

8th European CAF Users' Event "Leading Quality into the Future"
12 April 2018, Sofia, Bulgaria

mypension.be
The power of the network

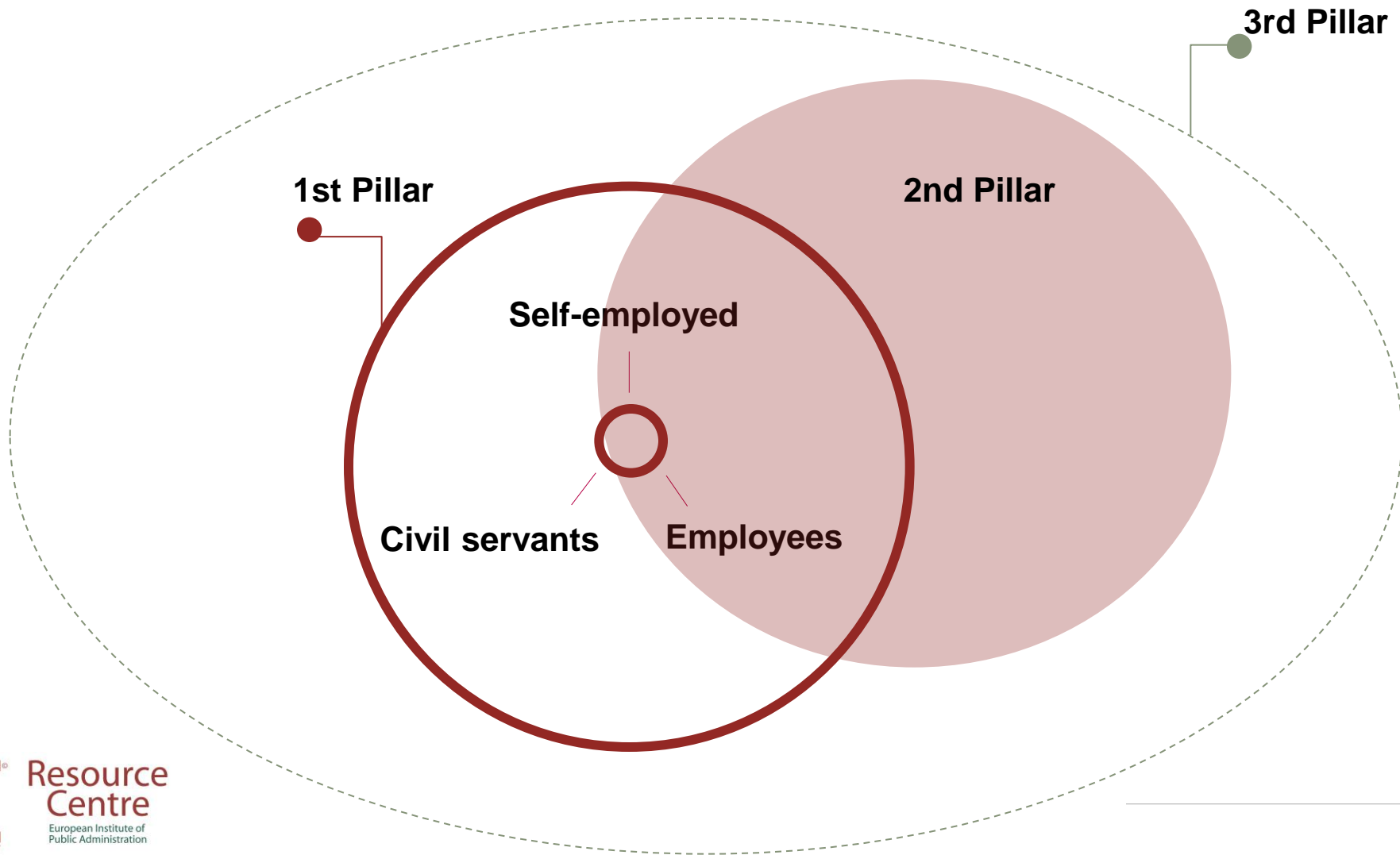
Federal Pension Service (BE)
Aurélie Baré & Raphaël Coucke



