

INTRODUCTION

Sujets principaux en 2025

L'objectif de cette introduction est d'offrir au lecteur un résumé du Rapport annuel.

Au **chapitre 1**, nous expliquons que « **l'ordinateur dit non** » ne peut jamais être une excuse valable pour ne pas aider un (futur) pensionné.

La première plainte provenait d'un pensionné qui, après avoir perçu sa pension pendant sept mois, avait reçu une décision de pension indiquant qu'il devait rembourser la pension des trois premiers mois. Lorsque l'intéressé s'est plaint auprès de l'INASTI, celui-ci lui a indiqué qu'il n'aurait pas payé ses cotisations sociales provisoires dans les délais et que sa pension anticipée avait été mise en paiement à tort. Le paiement de ces cotisations dans les délais était en effet nécessaire pour la condition de carrière requise pour pouvoir bénéficier de la pension anticipée. L'intéressé affirmait toutefois avoir payé ses cotisations sociales habituelles dans les délais. Il avait fait augmenter ses cotisations sociales provisoires, afin d'éviter des cotisations de régularisation. Cependant, l'INASTI n'a pas tenu compte de ses explications et lui a répondu que le programme informatique indiquait clairement qu'il avait payé ses cotisations en dehors des délais. Ce n'est qu'après que le Médiateur pour les Pensions a obtenu, par l'intermédiaire de son collègue le Médiateur fédéral, la confirmation de la caisse d'assurances sociales que l'intéressé avait payé ses cotisations sociales provisoires dans les délais et avait versé des cotisations supplémentaires à une date ultérieure, que l'INASTI a annulé la récupération d'un montant net de 2.189,78 EUR.

Dans un deuxième dossier, la plaignante a signalé au Médiateur pour les Pensions que le Service fédéral des Pensions avait, à tort, omis de transmettre à sa mutuelle une attestation de pension pour les soins de santé mentionnant qu'elle n'était pas pensionnée. Celle-ci se trouvait donc sans revenus depuis deux mois. L'intéressée avait d'abord demandé une pension anticipée, mais avait ensuite renoncé à celle-ci parce que ses indemnités d'incapacité de travail étaient plus avantageuses que sa pension. Cependant, à la suite de la décision d'octroi de la pension, le SFP avait automatiquement envoyé, à la mutuelle, une attestation de pension pour les soins de santé mentionnant que l'intéressée bénéficiait d'une pension. Lorsqu'elle a renoncé à sa pension, aucune attestation rectificative mentionnant que l'intéressée ne bénéficiait pas d'une pension n'a toutefois été envoyée automatiquement à la mutuelle. Il ressort des contacts de l'intéressée avec le SFP que l'employé du SFP partait du principe qu'une nouvelle attestation de soins de santé indiquant que l'intéressée n'était pensionnée aurait été envoyée automatiquement. Le gestionnaire du dossier au SFP n'avait pas vérifié la situation de manière approfondie et avait renvoyé l'intéressée vers sa mutuelle. Ce n'est qu'après que le Médiateur pour les Pensions a explicitement demandé au SFP de vérifier si l'attestation de pension pour soins de santé rectifiée avait bien été établie et transmise que celui-ci a constaté que l'attestation ne pouvait être établie que par une intervention manuelle et que cela n'avait pas été fait. Après intervention manuelle, l'attestation rectificative a été transmise à la mutuelle et l'intéressée a pu à nouveau percevoir ses indemnités de maladie.

Dans un troisième dossier, la plaignante conteste la récupération de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) qu'elle aurait perçue à tort. Après le décès de son mari, le SFP a procédé à un réexamen d'office du droit à la GRAPA à la suite de la réception des informations relatives aux biens mobiliers et immobiliers utiles au calcul des droits de succession de l'administration fiscale flamande. Le SFP conclut que la totalité du capital du conjoint n'avait pas été déclarée dans les ressources pour la GRAPA. La plaignante a signalé que ce montant ne devait pas être pris en compte, car il s'agissait du montant de la demande de réduction de valeur introduite par sa fille lors de la détermination des droits de succession. Il ne s'agissait pas d'un capital mobilier effectif dont disposait le bénéficiaire décédé de la GRAPA. Le SFP n'a pas tenu compte de cet argument et a maintenu sa décision de récupération. Le Médiateur pour les Pensions a attiré l'attention du SFP sur le manque de rigueur lors de l'analyse des

données reçues de l'administration fiscale flamande et sur le fait que le programme informatique du SFP prend en compte à tort, la réduction réclamée pour calculer les ressources du bénéficiaire pour le calcul de la GRAPA. Le Médiateur pour les Pensions a constaté que le gestionnaire du dossier avait repris sans examen approfondi le montant des ressources proposé par le programme informatique, sans tenir compte des arguments de la plaignante. Après la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP a constaté que le montant des ressources pris en compte était erroné. La demande de récupération a été annulée. La dette d'un montant de 12.335,99 EUR a été annulée à la suite de la médiation du Médiateur pour les pensions.

Dans les trois cas, le Médiateur pour les Pensions plaide pour une écoute active du plaignant et un examen détaillé des éléments invoqués. Les décisions erronées résultaient à chaque fois d'une confiance aveugle dans les éléments du programme informatique. Le Médiateur pour les Pensions estime que la numérisation et l'automatisation ne peuvent avoir pour conséquence qu'un gestionnaire de dossiers n'examine plus les informations fournies et qu'il ne tire plus, ou ne puisse plus tirer, ses propres conclusions de son analyse. Il convient à tout moment d'écouter le citoyen avec un esprit ouvert, sans s'en tenir à ce que l'ordinateur présente comme la vérité. Le Médiateur pour les Pensions plaide pour que du temps soit consacré à l'écoute du plaignant et à l'examen approfondi de sa plainte, même en période de pénurie de personnel. Il appelle à ne pas accorder une confiance aveugle aux programmes informatiques (qui doivent servir de soutien et non se substituer au fonctionnaire), au détriment de la confiance accordée aux propos du citoyen. Si les services de pension souhaitent que les pensionnés aient confiance en leur bon fonctionnement, cela implique qu'ils doivent eux aussi partir d'une vision positive du pensionné (plaignant). Ils doivent présumer la bonne foi des pensionnés. Le Médiateur pour les Pensions souligne qu'il ne doit pas seulement être attendu d'un gestionnaire de dossiers qu'il soit capable d'introduire les données à traiter dans la case adéquate du programme informatique. Il doit en outre disposer d'une connaissance de base, ou pouvoir rapidement obtenir l'information, sur la raison pour laquelle certaines informations doivent être introduites dans le programme informatique et sur la manière dont ces informations sont traitées par celui-ci. Cela peut se faire par la mise à disposition d'un guide expliquant le fonctionnement du programme informatique ou, à tout le moins, par la désignation d'une personne de référence qu'il peut consulter lorsque c'est nécessaire (par exemple lorsqu'une plainte est introduite).

Le chapitre 2 traite des erreurs dans les programmes informatiques.

La qualité des programmes informatiques utilisés par les services de pension est d'un niveau très élevé. Cependant, cette année encore, le Service de médiation Pensions a découvert un certain nombre d'imperfections dans ceux-ci. Cela nécessite une connaissance approfondie de la législation en matière de pensions et une compréhension de la logique et des algorithmes des programmes de calcul.

Le Service de médiation Pensions a constaté dans un premier dossier que lorsqu'une personne effectuait son service militaire et exerçait une activité d'indépendant au cours d'un même trimestre, l'INASTI communiquait au SFP deux fois ce trimestre dans la carrière professionnelle pour la pension anticipée. Or, la législation sur les pensions prévoit qu'aucune assimilation du service militaire ne peut être accordée pour un trimestre de travail et que ce trimestre ne peut donc être pris en compte qu'une seule fois. Le Médiateur pour les Pensions a réceptionné une plainte d'un pensionné qui, après avoir été informé par le SFP qu'il pouvait prendre une pension anticipée et avoir démissionné de son emploi salarié et cédé son activité indépendante, avait reçu, un peu plus d'un mois avant son départ à la pension, une décision de pension rectifiée indiquant qu'il ne pourrait prendre sa pension qu'un an plus tard. Sur le site www.mypension.be, la date de pension de salarié la plus proche possible, soit le 1^{er} juillet 2025, était erronée. La date de pension d'indépendant la plus proche possible était correcte, à savoir le 1^{er} juillet 2026. La décision du SFP du 5 mai 2025 confirmait que l'intéressé pouvait bénéficier de la pension anticipée de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025. Il ressort que le programme informatique de l'INASTI n'a pris en compte le trimestre concerné qu'une seule fois pour la condition de carrière pour la pension anticipée à juste titre. Le 8 mai 2025, l'INASTI a donc informé l'intéressé qu'il ne pouvait pas bénéficier de la pension d'indépendant anticipée au 1^{er} juillet 2025, mais bien au 1^{er} juillet 2026. Le 26 mai 2025, le SFP a rectifié sa décision, l'intéressé ne peut plus prétendre à la pension anticipée 1^{er} juillet 2025, mais seulement le 1^{er} juillet 2026. L'intéressé a introduit une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions. Celui-ci a examiné la plainte et a constaté que le trimestre au cours duquel l'intéressé a effectué son service militaire et travaillé comme indépendant ne pouvait être pris en compte qu'une seule fois. La décision prise tant dans le régime salarié qu'indépendant, selon laquelle l'intéressé ne pouvait bénéficier de la pension anticipée le 1^{er} juillet 2025, mais seulement le 1^{er}

