



Plaintes traitées en 2025

15

CHAPITRE

Plaintes traitées en 2025

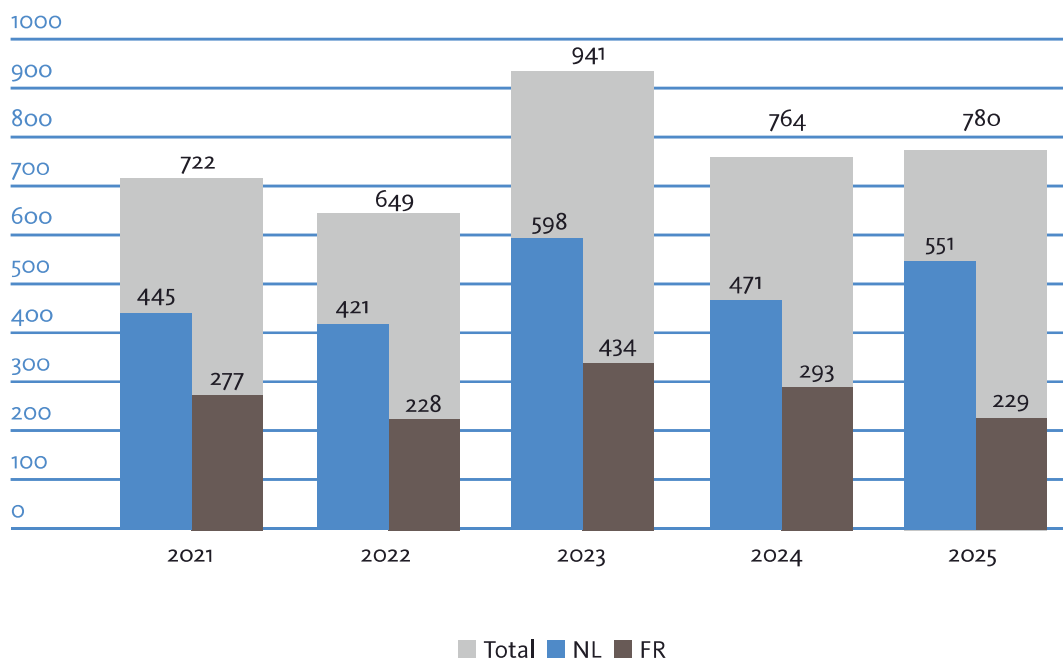
Il convient de distinguer le nombre de contacts avec le Service de médiation Pensions (demandes) d'une part, et le nombre de plaintes traitées d'autre part. Un seul contact peut concerner plusieurs services de pension. L'évaluation du bien-fondé des plaintes s'effectue par administration de pension ou par partie d'une administration de pension. Ces données statistiques ont donc été établies en tenant compte de cette évaluation.

Le nombre de plaintes traitées en 2025 s'élevait à 1.525 (1.031 plaintes en néerlandais et 494 en français).

1. Plaintes (de deuxième ligne) effectivement traitées en 2025

Le nombre de plaintes de deuxième ligne concernant le calcul ou le paiement de la pension, la GRAPA ou le fonctionnement des services de pension examinées par le Service de médiation Pensions s'élevait à 780. Parmi celles-ci, 71 % (551) ont été traitées par les collaborateurs néerlandophones (plaintes en néerlandais complétées par environ 2 % de plaintes dans d'autres langues) et 29 % par les collaborateurs francophones (229 plaintes : plaintes en français complétées par environ 1 % de plaintes dans d'autres langues).