Outline

- 1. Background and context of the organisation**
- 2. Background of the case**
- 3. Process/dynamics**
- 4. Results/outcome**
- 5. Lessons learned & key recommendations**

1. Background & Context of the Federal Pension Service – Belgium



1. Background & Context of the Federal Pension Service – Belgium

**Provide
information**

**Grant
pensions**

**Pay
pensions**

**Support
government**

1. Background & Context of the Federal Pension Service – Belgium



2400 employees

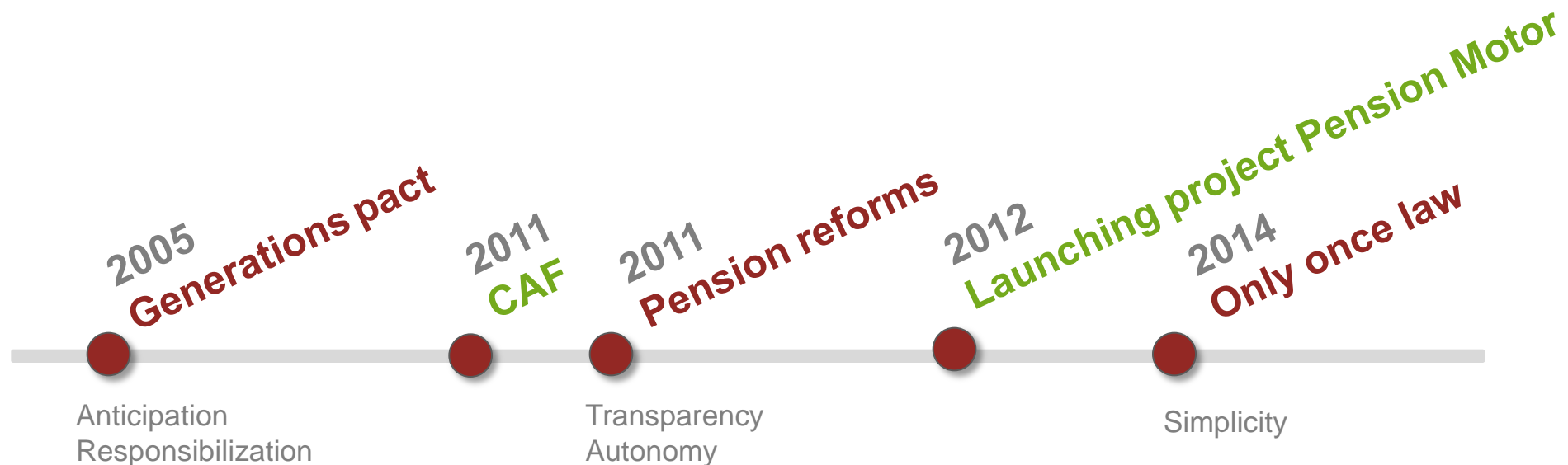


2.3 million beneficiaries



40 billion EUR in payments

2. Background of the case

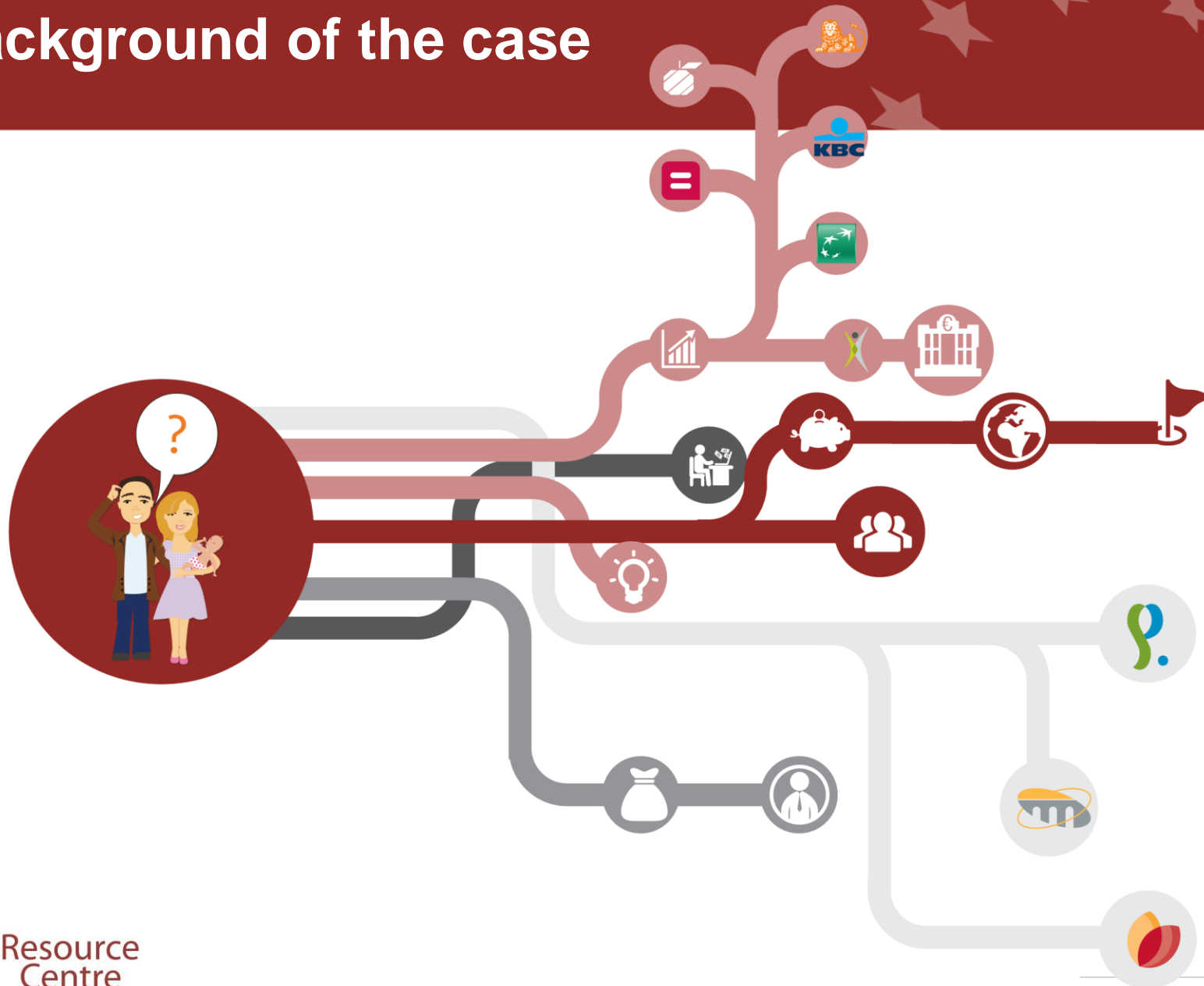


2. Background of the case

my pension.be

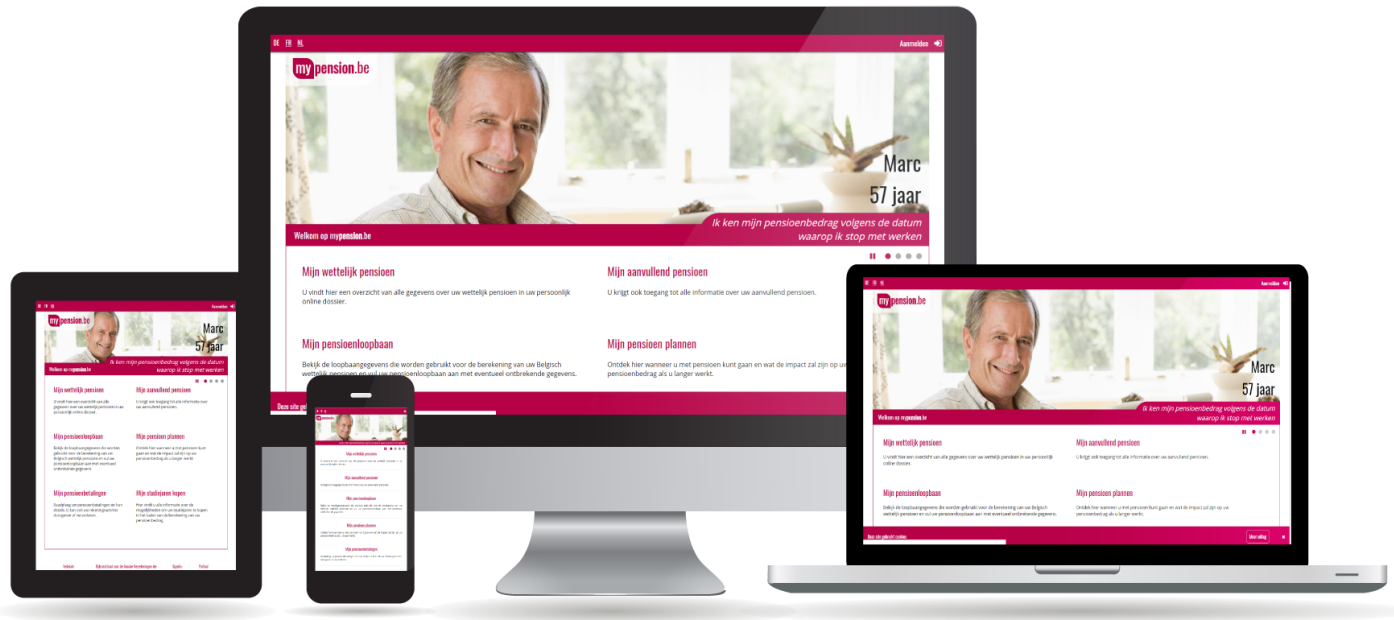


2. Background of the case



2. Background of the case

- **More and more retired persons (baby boom effect)**
- **Less and less human resources**
 - *Need to automate in order to become more efficient*



Bienvenue sur mypension.be

Ma pension légale

Vous trouverez un aperçu des données contenues dans votre dossier de pension légale en ligne.

Ma carrière pension

