 %	13,12 %	0,15 %	0,66 %
2017	18,33 %	57,54 %	7,13 %	14,60 %	0,41 %	1,98 %

*Motifs de la mise à la retraite (pensions de fonctionnaires) :

- **Pension par limite d'âge :** le fonctionnaire a atteint l'âge limite au-delà duquel il ne peut plus statutairement rester en service ;
- **Pension anticipée :**
 - ◇ dispositions avant la réforme¹ (loi du 28/12/2011) : le fonctionnaire qui avait atteint l'âge de 60 ans en 2012 et avait presté 5 années de services dont 1 jour après le 31 décembre 1976 pouvait demander sa pension anticipativement ;
 - ◇ dispositions selon la nouvelle réforme des pensions, pour l'obtention d'une pension anticipée au tantième 1/60 :
 - L'âge minimal du départ à la pension anticipée de 60 ans est, à partir de 2013, relevé chaque année de 6 mois, pour atteindre 63 ans à partir de 2018.
 - La durée minimale de carrière est également prolongée² ; alors qu'en 2012, celle-ci était encore de 5 ans dans le régime des fonctionnaires, la durée minimale de carrière est considérablement allongée. Ainsi, elle est portée à 40 ans en 2015, à 41 ans en 2017 et, à partir de 2019, à 42 ans (carrière de fonctionnaire pur ou mixte).
- **Pension différée :** le fonctionnaire qui renonce à sa carrière dans le secteur public pour exercer une autre activité et puis prend sa pension à l'âge requis ;
- **Pension pour inaptitude physique :** le fonctionnaire qui est reconnu inapte temporairement ou définitivement par le service médical ;
- **Mesure d'office :** le fonctionnaire qui à partir de 62 ans et 6 mois a eu plus de 365 jours d'absence pour maladie, est mis à la pension d'office. En 2018 c'est à partir de 63 ans.

1 Avec la réforme, l'âge minimal du départ à la pension anticipée qui était de 60 ans en 2012, est, à partir de 2013, relevé chaque année de 6 mois pour atteindre 63 ans à partir de 2018.
2 La durée minimale de carrière est également prolongée. Alors qu'en 2012, celle-ci était encore de minimum 5 ans dans le service public, cette dernière a été portée à 38 ans en 2013, à 39 ans en 2014 et pour atteindre 42 ans à partir de 2019 (carrière de fonctionnaire pur ou mixte).

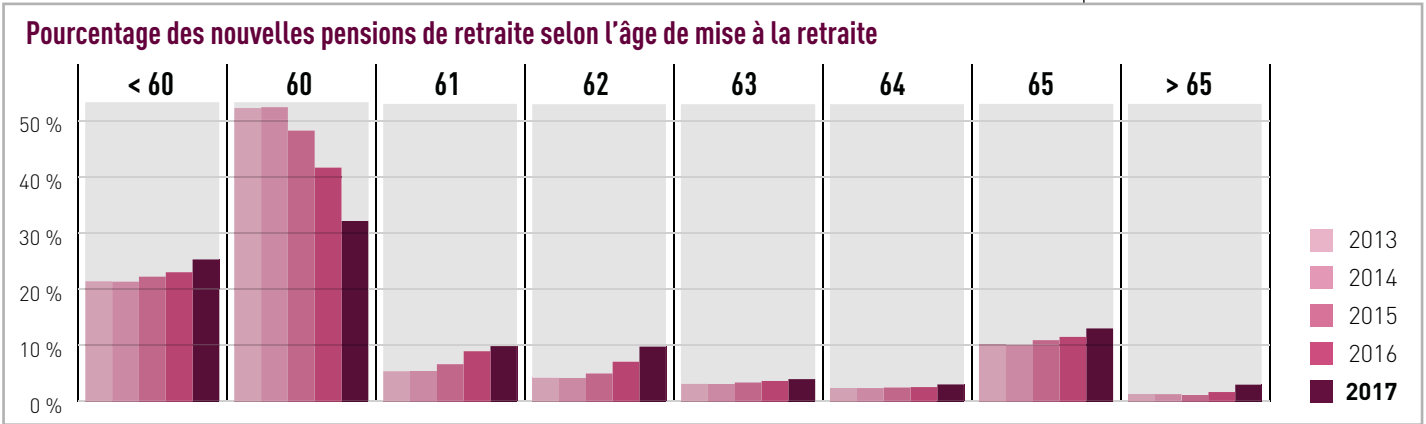
Aperçu schématique des conditions actuelles pour la pension anticipée selon la nouvelle réforme (pensions de fonctionnaires) :

Conditions pour la pension anticipée				
	Règle générale		Exceptions Carrière longue	
Année	Âge minimum	Conditions de carrière	Carrière à 60 ans	Carrière à 61 ans
2012	60 ans	5 ans		
2013	60 ans et 6 mois	38 ans	40 ans	
2014	61 ans	39 ans	40 ans	
2015	61 ans et 6 mois	40 ans	41 ans	
2016	62 ans	40 ans	42 ans	41 ans
2017	62 ans et 6 mois	41 ans	43 ans	42 ans
2018	63 ans	41 ans	43 ans	42 ans
À partir de 2019	63 ans	42 ans	44 ans	43 ans

Répartition en pourcentage des nouvelles pensions de retraite de fonctionnaires selon l'âge de mise à la retraite et par année de prise de cours

Ce tableau reflète la répartition en pourcentage des nouvelles pensions de retraite (y compris les inaptés) par **âge de mise à la retraite** et par année de prise de cours pour la période 2013-2017.

Âge de mise à la retraite								
Année de Prise de Cours	<60	60	61	62	63	64	65	>65
2013	21,40 %	52,23 %	5,38 %	4,22 %	3,13 %	2,36 %	10,07 %	1,21 %
2014	21,33 %	52,39 %	5,34 %	4,08 %	3,00 %	2,38 %	10,18 %	1,30 %
2015	22,22 %	48,22 %	6,63 %	4,98 %	3,38 %	2,48 %	10,91 %	1,17 %
2016	23,00 %	41,63 %	8,94 %	7,07 %	3,64 %	2,55 %	11,49 %	1,67 %
2017	25,28 %	32,12 %	9,85 %	9,76 %	3,97 %	3,03 %	13,00 %	2,99 %



Nous constatons donc que, suite à la nouvelle réforme des pensions, hormis pour les pensionnés pour inaptitude physique, l'âge de départ à la retraite est repoussé chaque année pour la période 2013 – 2017.

Les mises à la pension avant l'âge de 60 ans sont possibles :

- pour cause d'inaptitude physique définitive (décision du MEDEX) ;
- selon les conditions préférentielles d'âge de mise à la pension dans certains secteurs d'activité.





LES STATISTIQUES DES RESSOURCES HUMAINES (P&O)

Effectif 2017

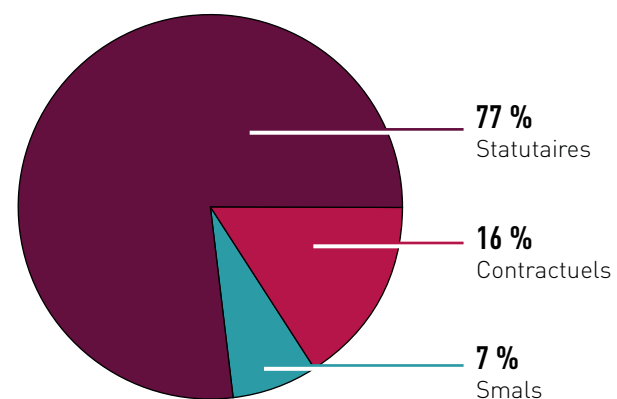
À la date du 31 décembre 2017, l'effectif du personnel du SFP comptait 2 398 personnes (unités physiques), dont 1 463 femmes et 935 hommes. Une grande majorité est statutaire et la moitié est de niveau C. La plus grande proportion de nos agents ont entre 55 et 59 ans.