Évolution du nombre de plaintes recevables



2. Autres plaintes et demandes d'informations en 2025

Plaintes concernant la politique en matière de pensions (y compris les enquêtes menées par le Service de médiation Pensions sur les discriminations ou les dysfonctionnements dans la législation)	23
Demandes d'informations (transmises aux services de pension)	167
Plaintes concernant le calcul ou le paiement des pensions ou de la GRAPA ou le fonctionnement des services de pension (transmises aux services de pension, car le plaignant n'avait pas encore donné à ces derniers la possibilité de réagir)	447
Plaintes concernant les services de pension étrangers (transmises aux services de pension étrangers, à Solvit ou à un médiateur étranger)	9
Plaintes sans rapport avec les pensions du premier pilier (par exemple, concernant les pensions du deuxième pilier, les prépensions, les impôts, d'autres prestations de sécurité sociale, etc.) : orientées vers le service compétent.	99

3. Objet des plaintes de deuxième ligne traitées en 2025

Les trois principales plaintes :

- 1) GRAPA (montant de base ou montant de base majoré, prise en compte ou non des ressources, condition de résidence, etc.)
- 2) Carrière (données de carrière manquantes, contestation du traitement des données de carrière, etc.)
- 3) Dossiers de pension présentant un aspect international (carrière à l'étranger, impact du lieu de résidence à l'étranger, etc.)

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 fait qu'un bénéficiaire de la GRAPA doit s'acquitter de cette obligation avec le plus grand sérieux ressort clairement de la plainte 40612 : lorsque les indemnités d'incapacité de travail augmentent régulièrement au fil des ans (par exemple en raison d'une indexation du montant journalier), le bénéficiaire de la GRAPA doit également le déclarer dans le cadre d'une modification (à savoir une augmentation) de ses ressources.

Nous recevons régulièrement des plaintes de bénéficiaires de la GRAPA qui perçoivent le montant de base majoré de la GRAPA, mais qui n'ont pas signalé leur cohabitation. La GRAPA est alors rétroactivement ramené au montant de base, ce qui entraîne un recouvrement. Nous lançons donc un appel aux bénéficiaires de la GRAPA : déclarez votre cohabitation¹.

À la suite de plusieurs plaintes concernant la GRAPA, le Service de médiation Pensions a constaté qu'un pensionné touchant une pension modeste, ayant déjà atteint l'âge légal de la pension et disposant, selon sa lettre, de moyens financiers limités, ne percevait pas la GRAPA. Le Service de médiation Pensions attire l'attention de ces pensionnés sur le fait qu'ils peuvent prétendre à une GRAPA s'ils disposent de moyens de subsistance limités. Comme cela a déjà été mentionné à plusieurs reprises, l'examen périodique (et donc pas uniquement à l'âge légal de la pension) du droit à la GRAPA pourrait réduire le problème du non-recours à la GRAPA.

¹ Ne doit pas être déclarée : la cohabitation avec un enfant mineur, un enfant majeur donnant droit à des allocations familiales, avec un parent ou un allié en ligne directe (grands-parents, parents, enfants et petits-enfants) et les personnes résidant dans la même maison de repos, maison de soins ou maison de soins psychiatriques.

En deuxième position figurent les plaintes concernant la carrière prise en compte dans le calcul de la pension. Dans la fonction publique, nous constatons dans cette rubrique de plaintes que c'est souvent l'employeur public qui n'a pas encore transmis correctement et intégralement la carrière au service de pension. Étant donné que le service de pension n'est pas responsable dans de tels cas, ces plaintes sont qualifiées de non-fondées par le Service de médiation Pensions à l'égard du service de pension. Cela n'empêche pas que le plaignant avait effectivement un motif valable de se plaindre lorsque l'employeur public n'avait pas correctement saisi les données relatives à sa carrière. Le recours à un collègue médiateur permet alors de résoudre le problème.

À quoi devons-nous encore penser lorsque nous parlons de plaintes concernant les données de carrière ? L'absence de certaines données de carrière (anciennes), pour lesquelles le citoyen ne peut plus fournir les preuves nécessaires. La conversion d'un emploi à temps partiel en emploi à temps plein. Ou le fait que la législation sur les pensions fonctionne toujours sur la base d'une semaine de 6 jours. Ces plaintes ne sont généralement pas fondées.