Consultez les données de carrière qui serviront à calculer votre pension légale en Belgique et signalez les éventuelles périodes manquantes.

Racheter mes années d'études

Vous trouverez ici toutes les informations à propos des possibilités de rachat de vos années d'études dans le cadre du calcul du montant de votre pension.

Ma pension complémentaire

Un aperçu complet de votre pension complémentaire. Vérifiez si, plus tard, vous recevrez une pension complémentaire. Et si oui, retrouvez les emplois qui vous ont permis de la constituer ainsi que l'assureur ou le fonds de pension qui la gère actuellement. Découvrez aussi, pour chaque plan de pension, à combien vous pouvez vous attendre au moment de votre pension.

Planifier ma pension

Découvrez quand partir à la pension et quel sera l'impact financier si vous continuez à travailler.

Mes données

+32 000/123456

+32 467/123456

jan.janssens@mail.com

Numéro de compte bancaire inconnu

Français

Plus de détails


Questions fréquemment posées

Quelles sont les limitations d'un appareil mobile (smartphone ou tablette)?

Pourquoi il y a-t-il deux formulaires de contact différents pour "Ma pension légale" et "Ma pension complémentaire" ?

Toutes les questions

From 19 to 99 years old !



Quelle sera ma pension si je reste dans ma fonction actuelle ?

Charlotte, 32 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral



Ik heb een duidelijk zicht op de opbouw van mijn aanvullend pensioen.

Sabine, 42 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid



Minder lang werken of een hoger pensioen? Dankzij mypension.be kon ik de goede keuze maken.

Marc, 57 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid



Les paiements de ma pension sont annoncés quelques jours à l'avance.

Roger, 73 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral



Quelle sera ma pension si je reste dans ma fonction actuelle ?

Charlotte, 32 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

Ik heb een duidelijk zicht op de opbouw van mijn aanvullend pensioen.

Sabine, 42 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Minder lang werken of een hoger pensioen? Dankzij mypension.be kon ik de goede keuze maken.

Marc, 57 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Les paiements de ma pension sont annoncés quelques jours à l'avance.