juillet 2026, était correcte. La décision erronée prise précédemment concernant la pension de salarié était donc due à l'erreur de programmation susmentionnée. La demande du plaignant d'octroi d'une indemnisation, au motif que la programmation relative à la transmission des données de carrière pour la pension anticipée par l'INASTI au SFP dans le cadre de la décision de pension à prendre par le SFP et de l'estimation de la pension de salarié sur le site www.mypension.be était erronée, que cela lui avait causé un préjudice (il avait démissionné et cédé son activité indépendante) et qu'il existait un lien de causalité entre les deux, était selon le Médiateur pour les Pensions justifiée. L'indemnisation a été refusée par les services de pension. Lorsque l'intéressé a intenté une action en justice contre les deux services de pension, le SFP a initialement maintenu sa position. L'INASTI a toutefois décidé de réparer le dommage en nature en notifiant une décision permettant à l'intéressé de bénéficier de la pension d'indépendant dès le 1^{er} juillet 2025. Le SFP a ensuite fait de même en modifiant la date de prise de cours de la pension de salarié au 1^{er} juillet 2025.

Dans un deuxième type de dossiers, une erreur informatique a été découverte dans le calcul du précompte professionnel et de la retenue AMI : il n'avait pas été tenu compte du fait que l'intéressée, pensionnée du secteur public pour inaptitude physique, avait un enfant à charge. Dans le dossier analysé, cela a entraîné une retenue mensuelle excessive d'environ 51 EUR de précompte professionnel et 77 EUR de retenue AMI, soit environ 128 EUR par mois. Le SFP n'avait pas envoyé au pensionné le questionnaire relatif aux retenues sociales et fiscales sur une éventuelle charge d'enfant. Le SFP justifie que l'intéressée bénéficiait jusque là d'une rente d'accident du travail et qu'il estimait par conséquent disposer des informations nécessaires pour effectuer les retenues correctes sur la pension. Le Service de médiation Pensions a toutefois constaté que la rente d'accident du travail était exonérée de précompte professionnel et que le SFP ne disposait donc pas des données correctes concernant les enfants à charge. Après médiation, le SFP a reconnu qu'il ne disposait pas des données nécessaires pour déterminer correctement les retenues. Si un précompte professionnel est corrigé ultérieurement lors de l'imposition définitive, ce n'est pas le cas pour les retenues AMI. Si le Médiateur pour les Pensions n'avait pas découvert l'erreur dans le programme informatique, chaque année, un trop-perçu de 77 EUR (un montant qui augmente lorsque la pension augmente) aurait été prélevé au titre de retenue AMI. La réutilisation des données utiles pour les retenues sur la rente d'accident du travail payée n'est pas visible ni identifiable pour le pensionné. Or, une réutilisation mal programmée a un impact négatif sur la confiance des citoyens dans les services de pension. La confiance des citoyens dans le fonctionnement des services de pension est l'un des fondements de notre état de droit. Le citoyen ne doit pas avoir l'impression que ses données personnelles disparaissent dans une boîte noire. C'est pourquoi il est important que le citoyen puisse compter sur une réutilisation correcte des données. Le SFP a promis d'examiner de quelle manière cette problématique pourrait être résolue.

Dans un troisième type de dossiers où une erreur informatique a été détectée, une plaignante a reçu dans un premier temps une décision lui octroyant la pension et payant celle-ci à partir du 1^{er} mai 2025. Elle a ensuite reçu une décision de pension rectificative l'informant que la pension avait été octroyée à tort. La décision de pension rectificative stipulait que le paiement de sa pension serait suspendu et que les montants versés indûment serait récupérés. En outre, elle ne pourrait bénéficier de la pension de retraite que 8 mois plus tard, à moins qu'elle ne reprenne une activité professionnelle afin d'avancer la date de la pension. L'origine des décisions erronées du SFP et de l'INASTI se trouve dans le programme informatique qui comptabilise doublement une période d'activité de salarié et celle d'indépendant à titre complémentaire (avec des cotisations supérieures au seuil minimum pour une activité principale) pour la condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée, alors que la législation ne le permet pas. Le fait que les cotisations provisoires pour son activité indépendante à titre complémentaire ne dépassaient pas le seuil minimum pour une activité principale a permis à l'INASTI de découvrir cette erreur. S'agissant d'une erreur administrative, le Médiateur pour les Pensions est intervenu auprès de l'INASTI pour faire annuler la récupération. La législation prévoit en effet qu'en cas d'erreur imputable à un service de pension, la pension ne peut être récupérée. Le SFP n'a pas reconnu qu'il s'agissait d'une erreur administrative, soutenant qu'il ne peut pas traiter les données de carrière par trimestre (les fixer correctement dans le temps), mais uniquement sur base annuelle. Toutefois, le Médiateur pour les Pensions fait remarquer que les déclarations ONSS multifonctionnelles (DmfA) relatives aux données de carrière contiennent des données trimestrielles et peuvent donc être correctement situées dans le temps pour le calcul de la pension. Le Médiateur pour les Pensions appelle dès lors à adapter le programme informatique en ce sens. À la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP a annulé la récupération au motif que la législation ne donne une réponse définitive quant à la date de prise de cours de la pension que lorsque les revenus du premier trimestre 2025 issus de l'activité indépendante complémentaire ont été définitivement

établis par le fisc, ce qui ne peut intervenir au plus tôt que dans le courant du second semestre 2026. L'INASTI n'a pas accédé à la demande d'indemnisation au motif que le préjudice, bien que réel, n'était pas précisément quantifiable. Le SFP n'a pas non plus accordé d'indemnisation pour le mois de pension non perçu.

Le Service de médiation Pensions a reçu une seconde plainte concernant le même problème. L'intéressée a reçu une décision de pension lui octroyant la pension à partir du 1^{er} mai 2025. Après avoir reçu le paiement de la pension durant trois mois, elle a été informée par l'INASTI que sa pension était supprimée et qu'elle devait rembourser les montants déjà perçus pour les mois de mai, juin et juillet. Là encore, le programme informatique avait pris en compte, à tort, la période concomitante de salariée et d'indépendante pour la condition de carrière pour la pension anticipée. La décision de récupération de l'INASTI a également été annulée à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions. Dans le cadre de l'octroi d'une indemnisation ou d'une réparation en nature, l'INASTI a proposé de maintenir l'affiliation au régime des indépendants et de payer dès que possible (quel que soit le montant des revenus professionnels) les cotisations sociales en principal et accessoires pour un indépendant à titre principal pour le deuxième trimestre 2025. L'INASTI s'est engagé à accorder la pension (avec effet rétroactif) à partir du 1^{er} juillet 2025 lorsque les cotisations du deuxième trimestre seront payées, quelle que soit la date de paiement. Le SFP a continué à payer la pension de salarié jusqu'en juin 2025. En juillet 2025, le paiement a été interrompu sans que le pensionné en soit informé. Le 25 décembre 2025, le SFP a enfin notifié au pensionné sa décision de ne plus lui octroyer de pension de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025. Toutefois, compte tenu de la médiation du Service de médiation Pensions, le SFP a rétabli le même jour l'octroi et le paiement de la pension de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025.

Le chapitre 3 traite de la manière dont les erreurs commises par le service de pension doivent être corrigées.

Lorsque le service de pension commet une erreur, celle-ci doit être rectifiée. Conformément à la Charte de l'assuré social, la rectification ne peut avoir pour conséquence le remboursement par le pensionné du montant de pension déjà octroyé. Une exception à cette règle est prévue lorsque le pensionné savait ou devait savoir qu'il n'avait pas droit au montant de pension payé.

