

The cover features a collage of financial and technological motifs. In the foreground, several stacks of coins are visible. Behind them, a line graph with multiple colored lines (blue, red, green, purple) and data points is overlaid. The year '2025' is prominently displayed in large, white, outlined numerals. The background is a mix of green and blue hues with faint binary code and other graphical elements.

2025

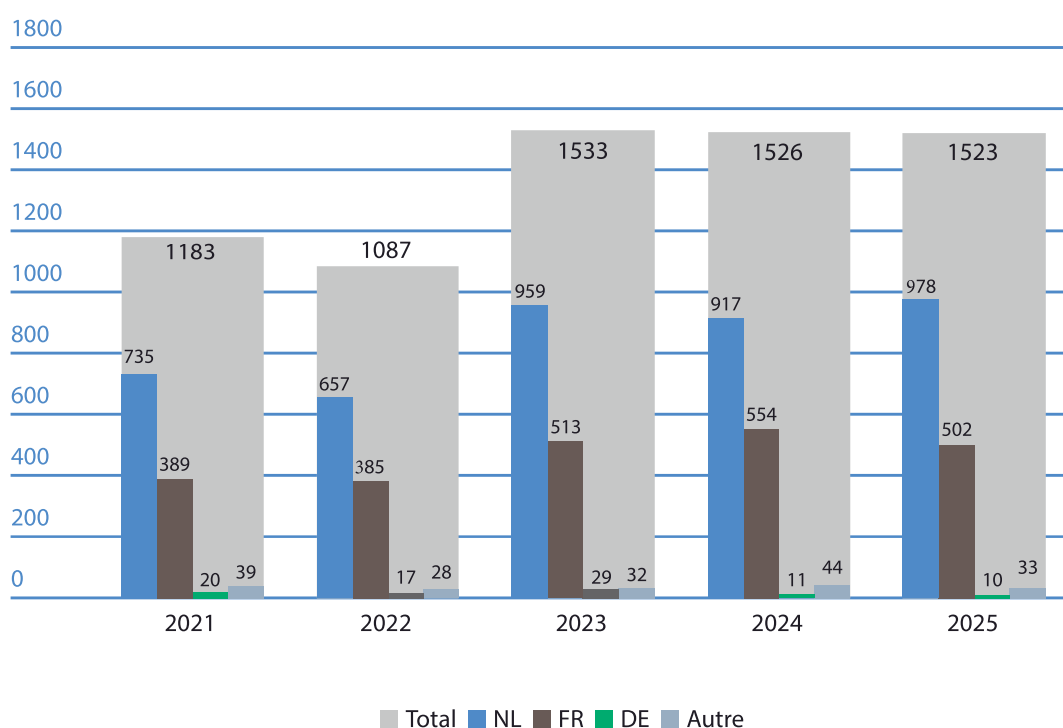
*Chiffres et traitement des demandes
reçues en 2025*

14 CHAPITRE

Chiffres et traitement des demandes reçues en 2025

1. Chiffres relatifs aux demandes reçues en 2025

Évolution du nombre de demandes reçues par année civile à partir de 2021



En 2025, le Service de médiation Pensions a été contacté au total 1.523 fois par des citoyens. Après une baisse pendant la période du coronavirus et ses conséquences, le nombre de demandes est stable depuis 3 ans.

Le nombre de personnes qui ont contacté le Service de médiation Pensions en 2025 est presque identique à celui de 2024. Et ce, malgré le fait que, au cours des cinq premiers mois de 2025, 22.000 personnes de moins ont pris leur pension par rapport à la même période en 2024. De février 2025 à avril 2025, le nombre de personnes ayant pris leur pension de retraite a même diminué de 60 % par rapport à 2024. L'âge de la retraite a en effet été relevé de 65 à 66 ans. Les dernières personnes à avoir pu bénéficier de l'âge légal de la pension de retraite de 65 ans sont celles qui ont atteint cet âge en décembre 2024. Celles qui ont atteint l'âge de 65 ans en janvier 2025 ne pourront prendre leur pension à l'âge légal que le 1^{er} février 2026, lorsqu'elles auront atteint l'âge de 66 ans.

64 % des demandes ont été rédigées en néerlandais (978 contacts), tandis que 33 % des demandes (502 contacts) ont été rédigées en français.