Voici la répartition en détail :

Unités physiques

(31/12/2017)

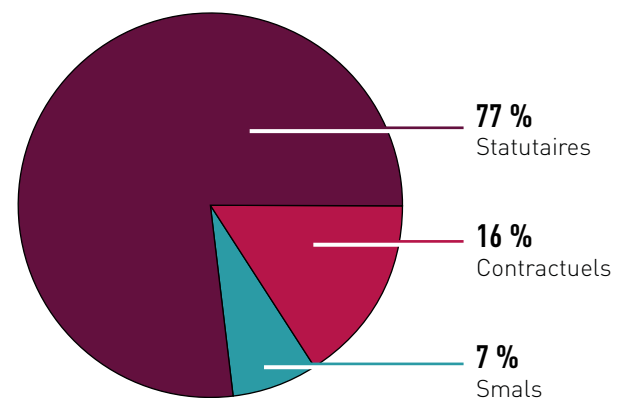
Statutaires	1 836
Contractuels	389
Smals	170
Mandataires 'en doubles'	3
Total	2 398



Equivalents temps plein

(31/12/2017)

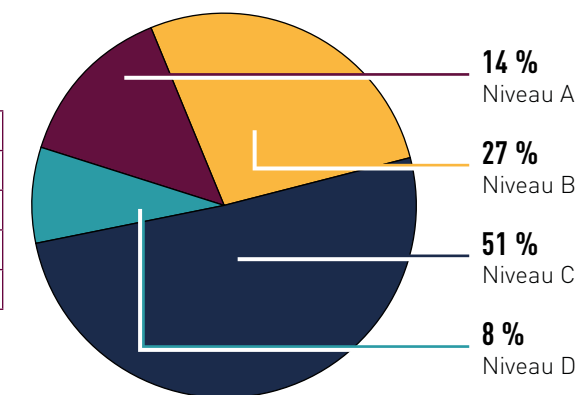
Statutaires	1 668,90
Contractuels	343,79
Smals	167,50
Mandataires 'en doubles'	3,00
Total	2 183,19



Répartition par niveau

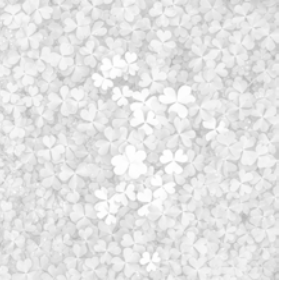
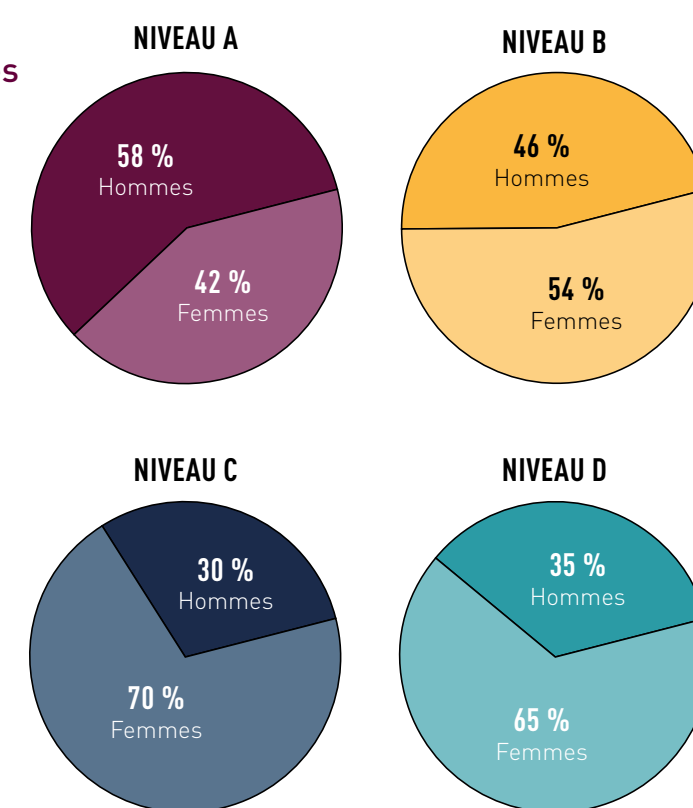
(31/12/2017)

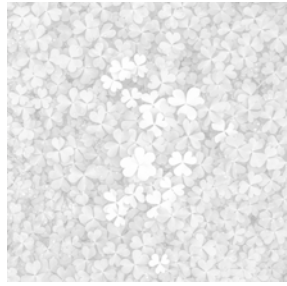
Niveau A	302
Mandataires	3
Niveau B	602
Niveau C	1 136
Niveau D	185



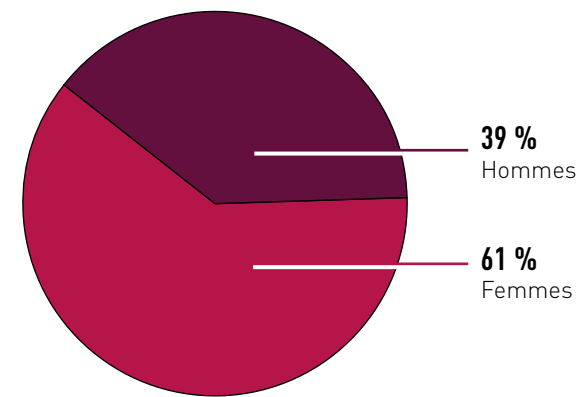
Répartition hommes/femmes par niveau

(31/12/2017)

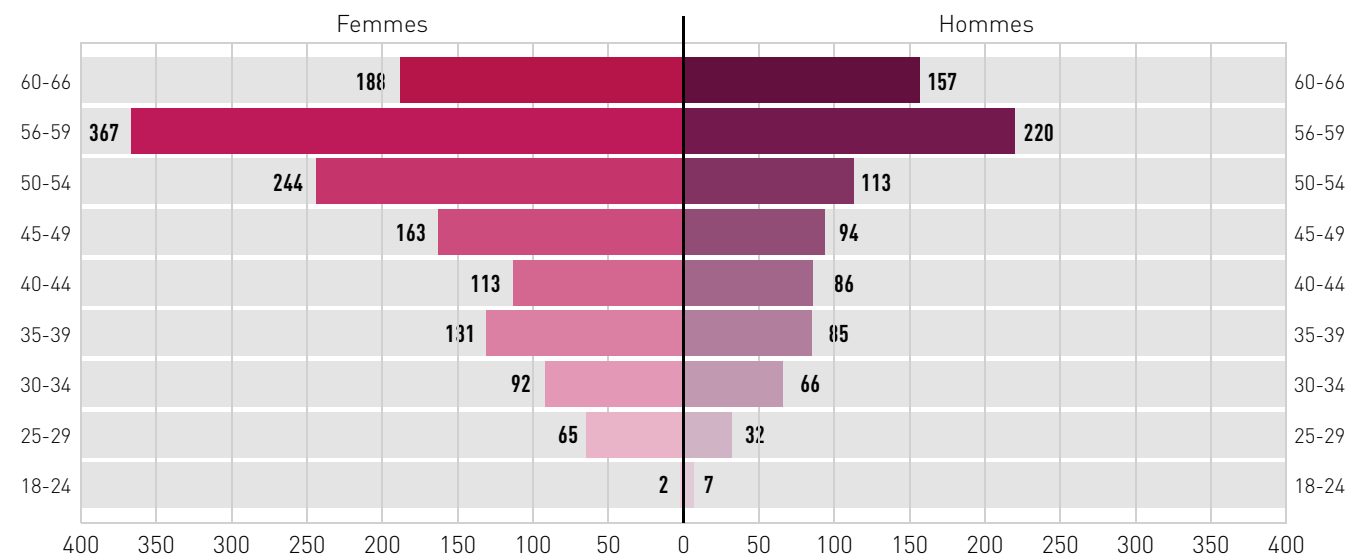




**Répartition
hommes/femmes**
(31/12/2017)

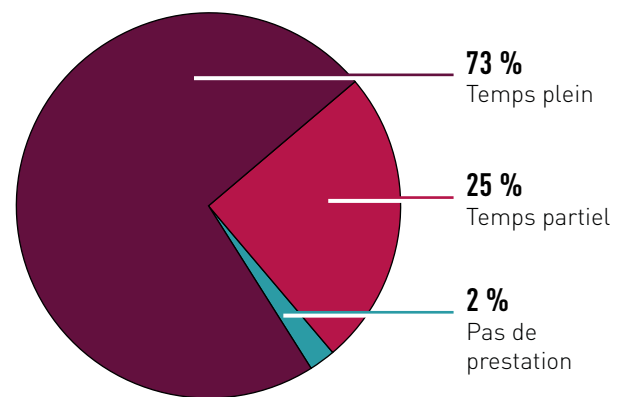


Pyramide des âges
(31/12/2017)



Temps partiels
(31/12/2017)

Temps plein	1 758
Temps partiel	601
Pas de prestation	38



Partie 3

2017, une année de projets dédiés au citoyen



LES PROJETS LIÉS À NOTRE MISSION "COMMUNIQUER"

Création de brochures et folders

Sur notre site Internet, les citoyens peuvent consulter tous nos dépliant et brochures, les télécharger et les imprimer. Ces dépliant et brochures sont constamment tenus à jour.

En 2017, nous avons créé de nouveaux dépliant et brochures à l'intention des salariés :

- La GRAPA ;
- Travail à temps partiel ;
- Le calcul et le paiement de votre pension de salarié ;
- Pension de survie ou allocation de transition ? ;
- Travailler et conserver sa pension ;
- La régularisation des périodes d'études.



Suite à la fusion, certaines brochures relatives aux pensions des fonctionnaires ont également été modifiées ou créées en 2017, à savoir :

- Pensions de retraite du régime des fonctionnaires ;
- Pensions de survie du régime des fonctionnaires ;
- Cumul avec des pensions du régime des fonctionnaires ;
- Interruptions de carrière et périodes d'absence ;
- Le bonus de pension ;
- Pensions des mandataires locaux ;
- La péréquation des pensions du régime des fonctionnaires ;
- La régularisation des périodes d'études.