Depuis janvier 2024, lors de l'intégration dans une nouvelle application de pension par le SFP, le supplément minimum a été payé à plusieurs fonctionnaires pensionnés, alors qu'ils ne remplissaient pas les conditions de paiement de ce supplément. En décembre 2024, le SFP a réclamé à plusieurs pensionnés le remboursement du supplément minimum indûment payé. Le Médiateur pour les Pensions a reçu plusieurs plaintes à ce sujet.

Grâce à la médiation, le Médiateur pour les Pensions a obtenu, dans la première plainte, que le SFP annule la récupération des montants versés. Le Médiateur pour les Pensions a en effet pu démontrer que la pensionnée ne savait pas qu'elle avait obtenu le supplément à tort. Au moment où le supplément a été payé, à savoir le 1^{er} janvier, plusieurs modifications ont en effet été apportées (telles que les modifications des barèmes de précompte professionnel), de sorte que la pensionnée ne savait pas clairement que l'augmentation du montant de sa pension était due au versement d'un supplément minimum.

Dans la deuxième plainte, il était clair que la pensionnée devait initialement savoir, compte tenu de l'entretien téléphonique et d'un document mentionnant également que le supplément minimum lui était versé, qu'elle avait perçu un montant de pension trop élevé. Toutefois, étant donné que le service de pension a continué à verser le montant erroné pendant plus de 10 mois, malgré la déclaration de la pensionnée selon laquelle elle ne pouvait pas percevoir de supplément minimum, car elle ne remplissait pas les conditions de paiement, on peut affirmer qu'il y a eu violation de la confiance légitime. Il pouvait être soutenu qu'en conséquence, il n'était plus clair pour la pensionnée qu'elle avait perçu la pension à tort et qu'elle ne pouvait plus être réputée savoir qu'elle avait reçu trop de pension. Le Médiateur pour les Pensions a soutenu qu'il est défendable que la confiance légitime dans un paiement correct l'emporte en l'espèce sur le principe de légalité. Ici aussi, la décision de récupération a été annulée après médiation.

En mai 2025, une troisième pensionnée s'est plainte que le SFP avait non seulement réduit sa pension, mais également récupéré un montant versé en trop. En mai 2025, elle a perçu à tort un supplément minimum garanti. Cette erreur a été corrigée en juin 2025. Après médiation par le Médiateur pour

les Pensions, la récupération a été annulée et l'intéressée n'a donc pas dû rembourser le montant perçu en trop dans ce cas. Elle ne savait pas, et n'était pas tenue de savoir, qu'elle avait perçu une pension trop élevée en mai, étant donné que le pécule de vacances est versé en mai. Le dossier de son conjoint a également été réexaminé. L'enquête du SFP a révélé que les revenus du conjoint n'avaient pas été déduits à tort du supplément minimum depuis janvier 2025. Le SFP traitant toujours la plainte téléphonique, le Médiateur pour les Pensions a d'abord laissé la possibilité au SFP d'y donner suite. Le SFP a tiré des conclusions des précédentes médiations du Médiateur pour les Pensions et n'a pas réclamé le remboursement des montants versés en trop, car l'intéressé ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'une pension trop élevée avait été payée. En effet, comme indiqué ci-dessus, plusieurs adaptations ont lieu en janvier.

Il est important de contrôler correctement le paiement des pensions. Cependant, lorsque des erreurs se produisent (concrètement, trois erreurs de paiement ont été découvertes : octroi injustifié du supplément minimum à partir de janvier 2024, octroi injustifié du supplément minimum en mai 2025 et non-déduction injustifiée des revenus du conjoint sur le supplément minimum à partir de janvier 2025), nous invitons le SFP, comme il l'a fait lors du dernier signalement, à vérifier minutieusement, avant de réclamer le remboursement des montants de pension dus à la suite d'une erreur du SFP, si le pensionné savait ou devait savoir qu'il avait perçu ces montants à tort. Ce n'est qu'alors qu'il sera justifié de récupérer ce montant de pension. Surtout lorsqu'il s'agit des plus vulnérables (comme ceux qui perçoivent un supplément minimum) pour lesquelles une récupération entraîne encore plus d'insécurité financière. En cas de modification du montant de la pension, il est désormais fait référence à la liste des modifications qui ont lieu à cette date. Il convient de communiquer la raison exacte de la modification du montant d'une pension. Le SFP nous a déjà indiqué par le passé que, compte tenu de la structure de l'application qui calcule et paie les droits à la pension, cette modification est difficile à réaliser.

Au **chapitre 4**, le Médiateur pour les Pensions invite Ethias à **communiquer de manière ouverte et transparente lorsqu'une erreur s'est glissée dans le programme informatique**. L'honnêteté et la fiabilité sont en effet des valeurs fondamentales. Les citoyens doivent pouvoir faire confiance aux services de pension. Dans le cas de la plainte traitée, le pourcentage de précompte professionnel communiqué correctement par le SFP à Ethias n'avait pas été pris en compte en raison d'un bug dans le programme informatique d'Ethias utilisé pour déterminer le précompte professionnel, de sorte que le précompte professionnel retenu était erroné. 3 % des dossiers de pension payés par Ethias étaient concernés par ce bug informatique. Ethias a uniquement communiqué, au moyen d'un document standard, la méthode appliquée à partir du moment où l'erreur a été corrigée. Il n'a donc pas signalé qu'une erreur avait été commise dans le passé, ni comment celle-ci était survenue. Le document standard indiquait que dans le cas d'une pension mixte (une pension payée par le SFP et une pension payée par Ethias), Ethias applique le taux de précompte professionnel communiqué par le SFP. Pour les personnes concernées, il n'était pas possible de savoir qu'un calcul erroné du précompte professionnel avait eu lieu dans le passé. Le plaignant, qui a été renvoyé par Ethias vers le SFP, a appris, grâce à la communication transparente du SFP, qu'Ethias n'avait pas appliqué le pourcentage communiqué en raison d'un problème informatique interne.

Au **chapitre 5**, le Médiateur pour les Pensions constate, à la suite d'une plainte, qu'une activité pour laquelle il existe une affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer n'est pas prise en compte pour la pension minimum d'indépendant. Les personnes qui travaillent en dehors de l'Espace économique européen, de la Suisse ou du Royaume-Uni peuvent s'affilier volontairement à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer, ce qui leur permet de constituer une pension légale en Belgique. Cette période d'affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer n'est pas non plus prise en compte pour la pension minimum dans le régime salarié ou le régime public. Cela entrave la mobilité professionnelle. Le Médiateur pour les Pensions **invite donc le législateur à prendre également en compte l'activité pour laquelle il existe une affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer pour l'accès à la pension minimum dans les trois autres régimes de pension (salarié, indépendant et fonctionnaire)**. Le Médiateur pour les Pensions réitère également ici son appel lancé dans le rapport annuel 2009 afin que lors de l'examen du droit à la pension minimum d'indépendant et de salarié, il soit tenu compte des années en tant que fonctionnaire, ce qui n'est pas le cas actuellement. Et inversement, afin de vérifier si une personne a droit à une pension minimum de fonctionnaire, il convient également de tenir compte des années d'indépendant et de salarié, ce qui n'est pas le cas actuellement. Plusieurs pensionnés ne remplissent actuellement pas les conditions pour bénéficier d'une pension minimum dans tous les régimes en raison du fait qu'ils ont une carrière mixte. Cela entrave la mobilité professionnelle. Le Médiateur

pour les Pensions constate que, malgré l'existence de différentes pensions minimum censées garantir un revenu minimum à chaque pensionné, quel que soit le régime auquel il appartient, il existe encore des pensionnés qui n'ont finalement pas droit à une pension minimum, même si leur carrière compte plus de 30 années.

Le **chapitre 6** présente plusieurs **médiations couronnées de succès**.

Une première médiation explique comment la bénéficiaire d'une GRAPA n'a pas pu rentrer à temps en Belgique en raison de la guerre entre Israël et l'Iran et a donc dépassé la durée maximale de séjour à l'étranger imposée au bénéficiaire d'une GRAPA. À son retour en Belgique, elle informe le Service fédéral des Pensions de l'annulation de son vol en raison de la guerre entre Israël et l'Iran. Néanmoins, le SFP lui réclame le remboursement de la GRAPA pour le mois au cours duquel elle a dépassé la durée maximale de séjour à l'étranger. Seules deux possibilités sont prévues par la législation pour un dépassement de la durée de séjour de 29 jours à l'étranger (hospitalisation ou circonstances exceptionnelles si le Comité de gestion l'autorise). Le Service de médiation Pensions démontre qu'il s'agit d'un cas de force majeure. La force majeure suppose un événement soudain, imprévisible et insurmontable, indépendant de la volonté de celui qui le subit. Le Médiateur pour les Pensions renvoie à cet égard à un arrêt de la Cour de cassation du 24 octobre 2022 dans lequel la Cour de cassation confirme que la force majeure peut justifier que le séjour à l'étranger d'un bénéficiaire d'une GRAPA dépasse la durée maximale prévue par la législation (à savoir 29 jours) et que, par conséquent, les mesures exceptionnelles énumérées à l'article 42, § 1, de l'arrêté royal du 23 mai 2001 n'excluent pas l'effet libératoire de la force majeure. Le SFP suit ce raisonnement et annule la décision de récupération de 1.386,69 EUR.

