



**Question écrite de la Députée Kattrin JADIN
à Monsieur Daniel BACQUELAINE, Ministre des Pensions,
concernant les nouvelles fonctionnalités du site mypension.be
- déposée le 21 janvier 2015 -**

Monsieur le ministre,

Le site mypension.be fait peau neuve en introduisant toute une série de nouvelles fonctionnalités qui permettront au travailleur d'accéder à une mine d'informations relatives à leur pension, voire même de suivre en temps réel l'évolution de leur dossier personnel.

Ainsi, les utilisateurs du site peuvent déjà depuis peu connaître en quelques clics la date précise à laquelle ils pourront partir en pension, tenant compte de sa carrière et de ses différents statuts professionnels. Les travailleurs pourront également, dans un second temps, se renseigner sur le montant effectif de leur pension, ainsi que disposer d'une vue d'ensemble sur leur pension complémentaire.

Seul bémol à ce nouvel outil mis à disposition du citoyen, certains observateurs regrettent la difficulté d'accès pour naviguer adéquatement entre les diverses fonctionnalités, ce qui pourrait dissuader les personnes âgées et les citoyens moins aptes à l'utilisation informatique.

Monsieur le ministre, mes questions à ce sujet sont les suivantes :

- Vos services disposent-ils d'un calendrier précis fixant les échéances auxquelles ces différentes fonctionnalités seront accessibles aux citoyens ?
- Projetez-vous d'y intégrer à terme d'autres fonctionnalités, notamment concernant le calcul du montant et de l'âge auxquels certains travailleurs pourront bénéficier de leur prépension ?
- Votre administration envisage-t-elle des pistes permettant d'encadrer ou simplifier l'accès de cet outil à destination des personnes âgées ou des utilisateurs moins aguerris ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kattrin JADIN

En réponse à ses questions, j'ai l'honneur de faire savoir à l'honorable membre ce qui suit.

1. La fonctionnalité qui permet de calculer la première date de prise de cours de la pension a été implémentée dans **mypension.be** le 21 janvier 2016.

Dès le mois d'octobre 2016, le citoyen pourra consulter l'état actuel de sa pension du deuxième pilier. Le citoyen pourra obtenir une estimation du montant de sa pension en ligne dès le début de l'année 2017. Enfin, à la fin de l'année 2017, le citoyen pourra obtenir une simulation de l'impact des choix de carrière sur la date de prise de cours et le montant de sa pension. Ce module de simulation visera donc à mieux conscientiser les travailleurs actifs sur leur future pension.

2. Comme indiqué ci-dessus, chaque citoyen pourra, dès le début de l'année 2017, obtenir une estimation du montant de sa pension en ligne. En outre, le citoyen peut déjà calculer la date à laquelle il peut prendre sa pension anticipée. Depuis le lancement de cette fonctionnalité le 21 janvier dernier, 500.000 citoyens se sont déjà connectés à **mypension.be** afin de connaître la première date de prise de cours de leur pension.

3. L'Office national des Pensions (ONP) a investi dans différents moyens d'information tels que le guide pas-à-pas en ligne, une FAQ détaillée ainsi que des démos sous forme de courts métrages afin d'aider le citoyen à utiliser le site **mypension.be** dans des conditions optimales.

Le call center de l'ONP emploie également des collaborateurs spécialisés dans l'utilisation de **mypension.be**. Ces collaborateurs réceptionnent les appels des citoyens et leur fournissent toute l'assistance nécessaire dans l'accès au site **mypension.be**.

Tous les collaborateurs des trois organismes de pension ont par ailleurs accès à un point de contact unique qui a été créé au sein de l'ONP. Ce point de contact, qui rassemble les remarques soulevées par les citoyens ainsi que les problèmes rencontrés, permettra d'améliorer de façon continue **mypension.be**.

Du 30 septembre au 2 décembre 2013, l'ONP a organisé un « mypension-on-tour » afin de familiariser le citoyen à l'utilisation de **mypension.be** et présenter les avantages du dossier de pension en ligne. Au total, 6522 citoyens intéressés ont assisté à l'une des sessions d'information organisées par l'ONP. L'office examine actuellement les retombées de cette campagne d'information et la possibilité de réitérer cette initiative début 2017 afin de présenter les nouvelles fonctionnalités de **mypension.be**.

Daniel Bacquelaine, Ministre des Pensions