Nouvelle législation en matière de régularisation des périodes d'études à partir de décembre 2017

La nouvelle législation en matière de régularisation des périodes d'études a été présentée lors d'une campagne d'information par le biais d'info-sessions, de messages sur les réseaux sociaux et d'un site web spécial : www.rachetezvosetudes.be



LES PROJETS LIÉS À NOTRE MISSION "COMMUNIQUER"



3 chantiers en ligne

Le 1^{er} avril 2016, l'ex-SdPSP et l'ONP ont fusionné. C'est ainsi que le Service fédéral des Pensions a vu le jour. Pour adapter les différents outils en ligne, le SFP a lancé le projet "3 chantiers en ligne : site Internet, Intranet et **mypension.be**".

Site Internet

Les 2 sites Internet continuent de fonctionner en parallèle, mais ils ont été :

- reliés grâce à une page d'accueil qui oriente le visiteur vers le régime des salariés ou des fonctionnaires ;
- adaptés au nouveau style maison.

Fin 2017, le partenaire externe qui assiste le SFP dans cet exercice a présenté les résultats de son enquête préliminaire, ainsi que la stratégie à adopter sur la base de ces constatations.

De l'enquête préliminaire, il s'avère entre autres que :

- nos objectifs sur les besoins et attentes des visiteurs doivent être alignés aux objectifs du SFP en vue de mettre en place une structure évolutive et transparente ;
- des maquettes ou des mock-ups des différentes pages (d'accueil) et types de pages doivent être conçues dès que la structure de l'information est définitivement fixée.

Intranet

Pour l'instant, le SFP essaie d'optimiser les intranets avec les moyens internes. La création d'un nouvel intranet dépendra des moyens humains et financiers disponibles.

mypension.be

Pour **mypension.be**, 2017 fut un grand cru.

Tout au long de l'année 2017, **mypension.be** a connu de grands changements, tant au niveau des fonctionnalités qu'au niveau de l'expérience en tant qu'utilisateur :

- estimation du montant de la future pension ;
- adaptation aux supports mobiles.

Ces nouvelles fonctionnalités sont encore un pas en avant pour aider les citoyens à gérer leur carrière et, dans le même temps, à planifier leur future pension.

Estimation du montant de la pension

Depuis novembre 2017, **mypension.be** répond à la question qui brûle les lèvres de beaucoup de futurs pensionnés : **"Combien vais-je recevoir à ma pension ?"**. Tout visiteur peut désormais obtenir son montant de pension **à la date la plus proche** possible et au moment où il atteindra **l'âge légal de la pension**.

Le visiteur pouvait aussi consulter le montant déjà constitué au moment de la consultation de **mypension.be**. En 2018, cette fonctionnalité a été remplacée par un simulateur où il est possible de choisir la date à laquelle on arrête de travailler.

Simulation de l'impact de la régularisation des périodes d'études

Depuis décembre 2017 et l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation concernant la régularisation des périodes d'études, **mypension.be** permet de faire une demande de régularisation en ligne.

Les fonctionnaires nommés dont le diplôme était requis pour leur nomination peuvent aussi consulter le nombre de mois pris en compte gratuitement (droits acquis) et le coût restant pour une régularisation complète.

En 2018, ce module de simulation a été étendu de façon à ce que chaque citoyen, peu importe le régime de pension dans lequel il est assuré, ait la possibilité de simuler l'impact du rachat de ses études sur son montant de pension.





Adaptation aux supports mobiles

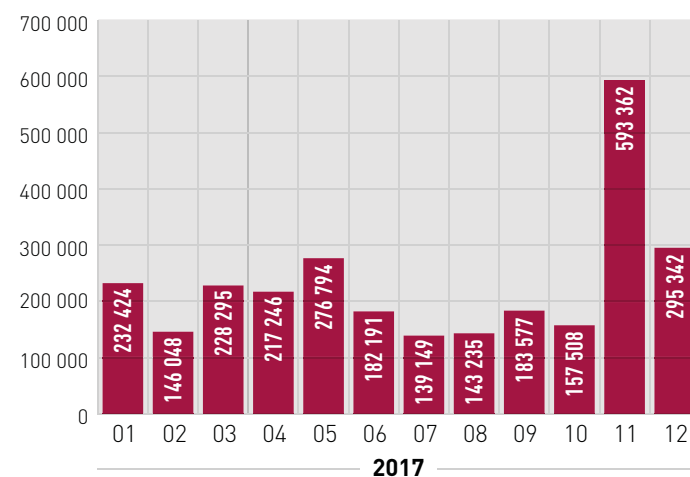
L'interface visuelle de mypension.be n'avait guère changé depuis son lancement en 2010. Il nous a donc semblé important d'adapter l'apparence du site aux nouvelles technologies et habitudes des utilisateurs.

La nouvelle fonctionnalité de l'estimation du montant de la pension a donc été accompagnée d'un nouveau design "responsive". Dorénavant, les utilisateurs d'un smartphone ou d'une tablette ont accès à leur dossier en ligne via une interface adaptée à leur appareil.

Les utilisateurs d'un tel appareil ont accès à mypension.be via une clé numérique ou via **Itsme®**.

Fréquentation de mypension.be en 2017

Nombre de visiteurs uniques sur mypension.be par mois



Près de 600 000 visiteurs uniques ont consulté mypension.be durant le mois de novembre 2017.

Le pic en novembre s'explique par le lancement de l'estimation de pension qui a beaucoup suscité l'attention du public. Jamais auparavant une application en ligne de l'État n'avait connu autant de visiteurs.

Changement des Pointpensions

Depuis le 19 août 2017, tous les points d'accueil et les permanences ont changé de dénomination et s'appellent désormais les **"Pointpensions"**, dans le but de faciliter la communication avec le client. La prestation de services, elle, reste la même : dans certains Pointpensions, le citoyen peut rencontrer des experts des 3 régimes, dans d'autres uniquement des experts d'1 ou 2 régimes.

Pourquoi dès lors ce changement de nom ?

Avant tout pour harmoniser la communication à la suite de la fusion. Cette harmonisation traduit le souhait du SFP de communiquer clairement avec le citoyen s'agissant de sa disponibilité, à savoir où et quand il est préférable pour le citoyen de venir poser ses questions.

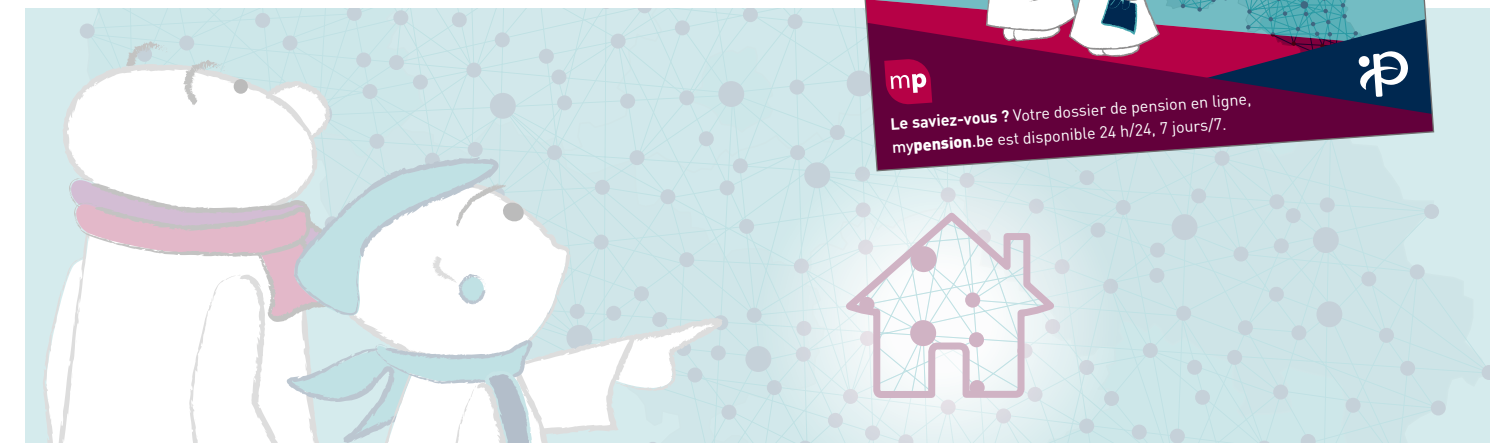
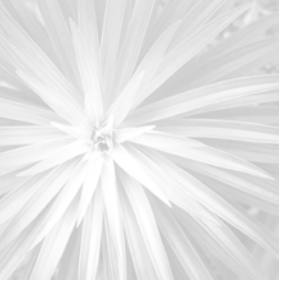
Une telle modification facilite également la tâche des collaborateurs de l'accueil. De nombreux citoyens se rendaient en effet dans un Pointpension où les 3 régimes étaient représentés, alors qu'un seul expert suffisait pour répondre à leur question. Le terme "Pointpension" est donc le plus accrocheur !

