



Le Service fédéral des Pensions  
prend un nouvel élan sur le web

[www.servicepensions.fgov.be](http://www.servicepensions.fgov.be)



- **4** S'inscrire à notre newsletter
- **5** Rediriger de votre site web vers le nouveau site web du SFP (nouvelles URL)
- **7** Comment le nouveau site du SFP a-t-il vu le jour ?
- **9** Donnez-nous votre feed-back sur notre nouveau site
- **11** Nouvelles fonctionnalités **mypension.be**
- **12** Adaptation des adresses e-mail du Service Pensions



Madame, Monsieur,

Le Service Pensions (SFP) souffle sa 3<sup>e</sup> bougie, et pour fêter cet événement, nous ne vous régalerons pas avec un morceau de gâteau, mais avec un nouveau site web. C'est moins appétissant, certes, mais bien plus utile !

Dans ces quelques pages, nous vous précisons :

- comment vous pouvez vous **inscrire à notre newsletter** (à faire sans plus attendre, car nous réduirons massivement nos envois papier à l'avenir) ;
- quelle est la meilleure méthode pour **rediriger** les visiteurs de votre propre site web **vers le nouveau site web du SFP** (nos anciennes URL ne fonctionnent plus) ;
- **comment nous sommes arrivés au nouveau site web** (alerte spoiler : nous n'avons pas de boule de cristal ☺) ;
- comment vous pouvez **donner du feedback** sur notre nouveau site web ;
- quelles sont les **nouvelles fonctionnalités** qu'offre **mypension.be** ;
- quelles **adresses e-mail** il est préférable d'utiliser pour communiquer avec nous (seules les adresses @sfpd.fgov.be fonctionneront encore).

Merci pour votre attention et à très bientôt,

L'équipe Communication  
du Service fédéral des Pensions



# S'inscrire à notre newsletter

Notre newsletter a aussi eu droit à une cure de jouvence.  
La mise en page des newsletters a été modernisée  
pour s'accorder au nouveau site.  
Un outil plus performant sera également utilisé pour les envoyer.

## **Nous continuons à envoyer 2 newsletters différentes :**

- **newsletter pour les citoyens**

Rester informés des changements concernant leur (future) pension :  
nouvelle réglementation, indexation, modes de paiement, ...

- **newsletter pour les professionnels**

Les changements de la réglementation pension, des conseils  
afin d'informer vos clients au mieux, les dernières actualités  
concernant le Service Pensions, ...

## **Vous êtes déjà inscrit(e) à notre newsletter ?**

Pas d'inquiétude, nous conservons votre abonnement.  
Si vous souhaitez ne plus recevoir cette newsletter,  
vous pouvez vous désinscrire en cliquant sur le lien  
en bas de chaque newsletter.



# Rediriger de votre site web vers le nouveau site web du SFP (nouvelles URL)

Avant la mise en ligne du nouveau site web du Service Pensions, 2 sites web différents coexistaient encore (l'un pour les pensions de fonctionnaires et l'autre pour les pensions de salariés) :

- ils étaient reliés par 1 seule page d'accueil ;
- mais ils tournaient encore sur les anciens URL (adresses web).

Il n'existe dorénavant plus qu'1 seul site SFP avec des nouvelles URL. Si vous redirigez un visiteur de votre site web vers un ou plusieurs anciens sites du SFP, vous devrez donc réinstaller ces liens.

Nous vous conseillons de reprendre un minimum d'informations de notre site, mais d'établir des liens. De cette manière, les informations auxquelles vous renvoyez restent à jour. Sur notre site, nous adaptions chaque jour les données qui évoluent rapidement (législation, montants, jours de fermeture, ...). Sur votre site, il va de soi que l'actualisation relève de votre propre responsabilité.

## Permettez-nous d'expliquer brièvement la structure du nouveau site web :

Pour savoir comment nous y sommes arrivés, consultez le chapitre suivant.

### Montant de pension

#### Comment calculons-nous les pensions des salariés et des fonctionnaires ?

Cette partie très complexe est surtout destinée aux professionnels des pensions. Nous tentons de diriger les citoyens au maximum vers [mypension.be](http://mypension.be) car ils peuvent voir directement l'application de la législation à leur carrière personnelle et ne doivent pas interpréter eux-mêmes ces règles compliquées.