Roger, 73 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

mypension.be for active workers

DE FR NL ↗

my pension.be ACCUEIL | MA PENSION LÉGALE | MA PENSION COMPLÉMENTAIRE

Mon résumé | Mon dossier | **Ma carrière pension** | Racheter mes études | Planifier ma pension | Demande de pension

Ma carrière pension

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des données de carrière qui ont de l'importance pour la constitution de votre pension légale en Belgique en tant que travailleur salarié, indépendant ou fonctionnaire.

Selon la législation actuellement en vigueur ces données forment la base pour le futur calcul de votre pension. Il est donc important de signaler d'éventuelles lacunes dans vos données. En cliquant sur une période, vous obtiendrez plus de détails concernant cette période.

Statut	Période
Salarié	2000 - 2005
Indépendant	
Fonctionnaire	1999 - 2020

mypension.be career

Carrière pension connue
 Carrière pension inconnue

Compléter ma carrière pension

>	2001 - 2002	Fonctionnaire
>	2002 - 2004	Salarié
>	2004 - 2017	Fonctionnaire

Compléter ma carrière pension

Salarié
 Indépendant
 Fonctionnaire
 Autre/je ne sais pas

[Retour en haut](#)

mypension.be career

▼ 2001 - 2002 Fonctionnaire

Période	Employeur	Statut	Fraction prestation	Tantième
29.03.2001 - 01.02.2002	Service Public Fédéral Finances	contractuel	100%	60
01.03.2002 - 31.10.2002	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding	contractuel	100%	60

Dernière mise à jour : 18.10.2017

▶ 2002 - 2004 Salarié

▶ 2004 - 2017 Fonctionnaire

[Retour en haut](#)

mypension.be career

Quand prendre ma pension ?

	Date de pension la plus proche	Âge légal de la pension
	Vous arrêtez de travailler et vous recevez à partir du 01.06.2042	Vous recevez à partir du 01.06.2046
Montant total brut	€ 2 443,89	€ 2 684,20
Pension de retraite fonctionnaire	€ 2 398,69	€ 2 645,20
Pension de retraite salarié	€ 45,20	€ 39,00
Montant Net	€ 1 744,62	€ 1 843,04
	Plus de détails	Plus de détails



Quelle sera ma pension si je reste dans ma fonction actuelle ?

Charlotte, 32 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral



Ik heb een duidelijk zicht op de opbouw van mijn aanvullend pensioen.

Sabine, 42 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid



Minder lang werken of een hoger pensioen? Dankzij mypension.be kon ik de goede keuze maken.

Marc, 57 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid



Les paiements de ma pension sont annoncés quelques jours à l'avance.

Roger, 73 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

mypension.be near retirement age

DE FR NL

my pension.be ACCUEIL | MA PENSION LÉGALE | MA PENSION COMPLÉMENTAIRE

Mon résumé | Mon dossier | Ma carrière pension | Racheter mes études | Planifier ma pension | **Demande de pension** 1

Demande de pension

Une autre application de la Sécurité Sociale vous permet de faire votre demande de pension en ligne. Cette procédure simplifiée permettra d'accélérer le traitement de votre demande. L'identification se fait au moyen de votre carte d'identité électronique ou d'un code unique afin de protéger vos données.

La demande de pension peut être faite au maximum un an à l'avance. Dans certains cas, la demande n'est pas nécessaire (voir " *Quand et comment la demande de pension doit-elle être introduite* " ?).

Plus d'informations concernant l'âge de votre départ à la pension:
 Salarié et indépendant
 Fonctionnaire

Attention: le dossier de pension de certains fonctionnaires est géré par Ethias. Via cette application, vous ne pouvez demander qu'une pension de fonctionnaire gérée par le Service fédéral des Pensions. Informez-vous donc auprès de votre employeur.

Demander votre pension en ligne

Asking one's pension

Quelle sera ma pension si je reste dans ma fonction actuelle ?

Charlotte, 32 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

Ik heb een duidelijk zicht op de opbouw van mijn aanvullend pensioen.

Sabine, 42 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Minder lang werken of een hoger pensioen? Dankzij mypension.be kon ik de goede keuze maken.