Pour mener à bien ce changement, les mesures suivantes ont été prises :

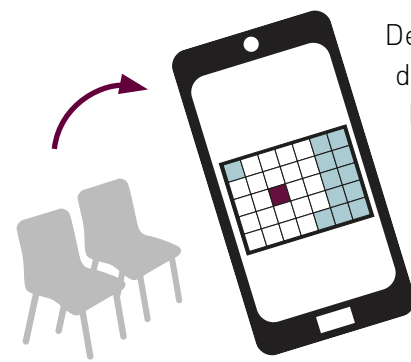
- les différents canaux de communication ont été adaptés (site Internet, dépliants, brochures, correspondances, etc.) ;
- une vaste campagne d'information a été lancée pour promouvoir les Pointpensions (affiches, publications sur Internet, courriers aux communes et aux partenaires, etc.).

Toutes les informations relatives à cette offre ont été centralisées sur www.pointpension.be.

Le citoyen consulte notre site Internet et décide lui-même dans quel Pointpension il désire se rendre en fonction des questions qu'il se pose.



Accueil sur rendez-vous



Depuis mai 2017, l'accueil sur rendez-vous est devenu la règle dans les bureaux régionaux, à l'exception du bureau régional de Turnhout. Ce bureau proposera aussi l'accueil sur rendez-vous dès que les travaux de rénovation prévus pour le bâtiment auront été réalisés, dans le courant de 2018.

À la Tour du Midi, l'accueil sur rendez-vous n'est pas encore possible.

Vu le grand nombre de visiteurs reçus, cette possibilité doit d'abord faire l'objet d'une analyse.

Réception avec personnel

Le SFP a équipé 9 bureaux régionaux d'une réception avec personnel : Gand, Courtrai, Hasselt, Bruges, Anvers, Charleroi, Namur, Liège et Mons. Pour les 4 bureaux restants (Turnhout, Malmedy, Arlon et Mouscron) une solution sera recherchée. À la Tour du Midi, l'accueil est équipé de 6 guichets.

HEURES D'OUVERTURE 			
 Sans rendez-vous		 Sur rendez-vous	
LE MATIN 09.00 h - 11.30 h		L'APRÈS-MIDI 13.30 h - 16.00 h	
Salarie	tous les jours ouvrables	tous les jours ouvrables	
Fonctionnaire	tous les lundis, mercredis et jeudis	tous les lundis, mercredis et jeudis	
Pour prendre rendez-vous, téléphonez* au 1765 puis tapez 2-1-6700. *les jours ouvrables de 08.30 h à 12.00 h et de 13.00 h à 16.00 h, le lundi jusqu'à 17.00 h.			

Projet lisibilité avec l'IFA

Pour ses textes, le SFP applique la norme B1 du Cadre européen commun de référence du Conseil de l'Europe. Cette norme correspond au niveau linguistique d'un adolescent entre 12 et 14 ans. En appliquant ce niveau de rédaction, les textes sont compréhensibles pour 80 % de la population.

Dans la pratique

Pour atteindre cet objectif, nous sommes constamment attentifs au langage et à la structure de nos textes. Nous utilisons autant que possible un langage clair et simple de la vie courante, et évitons d'utiliser du jargon. La structure, quant à elle, épouse la logique du lecteur, c'est-à-dire du citoyen.

Plusieurs initiatives relatives à la lisibilité ont été lancées en 2017 :

- Les services Paiements ont entamé, en collaboration avec BOSA, le trajet de changement "Courriers et e-mails efficaces", pour améliorer l'efficacité et l'orientation client de leurs courriers et e-mails.

- À l'occasion de la fusion en avril 2016, nous avons présenté le "Guide rédactionnel - Partie 1" qui était essentiellement centré sur le style maison et les nouvelles appellations adoptées dans le cadre de la fusion. En 2017, le service Communication a élaboré une suite à ce Guide rédactionnel davantage centrée sur la rédaction et la lisibilité. Plutôt que de publier une "Partie 2", nous avons rédigé une série de newsletters thématiques comprenant une palette d'outils d'aide à la rédaction. Celles-ci seront publiées sur Intranet dès avril 2018 à l'intention de tous les collaborateurs du SFP. Une liste terminologique a également été mise au point avec le Service de traduction.

- Le comité de rédaction qui réécrit le nouveau site suivra une formation "Écrire pour le net". Celle-ci vise à donner à tous les rédacteurs une base pour présenter de manière lisible nos informations-clés à nos publics-cibles.



Reprise des compétences de la DG Victimes de la guerre

Le 1^{er} janvier 2018, une partie des missions de la DG Victimes de la Guerre a été transférée au sein du Service Pensions. Le personnel a intégré les locaux de la Tour du Midi le 15 février 2018.

Afin d'assurer cette reprise de compétences, ainsi qu'une intégration la plus fluide possible, le SFP a entrepris les actions suivantes dès novembre 2017 :

- les informations et formulaires du site www.warvictims.fgov.be ont été adaptés et intégrés au site du SFP ;
- des communiqués et textes d'information ont été diffusés afin de permettre au public de prendre connaissance de ce changement ;
- les coordonnées des collaborateurs de la DG ont été adaptées et communiquées au sein du SFP ;
- les collaborateurs du SFP ont été informés de cette reprise de compétences, ainsi que de la venue de nouveaux collègues par la création et diffusion de diverses publications internes.

Reprise de DIBISS-OSSOM et fonds solidarisé

Reprise de l'ORPSS

Reprise des compétences dans le domaine des pensions

Lors de la dissolution de l'ORPSS, le SFP a, le 1^{er} janvier 2017, repris la gestion financière du fonds de pension solidarisé des administrations locales.

Le plus grand bénéfice de la reprise réside dans la transparence accrue de la gestion financière par la structure de gouvernance nouvellement mise sur pied.

Le SFP est aujourd'hui responsable :

- de la fixation du pourcentage de cotisation de base ;
- de la fixation du coefficient de responsabilisation ;
- du paiement des pensions des affiliés (gestion des pensions auprès du SFP ou auprès d'un organisme de prévoyance) ;
- du calcul de la cotisation de régularisation pour cause de nominations tardives et pour l'affiliation de nouvelles administrations.

Le paiement des pensions des administrations affiliées et l'affiliation de nouvelles administrations est en ordre depuis le 1^{er} janvier 2017.

La fixation du pourcentage de cotisation de base et du coefficient de responsabilisation a été approuvée par le Comité de gestion du Fonds de pension solidarisé le 28 août 2017. La cotisation de régularisation sera calculée au cours de la première moitié de 2018.

Le SFP a élaboré au premier semestre de 2017 des propositions pour résoudre le problème de trésorerie de la cotisation de responsabilisation. Ces propositions ont été approuvées au cours du Comité de gestion du Fonds de pension solidarisé du 8 mai 2017.

Le but est de recevoir les cotisations de responsabilisation au cours de la même année où elles sont calculées et pas l'année qui suit. En outre, la Gestion globale transférera chaque année une cotisation de modération salariale de 121 000 000 d'euros au Fonds de pension solidarisé.

En 2016, ICT a entamé la reprise des applications informatiques du Fonds de pension solidarisé, parmi lesquelles l'outil prévu pour le calcul de la cotisation de responsabilisation.

Cette cotisation de responsabilisation est due par les administrations provinciales et locales dont la charge de pension au cours d'une année civile déterminée est plus élevée que les cotisations légales de pension de base qui sont dues pour cette année-là*.

La cotisation de responsabilisation 2016 a été calculée en septembre 2017.

Pour gérer le fonds, les flux de données périodiques ont également dû être repris dans nos données de base. Ces flux d'informations sont en ordre depuis le 16 décembre 2016.

* En application de l'article 18 de la loi du 24 octobre 2011.

Un flux de données supplémentaire nous permet de calculer la prime de rattrapage dans le cadre du 2^e pilier de pension. Ce flux de données a été mis au point au cours de l'année 2017, conjointement avec Sigedis.

Etant donné que l'ONSS continue de recevoir les cotisations et que le SFP paie les pensions des administrations affiliées, un protocole a été conclu avec l'ONSS au cours du premier trimestre de 2017 pour fixer comment et dans quel délai les fonds doivent nous être transférés.

Le SFP a, au cours du premier trimestre de 2017, conclu également un protocole avec les organismes de prévoyance qui continuent de payer les pensions de leurs administrations affiliées.

En raison de la reprise du Fonds de pension solidarisé, le plan comptable et le budget ont dû être adaptés et la reprise du fonds d'amortissement et de réserve est préparée. Cette intégration a été clôturée au cours de l'année 2017.