2. Traitement des demandes reçues

A. Réclamations de deuxième ligne concernant le calcul et le paiement des pensions légales ou de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent.

Lorsque le (futur) pensionné formule dans sa demande un problème qu'il a préalablement soulevé auprès du service de pension et qu'il n'est pas d'accord avec la réponse fournie ou lorsqu'il n'a pas reçu de réponse, le Service de médiation Pensions traite sa plainte. Il s'agit là de l'activité principale du Service de médiation Pensions.

Le Service de médiation Pensions a accès à la plupart des applications de pension des services de pension. La plainte est d'abord examinée principalement sur la base des informations disponibles dans les dossiers de pension du plaignant auxquels le Service de médiation Pensions a accès et des informations fournies par le plaignant.

Afin d'évaluer le bien-fondé de la plainte, le Service de médiation Pensions applique les normes de médiation. Vous pouvez les consulter sur le site du Service de médiation Pensions :

<https://www.mediateurpensions.be/fr/missions/Standards.htm>.

Si la plainte n'est pas fondée, le Service de médiation Pensions explique en détail au plaignant pourquoi le service de pension a bien fait son travail (par exemple, en fournissant des explications sur le contenu d'une décision de pension correcte, le mode de fonctionnement du service de pension, etc.) afin de rétablir la confiance du pensionné dans le service de pension.

Si la plainte est fondée et qu'une réparation est encore possible, une médiation est engagée. Des arguments sont échangés entre le Service de médiation Pensions et les services de pension, principalement par courrier électronique. En bref, cela signifie que nous essayons de convaincre le service de pension d'accepter une solution au litige.

Après la médiation, nous clôturons le dossier et le plaignant reçoit une explication détaillée par courrier sur le résultat de notre travail de médiation. Parfois, celle-ci est également expliquée oralement par téléphone.

Pendant le traitement de la plainte, le plaignant est régulièrement tenu informé de l'état d'avancement du dossier.

Le Service de médiation Pensions n'agit pas seulement de manière curative (traitement des plaintes), mais aussi de manière préventive (prévention des plaintes) en essayant de convaincre les services de pension d'adapter leur méthode de travail lorsqu'elle n'est pas conforme aux normes de médiation. Cette action préventive est abordée plus en détail au chapitre 6.

B. Plaintes concernant la politique en matière de pensions

Lorsque la demande indique que le (futur) pensionné n'est pas d'accord avec le régime de pension existant, le Service de médiation Pensions examine si la législation ne comporte pas de discrimination ou de dysfonctionnement (l'objectif de la législation n'est pas atteint dans la pratique).

Si tel est le cas, le Service de médiation Pensions peut adresser une recommandation générale au ministre et au pouvoir législatif, afin de modifier la législation.

Lorsqu'il s'agit effectivement d'une plainte concernant la politique en matière de pensions, seule une modification de la législation ou de la réglementation peut y répondre. Cela implique la volonté politique du législateur ou du gouvernement.

Intervenir dans la politique en matière de pensions dépasse notre compétence et compromet indéniablement notre indépendance et notre impartialité.

Nous attirons l'attention des plaignants sur ce point et, dans le cadre de notre mission de médiation et de conciliation entre les citoyens et les pouvoirs publics, nous les renvoyons vers le pouvoir législatif, à savoir généralement la Chambre des représentants (en mentionnant les députés qui siègent à la Commission des Affaires sociales, de l'Emploi et des Pensions) ou vers le pouvoir exécutif, généralement le ministre des Pensions ou le ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des indépendants.

Les plaintes politiques marquantes peuvent être mentionnées dans le rapport annuel dans le cadre de la fonction de signalement du Service de médiation Pensions, afin que le monde politique puisse également en prendre connaissance. Elles nous sont adressées dans l'espoir que nous intervenions pour faire modifier la législation.

Avant de pouvoir déterminer si la plainte concerne effectivement un choix politique, il est souvent nécessaire d'examiner la situation de pension sur la base du dossier de pension du plaignant.

C. Demandes d'informations

La demande peut également contenir une demande d'informations ou de conseils. Le Service de médiation Pensions n'est pas habilité à répondre à ces demandes d'informations, ni à donner des conseils juridiques.