Lors d'une deuxième médiation, le Service de médiation Pensions a pu démontrer que le Service fédéral des Pensions avait confondu deux concepts juridiques. En effet, dans un dossier de recouvrement, le SFP avait appliqué le délai de prescription de trois ans en affirmant que la personne concernée avait obtenu les paiements indus par fraude. Le Service de médiation Pensions a pu démontrer que la fraude ne devait pas être confondue avec le fait de « savoir » que l'on percevait indûment une pension. La fraude suppose en effet un élément intentionnel qui doit en outre être prouvé. Après avoir pris contact avec le plaignant, le Service de médiation Pensions n'a pas pu établir l'existence d'une fraude intentionnelle, mais a estimé que l'intéressé aurait dû savoir que le SFP avait commis une erreur. Le Service fédéral des Pensions a accepté d'appliquer un délai de prescription de 6 mois. Grâce à la médiation, la dette de pension du pensionné a été réduite de 34.038,18 EUR.

Dans une troisième médiation, l'intéressé s'est vu octroyer une pension de salarié à la suite du refus d'octroi d'une pension de fonctionnaire au motif que sa carrière dans ce secteur avait pris fin sur la base de la sanction disciplinaire la plus sévère prévue par son statut. Il a contacté le SFP par téléphone pour demander le report de sa pension étant donné que le montant de la pension octroyée était inférieur à celui qu'il avait vu sur le site www.mypension.be. Le Médiateur pour les Pensions a pris en compte le véritable problème sous-jacent à la question initiale du montant de pension inférieur à celui estimé, à savoir le motif du refus de la pension de fonctionnaire. Après médiation du Médiateur pour les Pensions, il s'est avéré que la pension de fonctionnaire avait été refusée à tort, car l'intéressé n'avait en réalité pas reçu la sanction disciplinaire la plus sévère prévue par son statut. L'erreur ponctuelle du gestionnaire de dossier a été corrigée et la pension de fonctionnaire a été accordée. Cela a entraîné une augmentation la pension mensuelle de l'intéressé d'un montant de 580 EUR par mois.

Le **chapitre 7** démontre que le Médiateur pour les Pensions ne se contente pas seulement de résoudre les problèmes de manière curative, mais s'efforce également d'**agir de manière préventive**. De nombreuses plaintes sont résolues de manière curative. Cela peut aller de la correction d'une décision de pension dans laquelle une loi a été appliquée de manière erronée, à la prise rapide d'une décision de pension lorsqu'elle n'a pas été rendue dans un délai raisonnable (avec éventuellement l'octroi d'intérêts prévu par la Charte de l'Assuré social), à la réponse à une question lorsqu'elle n'a pas été fournie dans un délai raisonnable, à la persuasion du service de pension d'interpréter juridiquement la loi d'une manière différente lorsque cette interprétation est plus équitable pour le pensionné, pour ne citer que quelques exemples. Lorsque le problème du plaignant est résolu, le travail n'est pas terminé. En effet, il est encore plus **important d'éviter les plaintes** que de les résoudre. Chaque fois qu'une plainte est fondée et que la médiation du Service de médiation Pensions a abouti à un résultat positif, se pose la question de savoir s'il s'agit d'un problème ponctuel ou structurel. Souvent, le Service de médiation Pensions connaît, par expérience, la réponse à cette question, mais au moindre doute, le

service de pension est interrogé à ce sujet. Il arrive même de plus en plus souvent que le SFP informe spontanément le Service de médiation Pensions de l'adaptation de ses méthodes de travail à la suite d'une médiation : cela démontre que le SFP est une organisation qui apprend et qui traite les plaintes de manière professionnelle.

La première plainte concerne le refus de payer une indemnité de funérailles au frère d'un pensionné du secteur public qui n'avait ni conjoint, ni enfants. Lorsqu'un pensionné du secteur public n'a à son décès ni conjoint, ni enfants, l'indemnité de funérailles peut être liquidée à la personne qui a pris en charge les frais funéraires. Dans ce cas, la facture des frais funéraires était au nom du plaignant : c'est lui qui s'était chargé de l'organisation des funérailles. Les conditions générales de la facture indiquaient clairement qu'il avait passé toutes les commandes en son nom propre, avec le consentement des autres héritiers. Il s'était porté garant du paiement de la facture par les héritiers. Cependant, le défunt avait souscrit une assurance obsèques dont les héritiers étaient les bénéficiaires. La facture a donc été effectivement payée par la compagnie d'assurance. Le SFP a d'abord refusé de payer l'indemnité de funérailles, parce que le demandeur n'avait pas payé lui-même la facture. Après médiation, le SFP a versé l'indemnité de funérailles, même si l'assureur funéraire a payé les frais funéraires. Le SFP annonce qu'à l'avenir, dans tous les cas où un assureur obsèques règle les frais funéraires pour le(s) bénéficiaire(s) de l'assurance funéraire, l'indemnité de funérailles sera versée à ce(s) bénéficiaire(s) en l'absence d'un conjoint survivant ou d'enfants, après que celui-ci (ceux-ci) a (ont) introduit une demande, présenté un certificat d'hérédité et les factures acquittées des frais funéraires à leur nom.

Dans un deuxième dossier, le SFP a refusé la régularisation du diplôme de master, car celui-ci a été obtenu dans l'enseignement de promotion sociale. Le SFP fait valoir que la loi du 7 juillet 1970 relative à la structure de l'enseignement supérieur établit une distinction entre l'enseignement de plein exercice, d'une part, et de promotion sociale, d'autre part. Il ajoute que le décret de la Communauté française du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études stipule que les établissements de promotion sociale ne sont pas soumis aux règles de l'enseignement de plein exercice. Le Médiateur pour les Pensions estime qu'en l'absence d'une définition claire du terme « de plein exercice » dans la loi du 2 octobre 2017, il convient, pour l'interprétation et l'application de la loi, de se tourner vers d'autres sources ou méthodes afin d'en déterminer la signification. Pour appuyer son argumentation, le Médiateur pour les Pensions a renvoyé à la réponse donnée par le ministre des Pensions de l'époque lors de la discussion à la Chambre des représentants du projet de loi du 17 mai 2017 relatif à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension, en réponse à une question de la députée Fonck. Le ministre des Pensions de l'époque a répondu : « Les années d'études dans l'enseignement supérieur pour la promotion sociale pourront être régularisées si elles mènent à un titre tel que celui délivré à la fin d'études de plein exercice ». Le Médiateur pour les Pensions, qui défendait également cette position, a été suivi par la Cour de cassation dans un arrêt du 20 novembre 2024. Le SFP a accepté que désormais, les diplômes de l'enseignement de promotion sociale puissent également être pris en considération pour une régularisation s'ils débouchent sur un titre équivalent à celui délivré à l'issue d'études de plein exercice.

Le **chapitre 8** reprend la **recommandation** du Médiateur pour les Pensions **visant à adapter la législation relative à la saisie sur les pensions pour lesquelles aucun précompte professionnel n'est prélevé en Belgique parce que le pensionné réside à l'étranger.**

Le Médiateur pour les Pensions a traité la plainte d'un pensionné résidant en Espagne et bénéficiant d'une pension belge sur laquelle une saisie a été effectuée. La saisie est plus importante que si l'intéressé résidait en Belgique. En effet, la saisie est prélevée sur le montant net de la pension. Ce montant net est plus élevé pour l'intéressé (la pension nette est égale à la pension brute), car aucun précompte professionnel n'est prélevé en Belgique. La personne paie des impôts sur sa pension belge en Espagne. Le plaignant estime que le droit à la libre circulation et au séjour à l'étranger, tel que garanti par l'article 21 du TFUE, a été violé.