Marc, 57 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Les paiements de ma pension sont annoncés quelques jours à l'avance.

Roger, 73 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

my pension.be for retirees

DE FR NL



my pension.be

ACCUEIL

[MA PENSION LÉGALE](#)

MA PENSION COMPLÉMENTAIRE

Mon résumé

Mon dossier

Mes paiements

Ma carrière pension

Planifier ma pension

Demande de pension

Mes paiements

mois	Date	Montant net
octobre 2017	24.10.2017	€ 1 952,50 ▼
septembre 2017	22.09.2017	€ 1 952,50 ▼
août 2017	24.08.2017	€ 1 952,50 ▼
juillet 2017	24.07.2017	€ 1 952,50 ▼
juin 2017	23.06.2017	€ 1 952,50 ▼

octobre 2017

24.10.2017

€ 1 952,50 <

Périodicité Paiement Mensuel
Mode de paiement Virement sur compte bancaire BE47 9796 1849 8980
Organisme de paiement Service fédéral des Pensions

Montant brut par prestation

Pension de retraite salarié (Pension au taux ménage)	€ 2 193,54
Pension incond. de retraite indépendant	€ 1,47

Retenues

Précompte professionnel	€ 164,59
Cotisation de solidarité	€ 0,00
Assurance maladie et invalidité	€ 77,92

Total

Montant net	€ 1 952,50
-------------	------------

Quelle sera ma pension si je reste dans ma fonction actuelle ?

Charlotte, 32 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

Ik heb een duidelijk zicht op de opbouw van mijn aanvullend pensioen.

Sabine, 42 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Minder lang werken of een hoger pensioen? Dankzij mypension.be kon ik de goede keuze maken.

Marc, 57 jaar

my pension.be Een initiatief van de federale overheid

Les paiements de ma pension sont annoncés quelques jours à l'avance.

Roger, 73 ans

my pension.be Une initiative du gouvernement fédéral

my pension.be - my supplementary pension

Bienvenue sur mypension.be

Ma pension légale

Vous trouverez un aperçu des données contenues dans votre dossier de pension légale en ligne.

Ma carrière pension

Consultez les données de carrière qui serviront à calculer votre pension légale en Belgique et signalez les éventuelles périodes manquantes.

Racheter mes années d'études

Vous trouverez ici toutes les informations à propos des possibilités de rachat de vos années d'études dans le cadre du calcul du montant de votre pension.

Ma pension complémentaire

Un aperçu complet de votre pension complémentaire. Vérifiez si, plus tard, vous recevrez une pension complémentaire. Et si oui, retrouvez les emplois qui vous ont permis de la constituer ainsi que l'assureur ou le fonds de pension qui la gère actuellement. Découvrez aussi, pour chaque plan de pension, à combien vous pouvez vous attendre au moment de votre pension.

Planifier ma pension

Découvrez quand partir à la pension et quel sera l'impact financier si vous continuez à travailler.

Mes données

+32 000/123456

+32 467/123456

jan.janssens@mail.com

Numéro de compte bancaire
inconnu

Français

[Plus de détails](#)

Questions fréquemment posées

Quelles sont les limitations d'un appareil mobile (smartphone ou tablette)?


Pourquoi il y a-t-il deux formulaires de contact différents pour "Ma pension légale" et "Ma pension complémentaire" ?


[Toutes les questions](#)

Qu'est-ce qu'une pension complémentaire? [Plus d'info](#)

 Visionner film d'info

 Aide

 Mon dossier complet

 Mes messages





TOTAL



COMME
TRAVAILLEUR
SALARIÉ



COMME
INDÉPENDANT

Ma pension complémentaire: total au 01/01/2017  



RÉSERVE DE PENSION

Combien ai-je déjà épargné pour ma pension complémentaire ? [Qu'est-ce que c'est?](#) >