Reprise des compétences du service social collectif ORPSS

Le Service Social Collectif (SSC) s'adresse aux employeurs publics, principalement dans la Région wallonne et la Région bruxelloise.

Chaque employeur public peut adhérer moyennant le paiement d'une cotisation. Leurs travailleurs actifs et pensionnés ont ainsi accès à un certain nombre d'avantages : accompagnement dans une situation difficile, assistance sociale, interventions financières sous la forme de primes, interventions sociales et ce qu'on appelle interventions exceptionnelles.

La mission et le fonctionnement sont assurés depuis janvier 2017 et les paiements sont exécutés à temps.

De plus, l'outil informatique pour le SSC (pour la gestion de dossier électronique) tourne depuis mai 2017 sur le serveur du SFP. Un nouvel outil est développé pour remplacer l'outil vieillot.

Grâce à ce nouvel outil, l'on peut suivre des objectifs de manière plus transparente et réunir des statistiques plus simplement. C'est surtout le travail journalier des assistantes sociales qui sera un peu facilité.

Le SFP a repris le site internet du SSC en 2016 et lui a donné une nouvelle mise en pages. Il est opérationnel depuis janvier 2017.

Collaboration entre le SFP et l'ONSS avec toutes les modalités requises pour l'intégration de la communication de pension de sécurité sociale d'outre-mer.

L'ONSS a repris la sécurité sociale d'outre-mer le 1^{er} janvier 2017. Le but est qu'à l'avenir, les informations sur les pensions d'outre-mer soient intégrées dans **mypension.be**, qui est techniquement prêt à intégrer pareille information. Le SFP a l'intention de conclure à cette fin un protocole de collaboration avec l'ONSS.

La priorité est maintenant donnée à l'information sur les 3 principaux régimes de pension.





LES PROJETS LIÉS À NOTRE MISSION "PAYER"

PHAROS

Le projet PHAROS, débuté en 2014, a pour objectif de permettre un suivi correct et rapide de la retenue des cotisations grâce à l'intégration du cadastre des pensions dans le dossier électronique unique et à la gestion proactive de ce dernier.

Depuis 2016, les attestations des organismes qui paient des pensions des 1^{er} et 2^e piliers sont directement envoyées au SFP et intégrées dans Pharos. Ces données sont aussi mises à disposition du réseau de sécurité sociale via un service web.

Enfin, **en juin 2017, la dernière phase du projet** – échange de données avec les institutions qui relevaient de l'ORPSS – a été mise en production. Le but est de communiquer directement aux autorités locales et provinciales les pourcentages des retenues (cotisation de solidarité, précompte professionnel) qui seront prélevées sur les pensions. Les montants retenus sont également directement vérifiés. Les tâches de coordination et de contrôle de l'ORPSS sont donc prises en charge.

Tous les calculs et communications seront envoyés directement sous forme électronique aux e-boxes des communes et non plus sur papier via la BCSS.

L'objectif "Suivi correct et plus rapide de la retenue de cotisations par l'intégration du cadastre des pensions dans le dossier électronique unique" a été atteint. **Le projet Pharos est donc entièrement achevé**, mais un suivi des anomalies dans les attestations est encore prévu en 2018.

PUB (Païement Unique/Unieke Betaling)

Le but de ce projet est que le citoyen reçoive **un seul paiement** de pension, calculé par un seul programme qui tiendra compte, pour toutes les pensions, des données disponibles dans le dossier unique. L'input de ces données sera centralisé via des workflows et toutes les données seront consultables, tant pour le collaborateur que pour le citoyen.

Les avantages du paiement unique sont :

- une transparence accrue ;
- un risque d'erreurs limité et donc un paiement plus rapidement correct dans tous les régimes ;
- un traitement des dossiers plus efficace.

Afin d'évoluer vers le paiement unique, des adaptations légales sont nécessaires car des modifications des dates de paiement ou d'indexation peuvent être nécessaires. Le projet se déroulera donc en plusieurs phases.

En **novembre 2017, une première phase** a été lancée en vue d'uniformiser les modes de paiement.

Les pensionnés bénéficiant de pensions de différents régimes qui étaient payées sur des comptes distincts, reçoivent à présent leurs différentes pensions sur un seul et même compte.

Par ailleurs, les pensionnés dont les pensions de différents régimes étaient payées suivant 2 modes différents (par ex. par assignation et sur compte) reçoivent désormais toutes leurs pensions par virement sur compte bancaire.

Dans la même optique, les pensionnés payés exclusivement par assignation ou par chèque circulaire se sont vus incités à demander le paiement par virement sur compte.

Le pourcentage de paiements par virement est en augmentation constante.

En 2017, 2 646 186 pensions ont été payées par virement contre 41 221 par titre de paiement (99,58 % contre 0,42 %).

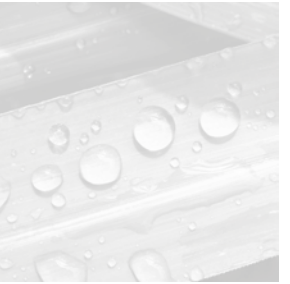
Bex (Bilateral Exchange)

Le SFP poursuit ses négociations avec des organismes de pension étrangers afin d'aboutir à un échange électronique de données concernant les pensionnés (dates de décès, état civil, montants alloués, ...). Les pays voisins sont prioritaires (l'Allemagne, les Pays-Bas, le Luxembourg et la France). Par l'échange électronique de données, le SFP veut aussi bien viser la simplification administrative qu'une lutte intensifiée contre la fraude sociale.

L'échange électronique des données vise à permettre la suppression progressive de l'envoi annuel du certificat de vie. **Depuis février 2017**, les données échangées portent aussi sur les bénéficiaires d'une pension de fonctionnaire.

Nous vous donnons ci-dessous la situation par pays pour l'échange électronique de données.

- **Allemagne** : en production avec remplacement des certificats de vie. 70 % des certificats de vie envoyés vers l'Allemagne ont pu être remplacés par un flux électronique. Nous répondons, de notre côté, à 90 % des demandes de certificats de vie envoyées par l'Allemagne.





- **Pays-Bas** : en suspens suite à un changement de format pour l'échange électronique. Une nouvelle mise en production est prévue pour début 2018.
- **France** : en production
Le premier échange a eu lieu en décembre 2016 sur la base du nouveau format d'échange universel proposé par l'Allemagne. Les premiers cas de fraude ont ainsi pu être détectés. L'échange s'est poursuivi en 2017 sur base mensuelle. **80 %** des certificats de vies ont été remplacés par un échange électronique de données.
- **Luxembourg** : en production
Le premier échange a eu lieu en juin 2017. Le taux de remplacement des certificats de vie par un flux s'élève à 100 %. Le SFP répond aussi à plus de 90 % des demandes luxembourgeoises.

En 2018, le SFP souhaite développer les échanges bilatéraux dans le cadre du projet BEX. Des contacts avec d'autres pays sont en cours, aussi bien pour les données de mortalité que pour d'autres données importantes pour le secteur des pensions.

NOTRE PROJET EMAS

EMAS (Management environnemental européen et Schéma d'audit) est un instrument européen. Il reconnaît les organisations qui visent une amélioration continue de leurs prestations environnementales et veulent se conformer à la législation environnementale en sensibilisant encore davantage les membres de leur personnel à la protection de l'environnement.

Le Service fédéral des Pensions a obtenu le certificat EMAS pour son siège central à la Tour du Midi (Bruxelles) en 2008. Depuis, les 13 bureaux régionaux ont officiellement reçu la certification EMAS.

Afin d'obtenir cette reconnaissance, le SFP a réalisé les objectifs suivants :

- optimiser le tri des déchets ;
- promouvoir une consommation d'énergie rationnelle à la Tour du Midi ;
- diminuer la consommation de papier ;
- prendre en compte les critères écologiques dans les devis pour les achats ;
- sensibiliser les collaborateurs afin qu'ils adoptent un comportement écologique ;
- mettre en place une comptabilité énergétique afin de cartographier les flux énergétiques et la production de chaleur. Le certificat EMAS attribué au SFP requiert un rapportage périodique (au moins annuel) au sujet de la consommation d'énergie et d'eau, tant pour la Tour du Midi que pour les bureaux régionaux.



À la Tour du Midi, il y a en plus un suivi fixé contractuellement via la comptabilité de la performance énergétique (contractant : Veolia). Un rapportage mensuel, une analyse et une évaluation de la consommation d'énergie et d'eau ont lieu.

Dans les différents bureaux régionaux, le SFP a un système de gestion d'immeubles, qui permet de surveiller à distance certains paramètres énergétiques (exemple : la température). Après la poursuite de la mise sur pied en 2017, les bureaux suivants disposent d'un tel système : Anvers, Mons, Gand, Hasselt, Courtrai et Namur.

Les statistiques

Dans un système de management environnemental, il est très important d'avoir une vision de l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs dans le domaine environnemental, tels que la production de déchets, la consommation énergétique, la consommation d'eau, ...