Le Médiateur pour les Pensions constate que la saisie est effectuée conformément aux règles du Code judiciaire. Étant donné qu'aucun précompte professionnel n'est retenu sur la pension de l'intéressé parce que celui-ci réside en Espagne, le montant saisi est plus élevé que si l'intéressé résidait en Belgique. L'arrêt de la Cour de justice dans l'affaire Pusa décide qu'il est incompatible avec le droit de l'Union européenne que, dans le cas d'un pensionné, le précompte professionnel retenu dans le pays de résidence soit déduit lors de la détermination de la partie saisissable de la pension, alors que ce

montant n'est pas déduit lorsque ces pensionnés résident à l'étranger. En revanche, il est compatible avec le droit communautaire que la législation prévoit que les intéressés qui résident à l'étranger puissent prouver qu'ils paient des impôts sur leur pension à l'étranger.

La législation nationale belge relative à la saisie sur les pensions est contraire à la législation de l'Union européenne (libre séjour et libre circulation au sein de l'Union européenne), car le montant saisissable diffère (la saisie est en effet prélevée sur la pension nette versée) selon que l'on réside en Belgique ou dans un autre État membre (dans ce dernier cas, contrairement au premier, aucun précompte professionnel n'est retenu en Belgique, ainsi la pension nette versée au travailleur et la saisie sont donc plus élevées). Il n'est en effet pas prévu de possibilité de tenir compte annuellement de l'impôt que le pensionné devra ultérieurement payer dans son pays de résidence, même lorsque le pensionné apporte la preuve qu'il devra ultérieurement payer un impôt sur la pension dans son pays de résidence. La législation belge est donc contraire au droit européen, car la loi ne prévoit pas la possibilité pour les pensionnés résidant à l'étranger de prouver les impôts qu'ils paient sur leur pension dans leur pays de résidence, afin de déterminer la partie saisissable. Ces pensionnés sont donc traités de manière plus défavorable que les pensionnés résidant en Belgique. Le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier la législation belge en matière de saisie pour qu'elle ne soit plus contraire à la libre circulation et au libre séjour au sein de l'Union européenne.

Le **chapitre 9** traite de la prise en compte **d'un emploi auprès d'une organisation internationale** dans le nombre d'années pour la condition de carrière en matière de pension anticipée.

La volonté du législateur est de récompenser les personnes ayant une longue carrière effective en leur permettant de bénéficier d'une pension anticipée. Cependant, le Médiateur pour les Pensions a réceptionné plusieurs plaintes de futurs pensionnés ayant une carrière en Belgique ainsi que dans une institution internationale et/ou supranationale et qui, malgré leur longue carrière, ne peuvent pas bénéficier de la pension anticipée. L'emploi dans une institution internationale et/ou supranationale n'est en effet pas repris à l'article 4, § 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 portant exécution des articles 15, 16 et 17 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pension, de sorte que ces périodes d'emploi ne sont pas prises en compte dans la condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée.

Dans certains cas, cela s'explique par le fait que les futurs pensionnés n'ont pas fait usage de la possibilité de transférer leurs droits à la pension ou leurs cotisations de pension de l'institution internationale ou supranationale vers la Belgique. Souvent parce que les droits à la pension auprès de cette institution sont supérieurs à ceux qu'ils obtiendraient en Belgique, parfois parce qu'ils remplissaient encore la condition de carrière pour prendre une pension anticipée en Belgique au moment où ils pouvaient effectuer le transfert (à noter que le transfert n'est généralement possible que quelques mois après la fin de l'emploi auprès de l'institution internationale ou supranationale, lorsqu'ils viennent ensuite travailler en Belgique). Dans d'autres cas, le transfert n'est pas possible. Le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a encadré une Legal Clinic, une alternative au mémoire classique de master à la KU Leuven, afin d'examiner si un emploi dans une institution internationale doit ou non être pris en compte dans la condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée en Belgique.

Dans une première plainte, le SFP avait refusé l'accès à la pension anticipée en Belgique, l'emploi auprès de l'institution internationale n'étant pas pris en compte. Il s'agissait d'un emploi auprès de l'Agence spatiale européenne (ESA) alors que l'intéressé résidait en Belgique. Le Médiateur pour les Pensions a fait valoir qu'au moment où il exerçait son activité auprès de l'institution internationale, l'intéressé résidait dans un autre pays. Le Médiateur pour les Pensions a donc défendu la thèse selon laquelle l'emploi auprès de l'institution internationale devait être pris en compte pour la condition de carrière afin de pouvoir bénéficier de la pension anticipée, car ne pas tenir compte de ces périodes constituerait une violation de l'article 45 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), qui régit la libre circulation des travailleurs au sein de l'Union européenne (UE). Cet article doit être interprété comme s'opposant à une législation d'un État membre de l'UE qui ne prend pas en compte l'emploi d'un ressortissant de l'UE auprès d'une organisation internationale dans un autre État membre de l'UE pour déterminer le droit à une pension de retraite. À l'appui de cette conclusion, le Médiateur pour les Pensions a renvoyé à l'arrêt Gardella C-233/12 du 4 juillet 2013 de la Cour de justice. Le SFP a suivi ce raisonnement. La méthode de travail du SFP a également été adaptée en ce sens.

Dans le deuxième cas, l'intéressé travaillait pour l'OTAN en Allemagne alors qu'il résidait en Belgique. Là encore, le SFP lui a refusé le droit à la pension anticipée, son emploi au sein de l'institution internationale n'étant pas pris en compte. Le Médiateur pour les Pensions a renvoyé à sa précédente médiation. Le SFP a reconnu que c'est à tort que la position adoptée à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions dans le dossier précédent n'avait pas été appliquée dans le dossier en question. Le SFP a modifié sa position à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions. La médiation a donc eu un effet non seulement curatif, mais aussi préventif.

Dans la troisième plainte, l'emploi dans une institution internationale située dans un pays autre que le pays de résidence a également été pris en compte au regard de la libre circulation des travailleurs au sein de l'UE.

Le Médiateur pour les Pensions soulève la question de savoir ce qu'il en est des périodes d'emploi auprès d'institutions internationales et/ou supranationales lorsque la libre circulation telle que formulée dans l'arrêt Gardella ne peut être invoquée, qu'il n'a pas été ou ne peut être fait usage d'un transfert des droits à la pension vers la Belgique ou que l'on ne peut invoquer l'application de l'arrêt My. Le Médiateur pour les Pensions constate que le fait de ne pas prendre en compte ces périodes d'emploi auprès d'une institution internationale ou supranationale comme années de carrière ouvrant un droit à la pension anticipée ne serait pas conforme à la volonté du législateur - qui ressort des documents parlementaires - d'augmenter le taux d'emploi et de récompenser les personnes ayant une longue carrière. Le Médiateur pour les Pensions se demande donc s'il ne serait pas opportun de tenter de conclure un accord bilatéral en matière de sécurité sociale avec ces institutions. Le Médiateur pour les Pensions parle bien de « tenter », car la conclusion d'un accord bilatéral ne peut être imposée. Le Médiateur pour les Pensions attire également l'attention sur le raisonnement soutenu par l'avocat général et qui n'a pas été suivi par la Cour dans son arrêt My. Ce raisonnement part du principe que le fait de travailler pour une institution internationale ou supranationale implique déjà le franchissement de « frontières juridiques » (passage d'un ordre juridique national à un autre ordre juridique international garanti) et pas seulement le franchissement de « frontières physiques », compte tenu du lieu d'établissement de cette institution (vivre et travailler dans un autre État membre de l'UE). Cela semble donc être un moyen d'éviter que les citoyens qui travaillent dans une institution internationale ou supranationale dans leur pays de résidence soient désavantagés dans l'accès à leur pension anticipée en Belgique, malgré leur longue carrière. Le Service fédéral des Pensions a indiqué au Médiateur pour les Pensions que lorsque celui-ci avait demandé, lors de la première médiation, d'appliquer l'arrêt Gardella, le SFP avait procédé à une analyse approfondie et était parvenu à la conclusion qu'il serait inéquitable de ne pas tenir compte, pour l'octroi de la pension anticipée, de l'emploi auprès d'une institution supranationale ou internationale pour des personnes qui ne peuvent invoquer la libre circulation des travailleurs, étant donné qu'elles résident dans le pays où l'institution supranationale ou internationale est établie. Le SFP a indiqué qu'il avait aussi déjà pris la décision de prendre en compte l'emploi dans une institution supranationale ou internationale pour la retraite anticipée, afin de répondre à la volonté du législateur de récompenser les personnes ayant une longue carrière, notamment en leur permettant de prendre leur retraite plus tôt.

Au **chapitre 10**, l'attention est portée sur les pensionnés qui souhaitent **rembourser des allocations de chômage** perçues à juste titre, telles que le chômage temporaire pour intempéries et d'autres avantages versés par l'ONEM, comme une allocation de garde pour une accueillante d'enfants, **afin de conserver le droit à une pension plus élevée**.