### Âge de la pension

#### Les explications fondamentales sur l'âge de la pension anticipée et l'âge légal de la pension.



### **Droit à la pension**

Vous pouvez considérer ce chapitre comme un catalogue de produits. **Quels produits le SFP calcule-t-il et attribue-t-il ?**

### **Carrière**

**Il s'agit de la perspective des éléments de la carrière.** Si je travaille dans une certaine fonction ou si je prends, par exemple, un crédit-temps, quelle sera la conséquence sur ma future pension ?

### **Demande de pension**

**Comment demander une pension ou une autre allocation (comme la GRAPA) ?**

### **Paiement**

Toutes les informations sur les paiements du Service Pensions, en Belgique et à l'étranger.

### **Décès**

**Quelles démarches une personne doit-elle entreprendre si un proche décède ? À quoi cette personne a-t-elle droit ensuite ?**

### **Étranger**

**Puis-je percevoir ma pension à l'étranger ? J'ai travaillé à l'étranger, comment introduire une demande de pension en Belgique ?** Ce chapitre donne toutes les réponses.

### **Attestations**

**Faut-il une attestation ?** Vous trouverez un exemplaire sur [mypension.be](http://mypension.be) ou vous pouvez nous demander d'en envoyer un. Dans certains cas, nous fournissons automatiquement ces informations aux parties concernées.

### **Centre de connaissances**

**Nous regroupons ici toutes les informations dont les professionnels peuvent avoir besoin**, en lien avec les outils que nous leur proposons, les sessions d'information, la législation, ...

### **À propos de nous**

Plus d'informations sur **le Service Pensions en tant qu'institution**. Le nouveau site web du SFP héberge aussi un **site emploi** détaillé reprenant notamment des témoignages de nos collaborateurs.

### **Contact**

**Une question relative à votre pension ?**  
Voici comment vous pouvez nous contacter.



# Comment le nouveau site du SFP a-t-il vu le jour ?

Nous n'avons évidemment pas recouru aux services de Madame Soleil. Avec l'aide d'une société externe, nous avons parcouru une longue route pour construire le site web dans les règles de l'art :

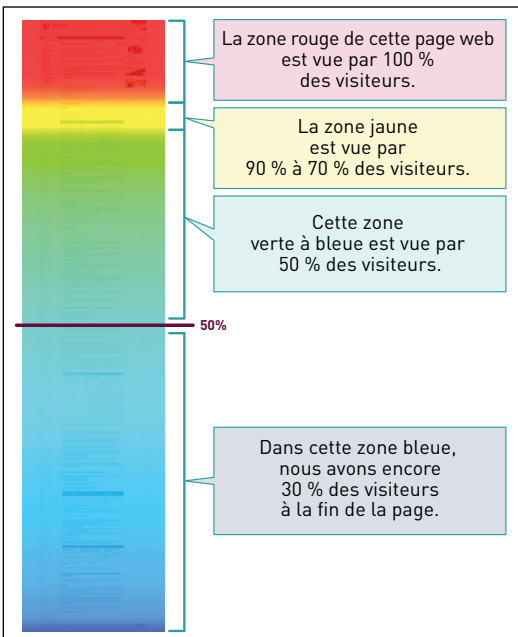
## 1. Dresser l'inventaire des "anciens" sites web

Quels textes et documents offrons-nous sur les sites web pour les pensions de salariés et de fonctionnaires ? L'inventaire a été complété par des informations tirées des enquêtes ci-après.

De cette manière, nous avons obtenu un aperçu clair des pages qui sont importantes pour les visiteurs, de la fréquence à laquelle elles sont consultées, de la qualité du contenu par rapport aux attentes, etc.

## 2. Analyser les statistiques relatives aux visiteurs,

à l'aide des log files (fichiers de journalisation) :



- Qui sont nos visiteurs ?
- Quelles informations cherchent-ils ?
- Quel vocabulaire utilisent-ils ?
- Comment se comportent-ils sur certaines pages (par exemple, avec l'aide de heat maps)
- Quelles pages sont à peine consultées ? Pourquoi ?