183,10 €



BRUT



Plans comme travailleur
salaré >

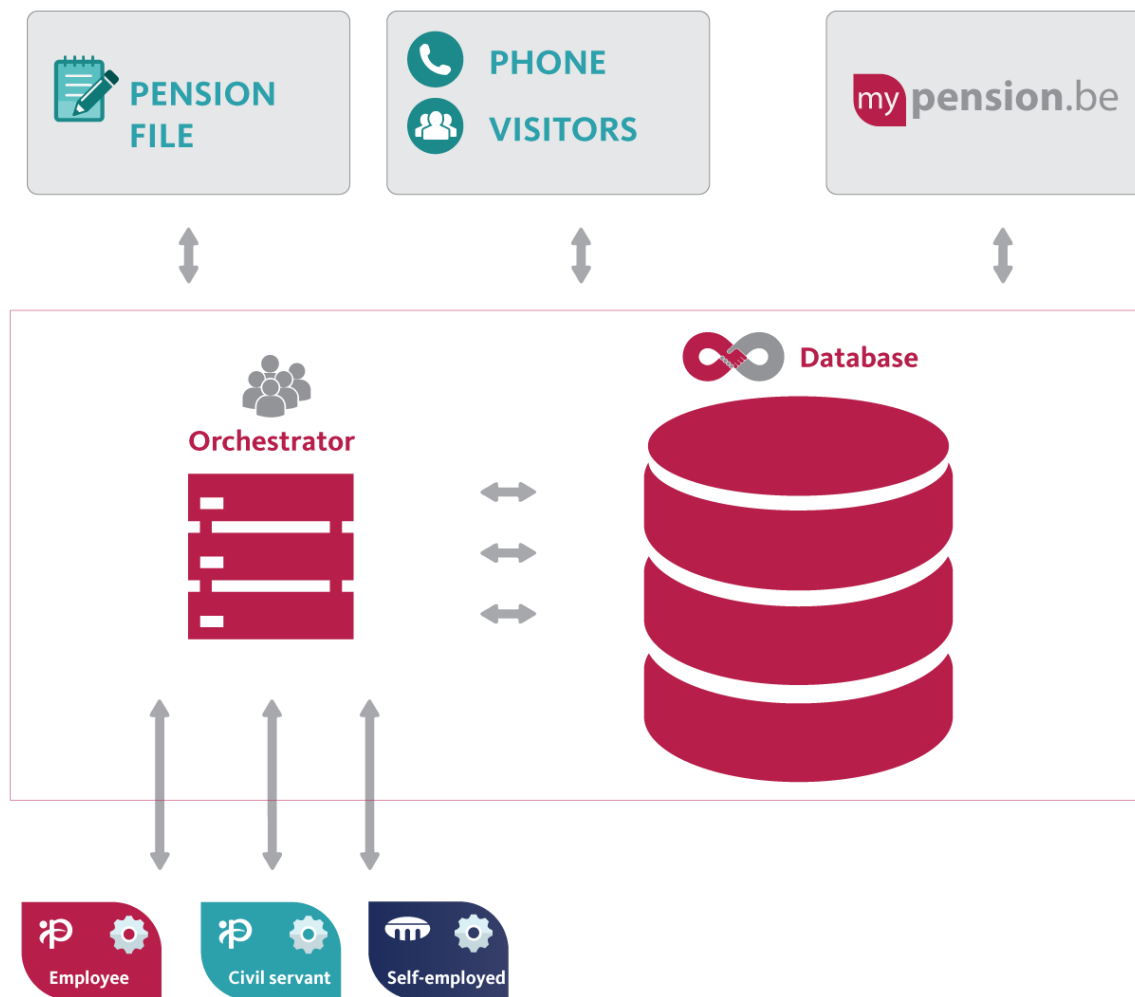


Plans comme
indépendant >

3. Process/dynamics

- Pensionmotor Programme
 - 2013-2017 → *Agile* approach
 - 3 partners
 - Lead Federal Pension Service (programme management & IT development)
 - Multidisciplinary and multi-institutions team (30)
 - Steering Committee with political authority
 - Philosophy: respect for everyone's independence in the back office, focus on the citizen in the front-office
 - Digital preaching