Un pensionné dont l'épouse est accueillante d'enfants perçoit une pension au taux ménage, car son épouse ne reçoit qu'une indemnité pour ses frais dans le cadre de son activité. Cependant, l'accueillante d'enfants perçoit également une allocation de garde pour l'absence des enfants pendant 11 jours au cours des mois de juillet, août, novembre et décembre 2022, d'un montant d'environ 40 EUR par jour. Cette indemnité de garde vise à compenser la baisse de l'indemnité pour frais professionnels pendant l'absence des enfants. Il s'agit d'un revenu de remplacement. La pension au taux ménage doit être convertie en pension au taux isolé pour les mois pendant lesquels le conjoint bénéficie d'un revenu de remplacement. Afin d'éviter la conversion de la pension de son conjoint au taux isolé, l'accueillante d'enfants a souhaité renoncer rétroactivement au revenu de remplacement qu'elle avait légitimement perçu. L'ONEM refuse toutefois que l'épouse rembourse son allocation de garde. Le SFP est donc contraint de faire passer la pension du taux de ménage vers le taux isolé pour les mois de juillet, août, novembre et décembre 2022. La pensionnée doit donc rembourser 1.633,26 EUR pour 2022, alors que l'allocation de garde perçue en 2022 ne s'élève qu'à environ 440 EUR.

Un autre pensionné bénéficie de 2 pensions de survie (salarié et fonctionnaire) et exerce en outre une activité professionnelle en tant qu'ouvrier du bâtiment. Cependant, pour les jours où il ne peut pas travailler dans le bâtiment en raison du gel, il perçoit une allocation de chômage temporaire pour cause d'intempéries. Pendant les 12 premiers mois où il perçoit cette indemnité de chômage temporaire, cela ne pose aucun problème, car une pension de survie peut être cumulée avec un revenu de remplacement pendant 12 mois. Pour les mois suivants, le cumul n'est plus autorisé. Lorsque le pensionné apprend que sa pension de survie ne peut être cumulée avec des allocations de chômage temporaire pour cause d'intempéries, il souhaite rembourser ces allocations, car celles-ci, versées pour quelques jours par mois, sont nettement inférieures à ses pensions de survie pour le mois entier. Là encore, l'ONEM refuse le remboursement de l'allocation. Le SFP se voit contraint de réclamer le remboursement de la pension de survie. En ce qui concerne le cumul d'une pension de survie avec un revenu de remplacement après 12 mois de cumul, selon le raisonnement de l'ONEM, la lettre dans laquelle le SFP faisait référence à un remboursement des allocations de chômage perçues en cas de cumul avec une pension de survie après 12 mois pourrait donc être qualifiée d'erreur ou de faute. Toutefois, le Médiateur pour les Pensions trouve une jurisprudence qui stipule que le SFP n'a pas commis d'erreur ou de faute en signalant la possibilité de rembourser les allocations de chômage valablement perçues en cas de cumul avec une pension de survie de salarié après 12 mois, car cette possibilité est prévue dans la législation sur les pensions, plus précisément à l'article 64 quinquies de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. Le Médiateur pour les Pensions souscrit à cette jurisprudence. De cette manière, le citoyen perçoit le revenu de remplacement le plus élevé des deux. Selon le Médiateur pour les Pensions, le citoyen est en droit de demander à bénéficier du revenu de remplacement le plus avantageux, à savoir soit l'allocation de chômage, soit la pension de survie, en cas d'interdiction de cumuler deux revenus de remplacement.

Étant donné que le fonctionnement de l'ONEM relève de la compétence du Médiateur fédéral, le Médiateur pour les Pensions a transmis la plainte au Médiateur fédéral. Le Médiateur fédéral conclut que la législation de l'ONEM ne prévoit pas la possibilité de rembourser volontairement les allocations dans le cadre du régime de chômage. Cela peut mettre les personnes dans une situation défavorable. Souvent, elles ne connaissent pas à l'avance l'impact d'une telle allocation sur leur pension et ne le découvrent qu'après coup. Il n'est pas non plus évident pour les institutions concernées d'informer correctement et complètement les citoyens. L'ONEM n'est pas nécessairement au courant de la pension et le service de pension n'est pas nécessairement au courant de la demande d'allocations dans le cadre du régime de chômage. Souvent, le citoyen ne sait pas non plus quelles allocations sont considérées comme un revenu de remplacement. Ce n'est qu'au moment où l'impact de l'allocation sur la pension devient clair que la personne concernée dispose des informations nécessaires pour décider en connaissance de cause quelle est la situation la plus avantageuse sur le plan financier. Il est également équitable que les personnes puissent opter pour cette situation financière plus avantageuse. Le Médiateur fédéral estime donc qu'il devrait être possible de rembourser volontairement les allocations dans le cadre du régime de chômage, si cela permet à une personne de bénéficier d'une pension ménage plus avantageuse ou d'une pension de survie non-réduite. Les citoyens seraient ainsi traités de manière égale, quelle que soit la branche de la sécurité sociale dans laquelle ils perçoivent une allocation. Le Médiateur fédéral recommande au ministre de l'Emploi de prévoir, par analogie avec l'assurance maladie, une base légale dans la réglementation du chômage pour le remboursement volontaire des allocations légalement accordées. Le Médiateur pour les Pensions adhère à cette recommandation. L'analyse complète et les conclusions du Médiateur fédéral sont disponibles sur le site web du Médiateur fédéral, sous la rubrique « Actualités ».

Le **chapitre 11** est consacré à l'appel lancé au SFP pour qu'il octroie en temps utile **des avances sur la pension**.

Dans un premier dossier, le SFP (et l'INASTI) a laissé un pensionné sans aucun revenu de pension pendant 15 mois et ce, malgré le fait que toutes les données nécessaires relatives à sa carrière à l'étranger, revêtues du cachet du service de pension étranger, figuraient dans le dossier (datant certes de trois ans et demi auparavant). Seulement, les données relatives à la carrière, qui étaient déterminantes pour établir si l'intéressé pouvait bénéficier de la pension anticipée, n'avaient pas été confirmées par le service de pension étranger via le canal approprié. En outre, l'intéressé a informé le SFP, tant par téléphone que par écrit, qu'il connaissait des difficultés financières en raison des frais médicaux qu'il devait payer. Il est justifié que le SFP souhaite obtenir les données relatives à la carrière par la voie appropriée avant de prendre une décision définitive en matière de pension. Toutefois, sur la base de documents récents du service de pension étranger contenant la durée de carrière, il n'était pas raisonnable de ne pas accorder d'avance sur le montant présumé de la pension. Attendre pour octroyer

des avances sur le montant exact de la pension étrangère – qui est probablement très faible et n’a donc pratiquement aucun impact sur le paiement de la pension belge – est tout à fait disproportionné. Ce n’est qu’après l’intervention du Médiateur pour les Pensions que la pension et les arriérés, d’un montant net de plus de 23.000 EUR, ont été payés. Le SFP a reconnu que lorsque les données relatives à la carrière ont été reçues six mois après la date de prise de cours, des avances auraient dû être accordées conformément aux instructions données au personnel.

Dans un deuxième dossier, le SFP a laissé un pensionné vivre pendant 5 mois avec un peu plus de 500 EUR de pension par mois dans l’attente d’une décision de garantie de revenus aux personnes âgées. La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) est une allocation d’aide sociale destinée aux pensionnés qui ont atteint l’âge légal de la pension et qui ne disposent que d’une petite pension et de moyens financiers limités. Bien que la législation prévoit qu’en cas de décès du bénéficiaire de la GRAPA, des avances doivent être automatiquement accordées au conjoint survivant, les ressources du défunt étant réputés appartenir pour moitié au survivant et pour moitié au défunt, afin d’assurer provisoirement une aide financière et d’éviter que le citoyen ne tombe dans la pauvreté en raison du délai de traitement du dossier. L’examen du droit à la GRAPA nécessite une analyse approfondie des pensions et des ressources du bénéficiaire, ce qui peut prendre du temps. Les avances peuvent être récupérées. Dans cette plainte, le Médiateur pour les Pensions a constaté que, malgré la possibilité légale d’accorder des avances et malgré les demandes répétées du potentiel bénéficiaire signalant la précarité extrême de sa situation financière, personne au SFP n’a envisagé la possibilité d’octroyer des avances. Après médiation du Médiateur pour les Pensions, des avances ont finalement été octroyées. Le SFP a déclaré faire preuve de la prudence nécessaire lors de l’octroi d’avances. Le SFP n’accorde des avances qu’à la demande expresse du bénéficiaire potentiel qui coopère pleinement et fournit toutes les informations réclamées. Étant donné qu’il s’agit d’avances récupérables, on veut en effet éviter de devoir récupérer des montants payés indûment. Le Médiateur pour les Pensions note que la volonté d’éviter des récupérations inutiles est louable, mais estime qu’il suffit de signaler des difficultés financières pour obtenir l’octroi d’avances.