Vous trouverez ci-dessous les indicateurs clés de l'année 2017 pour l'immeuble de la Tour du Midi.

Consommation de papier

La consommation de papier a fortement augmenté par rapport à 2016. Ceci est dû à un grand nombre d'envois de mailings "de masse" (relevés de carrières, fiches fiscales, adaptations de pensions, ...). Par la digitalisation croissante, le projet "client digital", l'utilisation de **mypension.be** et des règles plus strictes concernant les envois sur papier (par exemple en ce qui concerne le pécule de vacances), le nombre de documents sur papier diminuera dans l'avenir.

La consommation interne a fortement diminué par l'introduction du workflow et par des actions de sensibilisation. Ceci est non seulement une bonne chose pour l'environnement, mais entraîne également une diminution des coûts.

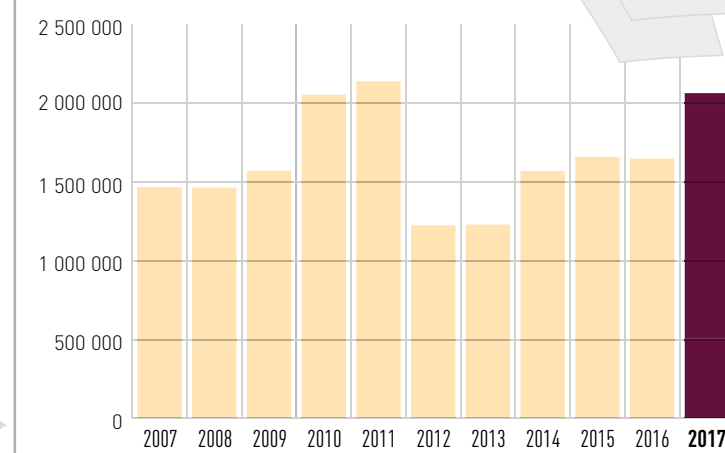
Tri des déchets

Les diverses actions menées par le SFP à cet égard vont très loin et il importe de continuer à sensibiliser les différents acteurs au tri sélectif (par exemple, au moyen de diverses newsletters).

Nous continuons à accorder beaucoup d'attention à cet objectif, ceci étant mis en évidence lors des sessions d'information EMAS destinées aux nouveaux membres du personnel.



Consommation printroom (feuilles)

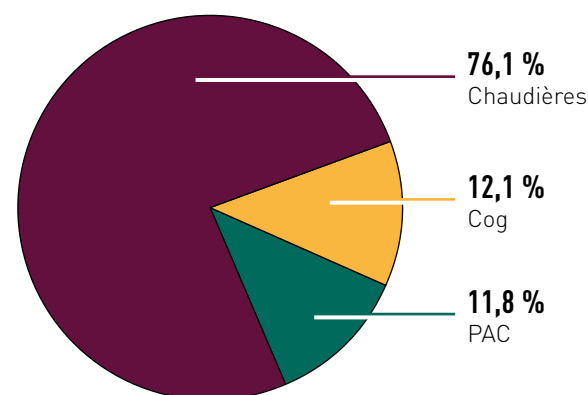




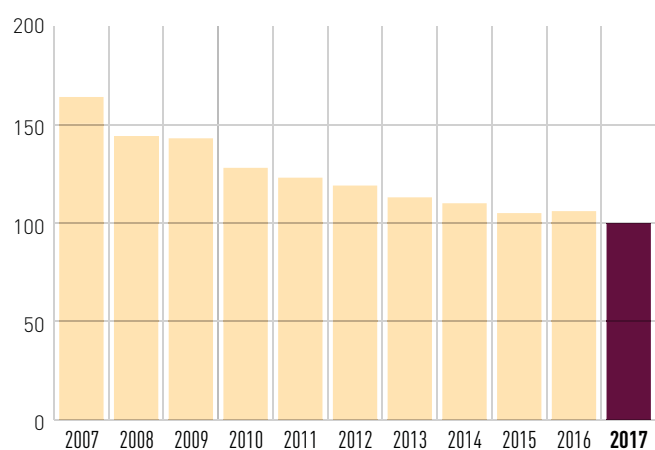
Production de chaleur

Nous pouvons constater que 23,9 % de la production de chaleur sont suscités d'une manière durable et moins polluante (par la cogénération et les pompes à chaleur). Nous pouvons également conclure que les investissements sur le plan de l'énergie ont mené à des résultats remarquables et que le ROI (retour sur investissement) en énergie est déjà positif.

Production de chaleur 2017



Consommation électricité/m²



Consommation d'électricité

La consommation d'électricité est en baisse par rapport à 2016. Nous avons atteint actuellement le niveau-plancher.

Depuis 2007, l'on constate une forte réduction. Cette réduction a été réalisée, d'une part, par un certain nombre d'interventions techniques et, d'autre part, par un comportement plus responsable sur le plan de l'énergie de la part des collaborateurs.

Depuis 2010, la Tour du Midi est passée à l'électricité verte. La production d'électricité produite par la cogénération représente 9,84 % de

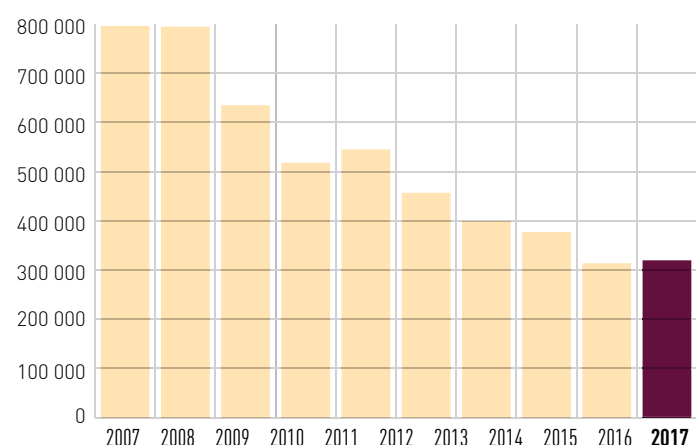
la consommation totale de la Tour du Midi (2017).

Consommation de fuel

Cible : réduction de la consommation de 5 % en 2019 par rapport à l'année de référence 2015.

La consommation de fuel a augmenté en 2017 par rapport à 2016. Nous remarquons que le nombre total de litres de fuel consommés en 2017 a diminué de 21 905 litres. Lorsque, par contre, nous prenons en considération les degrés-jours, nous observons que la consommation normalisée a légèrement augmenté par rapport à 2016. En ce qui concerne la consommation normalisée de combustibles en fonction des degrés-jours communiqués par l'IRM, cependant, l'application stricte de ces données peut donner lieu à des distorsions anormales (exemple : au mois de juin 2017, la fraction était égale à 15,2/1,1 – appliquée à une faible consommation, elle donne lieu à des chiffres aberrants). La fusion n'a eu aucun impact sur la consommation de fuel.

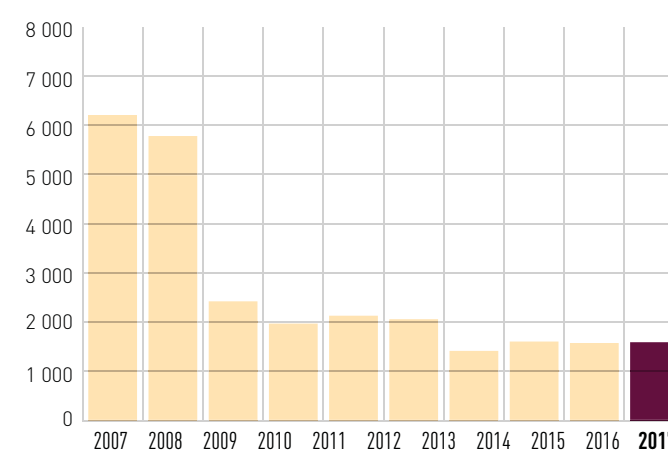
Consommation normalisée en litres



Émissions de CO2

Lors de la détermination des émissions de CO2 du bâtiment, il a été tenu compte des émissions par les chaudières (au mazout), la cogénération (au gaz) et des émissions de CO2 dues à la consommation d'électricité. Nous observons une forte diminution de ces émissions depuis 2010. Depuis cette année-là, nous sommes passés à l'électricité verte. À partir de 2011, les techniques alternatives, la cogénération et les pompes à chaleur sont en service et ont complémentirement mené à une diminution des émissions de CO2. En 2017, l'émission de CO2 est restée à peu près la même.

Émission de CO2 en tonnes



Consommation d'eau

Cible - 5 % en 2018 par comparaison avec l'année de référence 2015.