L'ignorance des conséquences des choix de carrière sur la pension est aussi une source de plaintes, au moment de la pension, pour les choix qu'ils ont faits au cours de leur carrière. Demander qu'une activité principale en tant qu'indépendant (compte tenu des faibles revenus) soit qualifiée d'activité complémentaire afin de payer moins de cotisations sociales. Demander une dispense du paiement des cotisations en tant qu'indépendant lorsque l'on se trouve dans une situation financière temporairement difficile. Au moment de la pension, on se rend compte que ce type de choix en tant qu'indépendant, faute de paiement des cotisations, ne donne pas droit à une pension et n'est pas pris en compte pour vérifier si l'on a suffisamment d'années pour bénéficier d'une pension anticipée. Des choix que l'on regrette après coup.

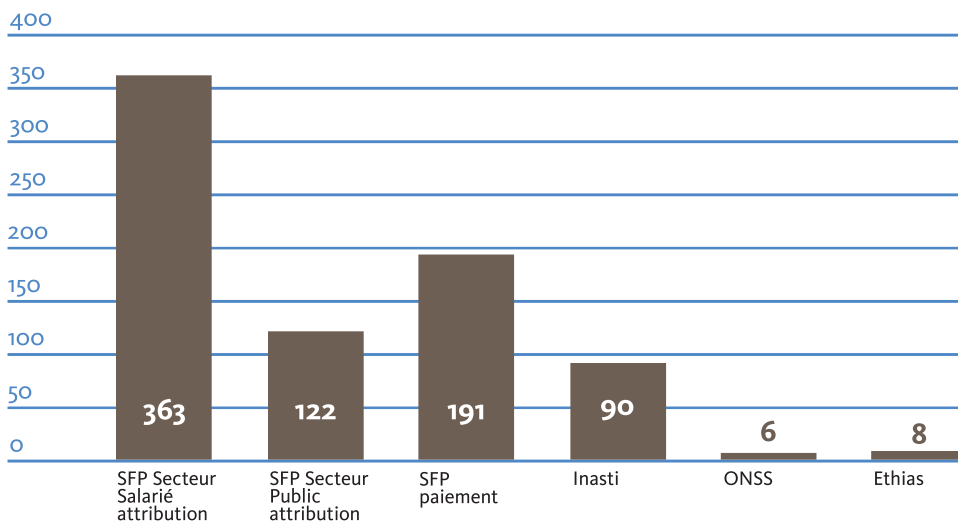
Le top 3 est complété par des plaintes dans lesquelles le dossier de pension présente un aspect international. Il s'agit souvent de dossiers complexes. Les plaintes que nous rencontrons souvent dans ce domaine concernent notamment la demande de données de carrière à l'étranger. Des études montrent que les administrations de pension étrangères ne transmettent pas souvent leurs données de carrière aux services de pension belges dans un délai raisonnable. Ces plaintes sont également presque toujours non-fondées à l'égard des services de pension belges, car ceux-ci ont généralement demandé en temps utile les données de pension à l'étranger et envoyé les rappels nécessaires. Là encore, le plaignant avait une raison valable de déposer sa plainte. Même si le Médiateur pour les Pensions n'est pas compétent pour le fonctionnement des services de pension étrangers, il peut souvent aider le futur pensionné en faisant appel à un collègue ombudsman, membre de l'IOI (International Ombudsman Institute), auquel il transmet la plainte.

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 pension 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. Dans de tels cas, c'est presque toujours le service de pension qui a fourni la réponse correcte. Lorsque les questions posées aux outils d'intelligence artificielle ne sont pas clairement délimitées (par exemple, en précisant explicitement qu'il s'agit d'une question concernant une pension belge et non néerlandaise ou française, en précisant le régime de pension concerné : salariés, indépendants, police, enseignement, etc.), la réponse est généralement incorrecte. Le Médiateur pour les Pensions attire l'attention des (futurs) pensionnés sur le fait que les sites Internet des services de pension sont le lieu approprié pour rechercher des informations performantes et correctes sur les pensions.