Un 'heat map', représentant jusqu'à quelle niveau d'une page web les visiteurs poursuivent leur lecture.

### 3. Questionner les utilisateurs

Il est évident que les statistiques ne disent pas tout.

#### Enquête des tâches principales

##### Quel est le but de la visite ?

Je visite ce site en tant que :

- particulier ;
- professionnel (je suis confronté(e) à la matière des pensions dans le cadre de mon travail) ;
- autre.

Je suis :

- âgé(e) de moins de 55 ans et je ne suis pas encore pensionné(e) ;
- âgé(e) de plus de 55 ans et je ne suis pas encore pensionné(e) ;
- déjà pensionné(e).

Je suis :

- confronté(e) à la matière des pensions dans le cadre de mon travail ;
- un collaborateur/une collaboratrice du Service fédéral des Pensions ;
- autre.

Ce n'est pas parce qu'un visiteur arrive sur une certaine page qu'il y trouve la réponse à sa question. C'est pourquoi nous leur avons simplement demandé, à l'aide d'une enquête en ligne :

- **Enquête sur les tâches principales**  
Quel est votre profil (futur pensionné, professionnel, pensionné, ...) et que désirez-vous trouver sur nos sites web ?
- **Enquête de sortie**  
Vous quittez notre site web.  
Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?  
Dans la négative, pourquoi ?

### 4. Analyse approfondie des textes, en vue de compléter l'inventaire

Nous avons analysé en détail les pages très consultées et celles qui constituaient une tâche principale des visiteurs. À cet effet, nous avons prêté une attention toute particulière à :

- la recherche de doublons dans le contenu ;
- la bonne compréhension et la lisibilité ;
- l'adaptation aux habitudes de lecture sur le web ;
- la division de longs textes/pages en parties claires.

### 5. Élaboration d'une stratégie globale en ligne

Les découvertes et les analyses ci-dessus sont cruciales car nous avons un aperçu des tâches principales et des liens entre tous les canaux. C'est la base de la stratégie en ligne et de l'architecture de l'information du site. En bref : quels sont les objectifs et comment allons-nous les atteindre ?

### 6. Élaboration de l'architecture de l'information

Sur la base des informations rassemblées et de notre expérience avec d'autres sites, nos experts ont développé une architecture de l'information évolutive, adaptée à l'utilisateur et transparente. Celle-ci reprend l'arborescence complète du site, avec indication des principaux liens internes au site.





## 7. Réaliser des maquettes

Après avoir déterminé définitivement l'architecture de l'information, nous avons réalisé les maquettes ou mock-ups du lay-out des différentes pages (principales) et des types de pages. Nous avons ainsi pu clarifier à quels endroits les informations sont intégrées.

## 8. Rassembler l'input des utilisateurs

La meilleure manière de déceler, de manière étayée, si le concept du nouveau site web fonctionne est de laisser de véritables utilisateurs l'utiliser et de les observer. Lors du test soumis aux utilisateurs, nous avons demandé à ces derniers d'accomplir plusieurs tâches sur le prototype.



Mais les actions d'un utilisateur ne disent rien sur les raisons qui l'animent. Pour cette raison, nous sommes allés plus loin que la simple observation. En posant sans relâche des questions complémentaires aux utilisateurs, nous avons pu comprendre leurs motivations et découvrir leur modèle mental. Ce faisant, nous avons appris quels termes ils comprenaient ou non, où ils souhaitaient trouver des informations et ce qu'ils pensaient de ces informations. En bref, pourquoi une personne trouve un élément pratique ou non à utiliser.

## 9. Les maquettes ont été complétées par des analyses

Les équipes IT et le Service Communication connaissaient dès lors précisément le modèle à construire et l'expérience de l'utilisateur à viser.

## 10. Conseils de rédaction et de contenu

La société externe a apporté son soutien à l'équipe de communication pour la stratégie du contenu et la rédaction d'un certain nombre de pages-clés.

## 11. Mesure-zéro pour les statistiques et plan de mesure

À l'avenir, nous souhaitons tirer plus d'informations des statistiques et du feed-back des utilisateurs, et permettre ainsi une évolution constante du site web et de [mypension.be](https://www.mypension.be).