3. Process/dynamics



Enablers



Digital strategy



Collaboration



Agile

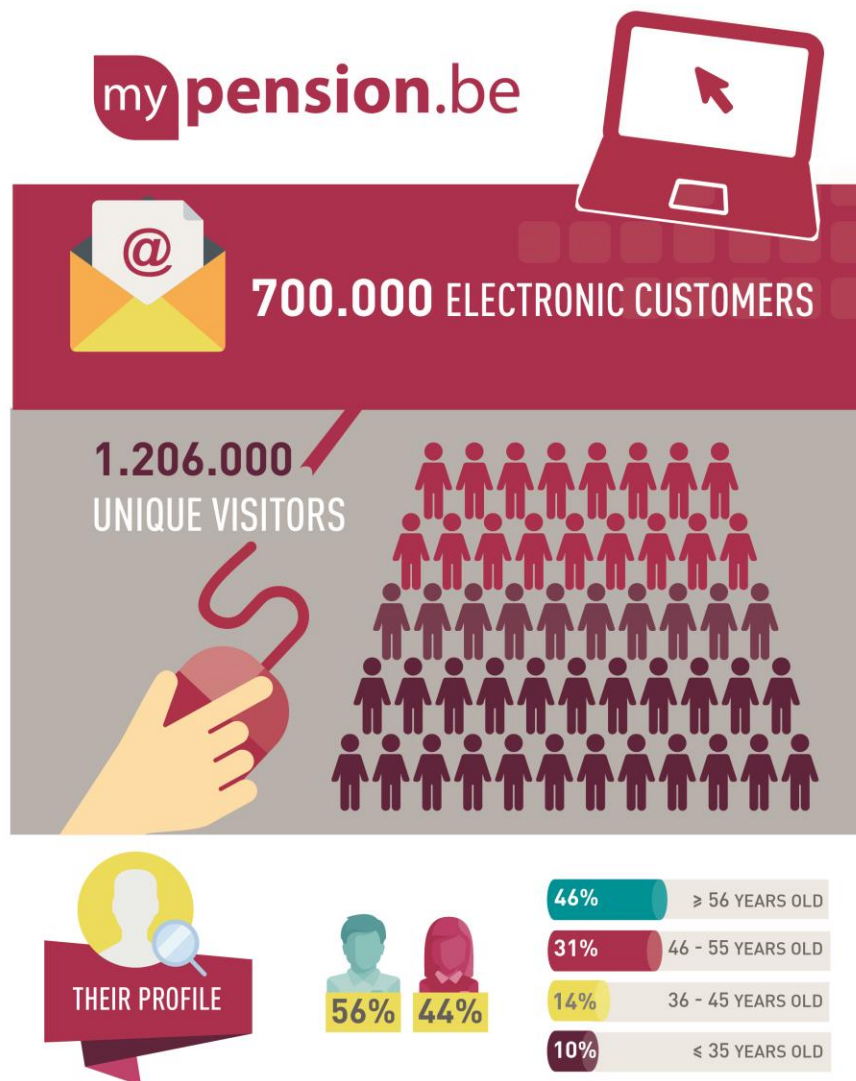


Synergy



**Back office
optimization**

4. Results/outcome



4. Results/outcome

- **The power of the network: launch day is a year of F2F contact worth!**
- **95% gets a direct answer**
- **97% customers satisfaction**
- **A Belgian eGov reference**
- **2 billions EUR saving in mailing**
- **What's next?**
 - From project to product
 - Simulations and proactive career management (win-win)

Results



Better tools



Self service



Transparency & awareness



Effectiveness:

Improved and faster communication

Efficiency:

More with less

5. Lessons learned & key recommendations

- **Several milestones to time the project**
- **Internal and external collaboration**
- **The citizen is central**
- **Interaction between front and back office**
- **We've created a brand, which helps us as much as citizens**

The image features the text 'Q&A' rendered in a bold, three-dimensional, red font. The letters are thick and have a slight shadow beneath them, giving them a 3D appearance. The background is white, and the top of the page has a dark red banner with several white stars of varying sizes, reminiscent of the European Union flag.

Contact details

Raphael Coucke

Executive director

Raphael.Coucke@sfpd.fgov.be

Aurélie Baré

Strategy coordinator

Aurelie.Bare@sfpd.fgov.be

www.sfpd.fgov.be