Nous transmettons les demandes écrites d'informations sur les pensions au service de pension compétent. La transmission ne se fait pas sans le consentement de la personne concernée s'il existe le moindre risque d'atteinte à la vie privée. Nous transmettons les questions portant sur d'autres matières aux administrations compétentes.

Nous aidons parfois à reformuler la question afin d'augmenter les chances d'obtenir une réponse aussi complète et précise que possible.

Les services de pension avec lesquels nous avons conclu un protocole d'accord se sont engagés à traiter les demandes d'informations que nous leur transmettons. La Charte de l'assuré social stipule d'ailleurs que tout assuré social, qui en fait la demande par écrit, doit être informé de manière précise et complète dans un délai de 45 jours afin de lui permettre d'exercer tous ses droits et de remplir toutes ses obligations.

En outre, les institutions de sécurité sociale doivent, pour les matières qui les concernent, conseiller tout assuré social qui en fait la demande sur l'exercice de ses droits et le respect de ses obligations.

La transmission des questions écrites, dans la mesure du possible, au lieu d'un simple renvoi, est un choix délibéré. Même en cas d'incompétence du Service de médiation Pensions, le demandeur bénéficie d'une aide efficace.

Notre expérience au cours des dernières années nous montre que cette méthode est efficace. Seul un nombre négligeable de (futurs) pensionnés nous recontactent après que nous les avons redirigés par téléphone ou que nous avons transmis leur demande d'informations écrite.

D. Plaintes concernant les services de pension étrangers

Les demandes peuvent également contenir des plaintes concernant les actions et le fonctionnement des services de pension étrangers ou la législation en matière de pension à l'étranger. Une grande partie de ces plaintes concerne la non-transmission d'informations sur les pensions étrangères à un service de pension belge, ce qui empêche ce dernier de déterminer la date de pension la plus proche possible ou de prendre une décision définitive en matière de pension.

Le Médiateur pour les pensions transmet ces demandes à un collègue médiateur à l'étranger – s'il existe un collègue de l'IOI (International Ombudsman Institute <https://www.theioi.org/>) compétent – qui se charge de les traiter. Dans d'autres cas, ils font appel à leurs contacts au sein des services de pension étrangers.

Si le plaignant rencontre des obstacles supplémentaires dans un autre pays de l'UE, empêchant un service de pension étranger de se conformer à la législation européenne, les médiateurs renvoient le plaignant vers Solvit (https://ec.europa.eu/solvit/index_fr.htm).

E. Plaintes de première ligne concernant le calcul et le paiement des pensions légales ou la garantie de revenu aux personnes âgées ou le fonctionnement des services de pension qui s'en occupent.

Lorsqu'un pensionné a une plainte à formuler concernant le calcul ou le paiement de sa pension légale, la garantie de revenus aux personnes âgées ou le fonctionnement des services de pension qui s'occupent de ces questions, il doit d'abord signaler le problème à ces services de pension, afin qu'ils aient la possibilité de traiter la plainte du (futur) pensionné.

À cette fin, le Service de médiation Pensions transmet les plaintes qui n'ont pas encore été signalées aux services de pension, aux services de plainte du service de pension compétent. Le Service de médiation a conclu un protocole avec ces services de plainte.

F. Plaintes sans rapport avec les pensions légales

Le (futur) pensionné est confronté à un problème réel, qui n'a souvent rien à voir avec les pensions, et ne sait pas à qui s'adresser.

Si un collègue médiateur membre d'Ombudsman.be est compétent pour traiter la plainte, nous la transmettons à ce collègue.

Dans les autres cas, nous recherchons un organisme ou un service capable de traiter la plainte.

Pour ce faire, nous faisons appel à nos contacts au sein des institutions publiques belges et des organisations internationales. Dans la mesure du possible, les (futurs) pensionnés sont orientés vers le service ou l'instance compétent(e).

Dans cette rubrique, nous trouvons principalement des plaintes concernant l'enregistrement des données de carrière auprès des caisses d'assurances sociales pour indépendants, les données de carrière conservées par l'employeur public, l'enregistrement des prestations sociales par les mutuelles et l'ONEM. Ces données sont en effet utiles pour le calcul de la pension.

D'autres sujets concernent les problèmes liés aux pensions complémentaires, à la prépension (aujourd'hui appelée « régime de chômage avec complément d'entreprise » : RCC) et aux prestations sociales (telles que les allocations pour personnes handicapées).