Dans le troisième dossier, le SFP a laissé une femme récemment veuve vivre pendant six mois avec une petite pension de retraite dont le montant (1.268,77 EUR bruts par mois) était inférieur au seuil de pauvreté. Malgré ses demandes répétées au SFP pour obtenir une pension de survie, elle n’a même pas reçu d’avance sur celle-ci. Ce n’est que six mois après la date de prise de cours de la pension de survie qu’elle a obtenu le paiement de celle-ci. Grâce à l’intervention du Médiateur pour les Pensions, la pension de survie a d’abord été rapidement calculée et octroyée. Le paiement de la pension de survie octroyée s’est toutefois fait attendre, car le SFP devait d’abord calculer ses pensions de retraite (de salarié et de fonctionnaire), celles-ci ayant une incidence sur le calcul de la pension de survie. Le calcul de sa pension de retraite de salariée a pris du retard, car le SFP avait besoin d’informations sur la pension de retraite de fonctionnaire et donc sur la carrière dans le secteur public de son employeur, informations non reçues dans les temps. À la demande du Médiateur, le SFP a accordé des avances en avril 2025 et les arriérés pour les avances non encore versées à ce moment-là, d’un montant total de 8.652,36 EUR, ont été payés. En mai 2025, le dossier a été entièrement clôturé et, à partir de juin 2025, l’intéressée percevra le montant définitif de sa pension : 2.831,65 EUR bruts par mois, dont 5,68 EUR de la pension de salarié. Le Médiateur pour les Pensions invite le SFP à octroyer en temps utile des avances sur la pension de survie lorsque le montant de la pension de retraite versée à la veuve est inférieur au seuil de pauvreté et que l’octroi et le paiement d’une pension de survie prennent plus de temps que le délai de traitement normal.

Comme l’année dernière, un chapitre est consacré cette année à l’importance **d’une information correcte et performante en matière de pension**, à savoir le **chapitre 12**. Les plaintes reçues par le Service de médiation Pensions peuvent être une source d’inspiration pour améliorer la communication en matière de pension. Il arrive très rarement que les informations sur les pensions soient présentées de manière trop simplifiée. Nous constatons également que même lorsque certaines informations sont correctement présentées par les services de pension, il se peut que cette communication ne soit pas claire pour certains pensionnés. Ces signaux peuvent être dégagés des plaintes reçues par le Service de médiation Pensions. Les suggestions du Médiateur pour les Pensions visant à communiquer différemment (par exemple, mettre un mot en gras, créer un lien cliquable ou utiliser des pictogrammes) peuvent améliorer la communication des informations.

Dans un premier cas, il a été démontré que la procédure pour l’introduction d’une demande de pension reprise sur le site internet du SFP était formulée avec un risque de prêter confusion chez

les pensionnés. La procédure sur le site internet du SFP a été modifiée à la suite d'une suggestion du Service de médiation Pensions.

Dans le second cas, la structure des informations sur le site web du SFP pouvait prêter à confusion. Après une médiation, le SFP a modifié les informations disponibles sur le site web, afin d'éviter toute confusion à l'avenir. Il convient toutefois de mentionner que dans la décision de pension reçue par le plaignant, le SFP explique en détail la réglementation en vigueur afin que l'intéressé concerné dispose d'informations complètes sur sa situation.

Un troisième dossier traite de l'importance de la motivation correcte d'une décision en matière de pension, a fortiori lorsqu'une pension est refusée. Une bonne motivation implique que la décision soit suffisamment argumentée. En outre, les possibilités de recours doivent être mentionnées. Le citoyen doit en effet disposer à tout moment des informations correctes afin de pouvoir, entre autres, évaluer correctement s'il souhaite ou non faire appel d'une décision du SFP. Une plaignante avait demandé une pension de survie. À l'origine, elle n'avait reçu aucune décision de refus. Après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, elle a d'abord reçu une lettre l'informant qu'elle n'avait pas droit à une pension de survie, car elle n'était pas mariée. Après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, la décision a été clairement motivée. Il a été mentionné que la personne concernée s'était mariée à Cuba, mais que ce mariage n'était pas reconnu par le SFP. La mention de la possibilité d'introduire un recours à l'encontre de la décision a également été ajoutée à la suite de l'intervention du Médiateur.

Dans un autre dossier, il est démontré l'importance d'une question claire et complète pour obtenir les informations correctes pour bénéficier de la GRAPA. Une bénéficiaire de GRAPA a été invitée à déclarer ses biens mobiliers. Elle n'a déclaré que le montant de ses propres comptes bancaires, mais pas la moitié de l'argent se trouvant sur le compte bancaire de son mari. Sur la base de cette déclaration, le SFP a octroyé une GRAPA d'un montant brut de 846,40 EUR par mois. Après avoir reçu du service fiscal flamand un aperçu du patrimoine de son mari à la suite du décès de celui-ci, le SFP a revu rétroactivement le droit à la GRAPA, en tenant également compte de la moitié de l'argent sur le compte bancaire de son mari. La GRAPA a ainsi été ramenée à 292,60 EUR bruts par mois. Le montant de la GRAPA perçu en trop a été récupéré en application d'un délai de prescription de 3 ans pour déclaration incomplète des ressources. Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur pour les Pensions a demandé l'application du délai de prescription normal de 6 mois, car il pouvait être argué qu'aucune déclaration incomplète n'avait été faite. À cet égard, le Médiateur a fait valoir que la question relative au capital mobilier n'était pas formulée clairement, de sorte qu'il n'était pas évident qu'un bénéficiaire (futur) de la GRAPA devait également déclarer la moitié des fonds se trouvant sur les comptes personnels de son conjoint. En effet, après avoir indiqué que le capital propre et la moitié du capital commun devaient être pris en compte dans le calcul de la GRAPA, la seule question posée explicitement était « êtes-vous titulaire d'un ou plusieurs comptes personnels ? ». Il n'était pas demandé de communiquer les autres comptes faisant partie du patrimoine commun. À la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions, la question relative aux biens mobiliers, et plus particulièrement aux comptes bancaires, sera désormais formulée plus clairement dans les futurs dossiers. Il sera désormais expressément demandé de communiquer tous les comptes bancaires appartenant au patrimoine commun ou propre du bénéficiaire de la GRAPA. Le recouvrement dans le dossier a été ramené à un délai de prescription de 6 mois.

En outre, le Service de médiation Pensions recevait presque quotidiennement des appels téléphoniques de pensionnés indépendants qui ne trouvaient pas le numéro de téléphone pour obtenir des explications et des informations sur leur décision de pension de l'INASTI, alors que celui-ci figurait dans l'en-tête, précédé de la lettre « T ». L'INASTI a modifié la mise en page et le contenu de ses décisions de pension afin de les rendre encore plus claires et plus conviviales pour les intéressés. Sur suggestion du Médiateur pour les Pensions, la lettre « T » a été remplacée par l'icône d'un téléphone. L'utilisation d'un pictogramme attire l'attention, les personnes étant visuelles, et permet aux personnes peu alphabétisées de retrouver immédiatement le numéro de téléphone.

Le **chapitre 13** traite de la **confiance légitime**. Le SFP notifie à l'intéressé une décision indiquant qu'il prouve, sur la base d'une présomption (le SFP ne pouvant attendre que les données relatives à la carrière des dernières années soient connues pour envoyer une décision de pension en temps utile), 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension, ce qui l'autorise à percevoir un revenu professionnel illimité en plus de sa pension. La décision ne mentionne toutefois pas qu'elle a été prise sur la base d'une présomption. Selon le Médiateur pour les Pensions, il n'est pas défendable, comme

l'a fait le SFP dans le cas de la plainte examinée par le Médiateur pour les Pensions, de ne plus utiliser cette présomption lors du contrôle de l'activité professionnelle cumulée avec la pension et de se baser sur la carrière réelle pour les dernières années de carrière. Le SFP en a conclu que le pensionné ne prouvait pas 45 années de carrière et qu'il ne pouvait donc pas percevoir de revenus illimités. Le pensionné avait dépassé la limite autorisée au cours des deux premières années de sa pension, de sorte que sa pension devait être récupérée. Considérant qu'il s'agissait d'une erreur administrative, le SFP n'a pas réclamé le remboursement de la pension, mais a informé l'intéressé qu'à partir de l'année suivante et jusqu'à l'année précédant celle où il atteindrait l'âge légal de la pension, il devrait limiter ses revenus provenant de son activité professionnelle au montant légalement autorisé. Toutefois, selon le Médiateur pour les Pensions, cela constitue une violation du principe de confiance légitime. Lorsque le futur pensionné, à la réception de sa décision de pension, prend en compte que son budget sera composé d'une pension et d'une activité professionnelle, et qu'il adapte son niveau de vie et ses investissements en conséquence, sa confiance légitime est lésée si, après deux ans, le service de pension l'informe qu'à partir de l'année suivante, il ne pourra plus gagner autant en plus de sa pension. Le SFP l'a reconnu et a autorisé l'intéressé à percevoir un revenu illimité.