# Donnez-nous votre feed-back sur notre nouveau site

## **Vous souhaitez nous signaler des erreurs ou des informations incomplètes, ou nous envoyer une suggestion ?**

Vous pouvez procéder de la manière suivante :

- 1.** Ouvrez un courriel dans votre messagerie électronique.
- 2.** Veillez à toujours coller l'URL (l'adresse) de la page à propos de laquelle vous donnez du feed-back dans votre courriel.
  - Vous trouverez l'URL de la page en haut dans la barre d'adresse ou dans la barre d'emplacement de votre navigateur. Copiez et collez l'adresse dans votre courriel.
- 3.** Précisez les informations que vous estimez manquantes, erronées, ou ce que vous préféreriez voir.  
Et faites preuve d'une grande précision :
  - Ne dites pas "*une erreur s'est glissée sur cette page*".
  - Mais plutôt "*Sur cette page, vous écrivez X. Il faudrait plutôt écrire Y, car la législation prévoit que...*".
- 4.** Envoyez votre courriel à **[webmaster@sfpd.fgov.be](mailto:webmaster@sfpd.fgov.be)**.

Vous pouvez évidemment, si vous y tenez, nous féliciter aussi 😊.  
Mais nous gardons les pieds sur terre...



# Nouvelles fonctionnalités **mypension.be**

Le site web n'est pas la seule chose qui évolue.

Depuis quelques mois de nouvelles fonctionnalités sont disponibles sur **mypension.be** :

- **Simulation de l'impact du rachat des années d'études**

En plus de choisir la date à laquelle ils veulent arrêter de travailler sur **mypension.be**, les futurs pensionnés peuvent aussi y indiquer s'ils souhaitent racheter leurs années d'études.

Cette fonctionnalité était initialement disponible que pour certains fonctionnaires statutaires. Dorénavant, elle est accessible à tous.

- **Aperçu de toutes les pensions payées par le Service Pensions**

Toutes les pensions payées par le Service fédéral des Pensions sont maintenant consultables en ligne. Auparavant seules les pensions de salariés et d'indépendant étaient disponibles.

**Calculer un nouveau scénario**

Quand souhaitez-vous arrêter de travailler ?

J'arrête de travailler à la fin du mois de

Mois : Avril

Année : 2050

Voulez-vous racheter des périodes d'études? Consultez l'aide pour compléter le formulaire.

Non, je ne veux pas racheter mes périodes d'études

Oui, je veux racheter mes périodes d'études

Nombre minimal d'années pour obtenir le diplôme final : 4

Diplôme obtenu en (année) : 2006

**Calculer mon scénario**

\* Vous prolongez votre carrière actuelle et vous arrêtez de travailler le 30.09.2052.

# Adaptation des adresses e-mail du Service Pensions

**À partir de juin 2019**, les anciennes adresses e-mail du SFP ne fonctionneront plus.

Nous vous invitons donc, dès maintenant, à utiliser uniquement les adresses e-mail terminant par **@sfpd.fgov.be** (par exemple [webmaster@sfpd.fgov.be](mailto:webmaster@sfpd.fgov.be)).

Les adresses e-mail suivantes ne fonctionneront plus :

✕	<a href="mailto:pensioendienst.fgov.be">pensioendienst.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:servicepensions.fgov.be">servicepensions.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:onprvp.fgov.be">onprvp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:rvponp.fgov.be">rvponp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:onp.fgov.be">onp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:rvp.fgov.be">rvp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:pdos.fgov.be">pdos.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:sdpsp.fgov.be">sdpsp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:pdos-sdpsp.fgov.be">pdos-sdpsp.fgov.be</a>
✕	<a href="mailto:sdpsp-pdos.fgov.be">sdpsp-pdos.fgov.be</a>

## **Le plus simple pour nous contacter ?**

Utilisez le formulaire de contact en ligne.

Surtout si vous posez la question pour un citoyen,  
un client ou un collaborateur.

Nous obtiendrons ainsi toutes les informations adéquates  
pour répondre à votre demande.