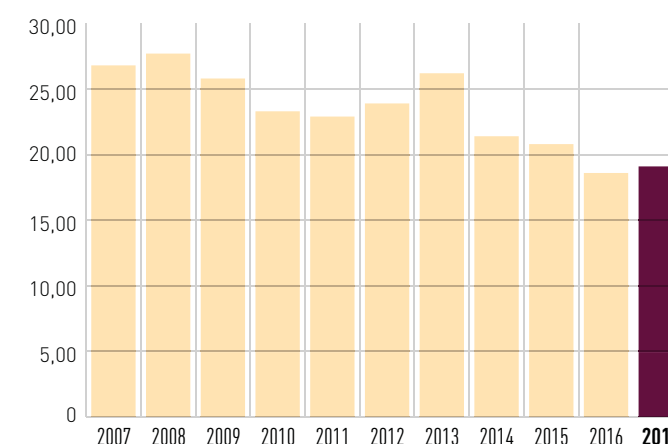
En 2017, nous avons une augmentation de l'ordre de 0,5 m³/ETP en comparaison avec 2016 ; cette augmentation s'explique par la fusion avec l'ex-SdPSP (les nouveaux collaborateurs doivent encore s'adapter. Une sensibilisation persistante est nécessaire) et par la vidange des étangs.

Les fluctuations dans les consommations peuvent être expliquées par la présence d'un système de conditionnement d'air par refroidissement à l'eau et les variations dans les conditions climatiques (la fréquence de l'utilisation des groupes de froid). Les circuits de condensation des machines frigorifiques utilisent les étangs et tours frigorifiques pour évacuer la chaleur générée par le circuit frigorifique. L'évacuation de la chaleur se fait par évaporation.

Achats durables et sous-traitance

Le SFP continue à introduire des clauses environnementales dans les cahiers spéciaux des charges et à sensibiliser ses sous-traitants. Etant donné que nous devons tendre vers une amélioration continue sur ce plan, la cellule EMAS propose de maintenir cet objectif.

Consommation normalisée en litres





Enquête

L'équipe EMAS a lancé sur Intranet en juin 2017 une enquête au sujet de la politique environnementale à la Tour du Midi. Les questions portaient sur les sujets suivants :

- la politique en matière de déchets ;
- le recyclage du matériel informatique et de bureau ;
- la consommation d'énergie ;
- l'utilisation de produits écologiques ;
- la mobilité ;
- le bruit ambiant causé par le SFP ;
- la motivation du personnel et les informations disponibles pour un meilleur environnement.

Pour la Tour du Midi, 346 collaborateurs (17 % des collaborateurs qui travaillent à la Tour du Midi) ont participé à l'enquête. Pour les bureaux régionaux, 83 personnes ont répondu, ce qui représente environ 18 % du nombre total des agents des bureaux régionaux.

Les résultats ont montré que ce sont nos politiques en matière de déchets et de mobilité qui obtiennent le plus de satisfaction auprès des collaborateurs interrogés. Par contre, ces derniers ne se sentent pas très concernés par le recyclage du matériel informatique et de bureau ni par la consommation d'énergie.

À l'aide des résultats, la cellule EMAS essaie de définir une politique environnementale plus efficace au sein du SFP et tente de mener des campagnes d'information plus ciblées.

NOS COLLABORATIONS AVEC L'ÉTRANGER



Colloque "Back To The Future"



Les 24 et 25 octobre 2017, le SFP a organisé un colloque intitulé "Back To The Future" dont les thèmes centraux étaient les suivants : "La législation des pensions hier, aujourd'hui et demain" et "Le monde de demain".

Comme le laisse entendre son titre, ce colloque a été l'occasion de réfléchir à l'avenir des pensions, du travail et à la façon de faire face aux innovations que nous connaissons déjà et à celles auxquelles nous devons encore nous attendre.

À l'occasion de ce colloque, une dizaine de conférenciers originaires du monde académique, du monde de l'entreprise et des pouvoirs

publics ont abordé des thèmes variés tels que la robotisation, les big data, l'impact des nouvelles technologies sur les futurs modèles de prestation de services et les conséquences de tout cela sur le fonctionnement interne d'une organisation et sur ses collaborateurs. Le colloque a réuni 200 invités, tant de notre propre organisation que d'autres organismes publics.



AU PROGRAMME : 24 octobre 2017 • Matin

Marcel Savoye

Président du Comité de Gestion du SFP

Introduction

Johan Janssens

Administrateur général adjoint du SFP et Président d'EAPSPI

Back to the future, un regard rétrospectif tourné vers l'avenir

Niko Väänänen

Senior Advisor, Département du Plan, Centre finlandais des Pensions

Expériences finlandaises de la pension à temps partiel
et du revenu de base expérimental

Arnaud Emériaux

Président European Social Insurance Platform (ESIP)

L'assurance pension obligatoire pour les salariés des plateformes
numériques - une étude comparative (199 KB)

Page blanche sur l'avenir de l'Europe et des pensions (258 KB)

Luc Cortebeeck

Président du Conseil d'Administration de l'Organisation internationale
du travail (OIT)

Tendances mondiales des systèmes de pensions et des principes OIT

Dirk Vandekerckhove

Propriétaire Media Oplossingen GCV

Que se passera-t-il quand nous aurons tous 100 ans ?

24 octobre 2017 • Après-midi

Marianne Thyssen

Commissaire européenne

Le socle européen des droits sociaux définit un certain nombre de
principes et de droits clés qui soutiennent des marchés du travail et
des systèmes de protection sociale équitables et fonctionnant bien
(message video)

Wim Van Oorschot

Professeur de Politique sociale KU Leuven

Quelle base sociale pour un régime de pension redistributif ?

Koen De Leus

Chief economist BNP Paribas Fortis

Impact socio-économique de la révolution digitale

Jean Hindriks

Professeur à l'UCL, membre du Comité national des Pensions

La réforme des pensions en Allemagne :
quelles leçons pour la Belgique ? (cas d'étude)

Nathalie Berger

Chef d'unité, Assurances et Pensions à la Commission européenne

Les priorités de la Commission européenne dans les domaines des
assurances et des pensions

Daniel Bacquelaine

Ministre des Pensions

Mot de la fin

25 octobre 2017 : le monde de demain • Matin

Sarah Scaillet

Administratrice générale du Service fédéral des Pensions

Mot de bienvenue

Zora, le robot

Jacques Folon

Partner chez Edge consulting - professeur à l'ICHEC

2007-2017 : 10 ans plus tard, le monde du travail a changé

Frank Rademakers

Directeur en technologie et innovation médicales

à l'hôpital universitaire de Leuven

Big data. Sens et non-sens. Hope ou hype

Edward Huyghe

En tant que juriste en droit des entreprises, Edward participe à la direction de
l'équipe Lee & Ally

Le droit de l'avenir

Astrid Froidure

Digital Transformation Lead

Comment (mieux) valoriser les données personnelles des citoyens
belges ?

Lou Van Beirendonck

Founder-Director de Quintessence Consulting

L'impact des évolutions sociales sur le leadership et les compétences

Débat des orateurs

25 octobre 2017 : le monde de demain • Après-midi

Geert Van Hootegem

Directeur général de l'HIVA - Institut de recherche pour le travail et la société
de la KU Leuven

Transformation d'organisation

Lieve De Mol

Directeur commercial chez Hello bank!

La digitalisation, le moteur d'Hello Bank!

Ives De Saeger

PDG de Arkite NV

L'autonomie, la clé pour des travailleurs qualifiés et sûrs d'eux

Jan Laurijssen

sdworx

Le futur du travail

Phédra Clouner

Directrice adjointe du Centre pour la Cybersécurité en Belgique

Identifier et contrer les risques des nouvelles technologies

Débat des orateurs

Sarah Scaillet

Administratrice générale du Service fédéral des Pensions

Mot de la fin





Collaboration transfrontalière au sein de l'Europe

Comme nous l'avons vu dans l'explication du projet BEX, une tendance se confirme ces dernières années : la sécurité sociale dépasse de plus en plus les frontières nationales.

Chaque année, davantage de personnes travaillent à l'étranger (en Europe ou pas) pour une période plus ou moins longue, ce qui nécessite également une coopération harmonieuse et rapide entre les institutions européennes de sécurité sociale.

Par conséquent et afin de servir au mieux le pensionné, le Service Pensions investit de manière continue dans cette coopération au niveau européen.

Cette collaboration est un réel plus pour le citoyen, qui peut en ressentir les avantages directs. Non seulement sa pension peut être calculée plus rapidement, mais aussi, en tant que pensionné, il souffre moins de certaines lourdeurs administratives.

Un exemple ? Nous nous efforçons de réduire, voire de supprimer l'envoi de certificats de vie dans une partie de l'Europe, grâce au projet BEX. (Voyez la page 63 pour plus d'explications sur ce projet).

LES DIFFÉRENTS ENGAGEMENTS EUROPÉENS DU SERVICE PENSIONS

Plateforme européenne d'assurance sociale (European Social Insurance Platform ESIP)

Pour contribuer activement à une sécurité sociale sans frontières, le Service Pensions est également membre de l'ESIP (European Social Insurance Platform), une association d'institutions de sécurité sociale. Grâce à cette plateforme, le Service Pensions est rapidement informé de toute modification éventuelle de la réglementation et des accords que l'Europe souhaite conclure.