Le **chapitre 14** est consacré aux **données statistiques et au traitement des demandes reçues en 2025**. Le nombre de personnes qui ont contacté le Service de médiation Pensions en 2025 (1.523) est pratiquement identique à celui de 2024 (1.526 demandes). Et ce, malgré le fait que, au cours des cinq premiers mois de 2025, 22.000 personnes de moins ont été pensionnées par rapport à la même période en 2024, en raison du relèvement de l'âge de la pension de 65 à 66 ans. Ce chapitre explique également la manière dont les demandes reçues sont traitées.

Le **chapitre 15** est consacré aux **données statistiques relatives aux plaintes traitées en 2025**. Le nombre de plaintes (de deuxième ligne) effectivement traitées s'élevait à 780 en 2025. 69 % des plaintes étaient en néerlandais, 28 % étaient en français. Les autres étaient principalement en anglais.

Le pourcentage de plaintes fondées pour les services de pension qui ont été traitées en 2025 est le plus bas depuis la création du Service de médiation Pensions, à savoir 31 %. Cela illustre le très bon fonctionnement général des services de pension. Rassurer les gens et leur donner confiance dans le bon fonctionnement des services de pension était donc à nouveau la tâche principale du Service de médiation Pensions en 2025. Cela n'empêche pas que, dans plus de 31 % des cas, le plaignant avait effectivement un motif valable de se plaindre. Par exemple, lorsque l'employeur public n'a pas correctement saisi les données relatives à la carrière, cela entraîne également un calcul erroné de la pension. Le recours à un collègue médiateur permet alors de résoudre le problème. De telles plaintes sont sans fondement à l'égard du service de pension.

Nous constatons qu'en 2025, plusieurs plaintes ont été déposées pour la première fois à la suite de la consultation de l'intelligence artificielle. Le (futur) pensionné recherche des informations sur les pensions via l'intelligence artificielle. Lorsque le (futur) pensionné contacte ensuite le service de pensions et que la réponse fournie par l'intelligence artificielle diffère, il commence à douter de la réponse fournie par le service de pension. Le Médiateur pour les Pensions, en tant qu'instance impartiale composée d'experts en matière de pensions, est donc l'instance toute désignée pour déterminer quelle est la réponse correcte.

La plainte numéro 1 dans le classement des plaintes les plus fréquentes concerne la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). De nombreuses plaintes portaient sur les ressources à prendre en compte. La plupart étaient non-fondées, car le bénéficiaire de la GRAPA n'avait pas correctement déclaré ses ressources et le recouvrement de la GRAPA contesté par le plaignant s'est avéré correct. En cas de décès, le SFP découvre si les ressources n'ont pas été correctement déclarées, car il demande aux autorités fiscales les informations nécessaires pour calculer les droits de succession. Le Médiateur pour les Pensions attire donc l'attention des bénéficiaires de la GRAPA sur la nécessité de toujours déclarer correctement leurs ressources.

Le Médiateur pour les Pensions constate qu'il existe toujours un problème de non-recours à la GRAPA. L'appel lancé par le Médiateur pour les Pensions en faveur d'un examen périodique (à plusieurs moments) de la GRAPA pourrait réduire ce non-recours.

En deuxième position figurent les plaintes concernant la carrière prise en compte dans le calcul de la pension.

Le top 3 est complété par des plaintes dans lesquelles le dossier de pension présente un aspect international. Il s'agit souvent de dossiers complexes. Dans ces dossiers, des problèmes surviennent souvent parce que d'autres pays ne transmettent pas à temps les données relatives à la carrière aux services de pension belges. Dans ce contexte, nous notons également que 21 % des plaignants résident à l'étranger.

Depuis que la loi a été modifiée et que le Service de médiation Pensions est également habilité à traiter les plaintes introduites par téléphone. Nous constatons que le nombre de demandes par téléphone traitées est passé de 2 % en 2023 à 19 % du nombre total de demandes traitées en 2025. Le Service de médiation Pensions est ainsi devenu plus accessible.

Au **chapitre 16**, nous nous penchons sur le **fonctionnement et les moyens du Service de médiation Pensions**.

Il aborde les effectifs et propose, afin de remédier aux problèmes de recrutement liés à la complexité et à la judiciarisation accrues des plaintes, d'adapter la rémunération des collaborateurs et des Médiateurs pour les Pensions (ce dernier point avait été promis par l'ancien ministre des Pensions à la Commission des pensions, mais n'a pas été (ou n'a pas pu être) réalisé) et le budget du personnel correspondant. Il est également préconisé d'adapter le cadre du personnel et le budget du personnel afin de pouvoir recruter davantage de collaborateurs de niveau universitaire (juristes). L'expérience passée montre qu'une réforme des pensions entraîne une augmentation significative du nombre de plaintes (interprétation de la nouvelle législation, problèmes de jeunesse des programmes informatiques, augmentation des contacts avec les pensionnés, etc.). Dans le cadre de la recherche de solutions au manque de personnel (absence de juriste dans l'équipe), le Médiateur néerlandophone pour les Pensions a encadré une étudiante universitaire qui a examiné dans un cadre plus large les plaintes concernant la prise en compte ou non d'un emploi dans une institution supranationale ou internationale pour la condition de carrière permettant de bénéficier d'une pension anticipée. C'est une situation gagnant-gagnant : le Service de médiation Pensions dispose d'une aide qui ne doit pas être rémunérée et l'étudiante a acquis une expérience pratique.

Sont également abordés les projets informatiques (renforcement de la sécurité), la collaboration avec le monde universitaire afin d'accroître la notoriété du Service de médiation Pensions (par exemple, présentation du fonctionnement du Service de médiation Pensions aux étudiants en master de droit de l'université de Gand qui suivent un cours d'approfondissement sur la sécurité sociale), la formation continue suivie par les Médiateurs et leurs collaborateurs (par exemple, formation à la rédaction et à la gestion des personnes peu familiarisées avec le numérique), l'utilisation des réseaux sociaux (communication sur le Service de médiation Pensions sur Facebook et LinkedIn), la publication du rapport annuel 2024 et sa discussion avec différentes parties prenantes, ainsi que les moments de concertation avec les autres médiateurs du Benelux.

Le **chapitre 17** présente la **vision 2030 du Service de médiation Pensions**. L'entrée en fonction d'un nouveau Collège des Médiateurs était le moment idéal pour développer une nouvelle vision. Plusieurs travaux préparatoires ont précédé l'élaboration de cette nouvelle vision. Nous en présentons quelques aspects dans ce chapitre. Nous décrivons successivement la mission, une analyse de l'environnement, les valeurs qui sous-tendent la stratégie et, enfin, la vision 2030 elle-même.

Au **chapitre 18**, le lecteur trouvera la **recommandation au législateur** issue de ce rapport annuel ainsi qu'un renvoi vers le site web où le suivi des recommandations, appels et suggestions peut être consulté. Il rappelle également la recommandation visant à définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et de paiement d'une pension et les conséquences qui en découlent, et à uniformiser la terminologie utilisée. En 2025, le Médiateur pour les Pensions a reçu une nouvelle plainte qui montre que la remarque formulée par le Médiateur pour les Pensions dans le rapport annuel 2021, p. 80, à savoir que le SFP ne signale pas formellement que l'absence d'un premier paiement annule la décision d'octroi, pose toujours des problèmes juridiques.

La demande d'adapter la législation afin qu'un fonctionnaire bénéficiant d'une pension d'invalidité physique qui a pris cours avant 2025 et qui a été augmentée d'un supplément minimum garanti puisse plus facilement reprendre le travail est prise en compte dans un projet de loi dans le cadre de la réforme des pensions.

Le **chapitre 19** mentionne les **adresses et les sites web** d'un certain nombre d'acteurs importants du Service de médiation Pensions.

Enfin, nous précisons que les noms des plaignants utilisés dans les discussions sur les dossiers sont bien sûr fictifs et que les textes doivent être lus de manière neutre du point de vue du genre.