Concrètement, le SFP peut envoyer des commentaires via l'ESIP à la Commission. Les arrêts de la Cour de justice sont également commentés.

De plus, le SFP :

- reçoit des invitations à des ateliers et congrès intéressants ;
- est tenu informé de ce qui se passe (à la fois en termes législatifs et organisationnels) chez nos organisations sœurs.

Fin 2016 et début 2017, le SFP a collaboré à un rapport international concernant les effets de l'économie partagée (ou collaborative) sur le plan de la sécurité sociale. Le nouveau Règlement européen en matière de protection de données a été examiné. L'on a aussi mené une discussion sur le Socle européen des droits sociaux.

Le SFP participe aussi aux réunions du Benelux, principalement dans le cadre du travail frontalier. Outre des discussions juridiques, des accords pratiques sont également conclus. Suite aux nouveaux points d'information frontaliers, il a été convenu au sein du Benelux de prévoir une formation spécifique pour les collaborateurs des front et back offices. Le SFP a élaboré un package de formations conjointement avec l'ONEM, l'INAMI, Famifed et le SPF Finances.

EAPSPI pour les pensions des fonctionnaires

Par ailleurs, le Service Pensions est aussi membre de l'EAPSPI (European Association of Public Sector Pension Institutions – Association européenne des institutions de pension du secteur public). Le SFP assure la présidence de cette association pour une période de 2 ans (débutée en octobre 2016).

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

Enfin, le SFP suit aussi le projet européen EESSI, qui a été relancé en 2015 et est dirigé par la Commission européenne. L'EESSI est un système informatique qui aidera les institutions de sécurité sociale de l'UE à échanger des informations plus sûres et plus rapides, conformément aux règlements de l'UE sur la coordination de la sécurité sociale.

À l'heure actuelle, il n'existe pas de système d'échange informatique de données à l'échelle européenne. Par conséquent, les informations sont encore échangées sur papier dans l'UE. Dans le futur, les institutions nationales communiqueront entre elles sur la sécurité par le biais de documents électroniques structurés. Ceux-ci devraient être alors transmis vers un autre pays de l'UE par l'EESSI, qui ira puiser dans une base de données des institutions européennes de sécurité sociale.

Le système EESSI devrait être adopté par tous les réseaux européens de sécurité sociale d'ici juillet 2019.

De son côté, le SFP suit les progrès de ce projet et, entre-temps, réalise de réels progrès dans certains domaines grâce à l'échange bilatéral de données avec un certain nombre d'États membres européens (voir le programme BEX décrit en page 63).

Brexit

Enfin, le SFP suit, via le SPF Sécurité sociale, les discussions relatives au Brexit et délivre les inputs nécessaires en matière de pensions.





La collaboration dans la pratique

• Allemagne

La réunion annuelle de travail a eu lieu les 10 et 12 septembre 2017 à Stralsund. Il s'agissait surtout des relations de travail pour l'organisation des permanences internationales dans les 2 pays. Ces Pointpensions internationaux sont organisés dans la Tour du Midi et dans certains bureaux régionaux.

Le SFP, la Deutsche Rentenversicherung Rheinland et la Deutsche Rentenversicherung Bund y participaient.

Les thèmes étaient :

- une vue rétrospective des permanence 2016/2017 ;
- fixation des lieux et dates des permanences en 2018 ;
- discussion du développement de la législation dans les 2 pays ;
- relations publiques ;
- fixation du lieu et des dates de la prochaine réunion de travail.

• France

Des réunions d'information régulières ont été organisées entre la Carsat Nord-Picardie à Villeneuve-d'Ascq et le bureau régional de Mouscron.

Le bureau régional de Courtrai a aussi des contacts réguliers avec la Carsat Nord-Picardie.

• Luxembourg

Des Pointpensions internationaux ont été organisés en collaboration avec les institutions luxembourgeoises (à la CNAP Luxembourg).

• Pays-Bas

Le SFP était l'invité le 22 juin 2017 pour l'après-midi d'information transfrontalier du Kenniscentrum Bureau voor Belgische Zaken à Laakdal.

L'après-midi était placé sous le signe de la coordination européenne de la sécurité sociale.

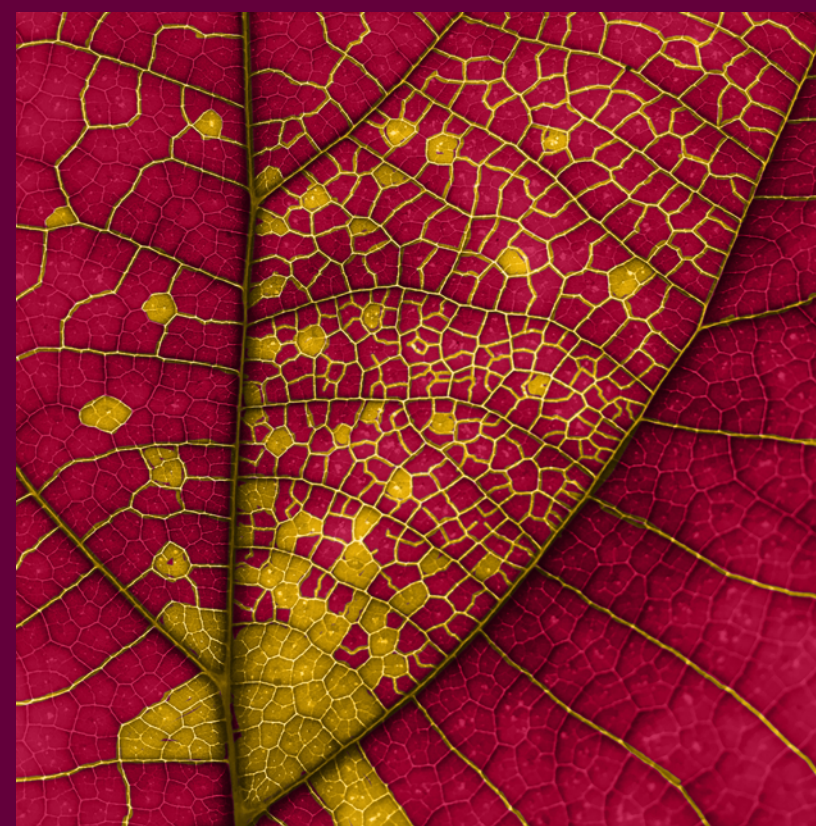
Les thèmes étaient :

- la coopération sans frontières dans la pratique ;
- la coordination européenne de la sécurité sociale ;
- les règles d'indication en cas d'occupation dans 2 ou 3 pays.

Chaque mois, le Bureau Belgische Zaken est présent dans les bureaux régionaux d'Anvers, Hasselt et Turnhout.

Partie 4

Le Service Pensions Services & Contacts



COMMENT CONTACTER LE SERVICE PENSIONS ?

Le Centre de contact du Service Pensions

Par téléphone

Le Centre de contact est joignable gratuitement depuis la Belgique au **numéro spécial Pension 1765** (numéro payant depuis l'étranger : +32 78 15 1765).

Le Centre de contact est accessible tous les jours ouvrables de 8.30 h à 12.00 h et de 13.00 h à 16.00 h et le lundi jusqu'à 17.00 h.

Le numéro spécial Pension est le fruit d'une collaboration entre les 2 institutions de pensions (SFP et INASTI).

Par e-mail

info.fr@servicepensions.fgov.be

Par courrier

Service fédéral des Pensions
Tour du Midi – 1060 Bruxelles

Les Pointpensions

Le Service Pensions dispose d'un réseau de plus de 200 Pointpensions organisés de manière périodique dans près d'une commune sur 2 et de manière régulière dans nos 15 bureaux régionaux.

Dans chaque Pointpension, les pensionnés ou futurs pensionnés désirant obtenir des informations – générales ou spécifiques – sur les pensions de fonctionnaire ou de salarié peuvent entrer directement en contact avec un expert pension du SFP.

Certains jours, un expert de l'INASTI est aussi présent pour répondre aux questions sur les pensions d'indépendants.

La liste des Pointpensions, ainsi que l'adresse et les jours d'ouverture sont consultables sur www.pointpension.be.

COMMENT SUIVRE L'ACTUALITÉ DU SERVICE PENSIONS ?

Le site internet du Service Pensions

Consultez nos actualités et nos mises à jour sur notre site internet



www.servicepensions.fgov.be

Celui-ci est disponible 7j/7 et mis à jour régulièrement en fonction des évolutions de la législation. Via ces liens, consultez ou téléchargez également nos dépliants et brochures d'information :

• [salariés](#)

• [fonctionnaires](#)

Les réseaux sociaux

Le Service Pensions est présent sur Facebook, Twitter et LinkedIn.

[Service Pensions](#)

[@servicepensions](#)

[Service fédéral des Pensions](#)