4. Services de pension concernés par les plaintes traitées en 2025

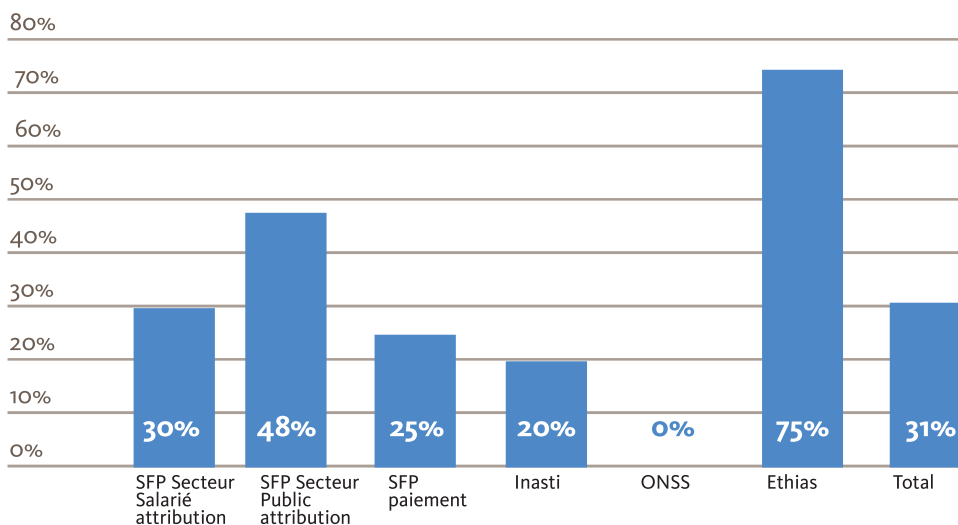
Chiffres nominaux

Services de pension concernés - chiffres nominaux



5. Bien-fondé des plaintes recevables par service de pension en 2025

Bien-fondé des plaintes recevables par administration



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. Qui mieux qu'un

organisme indépendant composé d'experts en matière de pension peut s'acquitter de cette mission ? Une tâche qui devrait gagner en importance compte tenu de la grande réforme des pensions qui s'annonce.

La complexité de la législation fait également que les (futurs) pensionnés ne sont souvent pas en mesure de vérifier eux-mêmes si la décision relative à leur pension et son paiement sont corrects. Dans de tels cas, le Service de médiation Pensions peut expliquer au plaignant le fonctionnement du système de pension.

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.

Depuis plusieurs années déjà, nous constatons que le pourcentage de plaintes fondées auprès du SFP est plus élevé que dans les autres départements ou autres services de pension. Cette année encore, il s'agit principalement de plaintes en néerlandais concernant la longueur des délais de traitement pour l'établissement d'estimations et la correction ou la vérification des données de carrière qui causent des anomalies.

Enfin, nous précisons que le taux élevé de plaintes fondées de 75 % chez Ethias doit être considéré en tenant compte du fait que ce chiffre est basé sur seulement 8 plaintes. Le problème du bug informatique chez Ethias concernant la retenue du précompte professionnel de 3 % sur les pensions payées, associé à une communication inadéquate à ce sujet, explique également en partie ce chiffre. Vous trouverez de plus amples informations sur ce problème au chapitre 4.

6. Motifs justifiant le bien-fondé des plaintes : les normes de médiation² en 2025

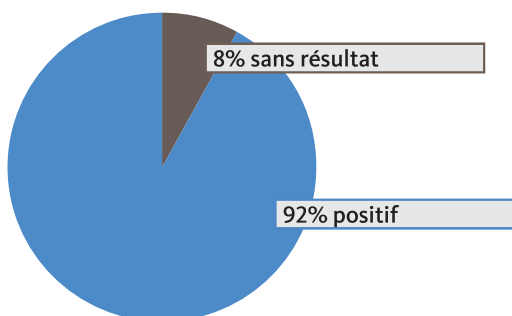
Top 3 des normes de médiation enfreintes par service de pension

SFP salariés attribution	1. Information passive 2. Gestion consciencieuse 3. Délai raisonnable
Païement SFP	1. Gestion consciencieuse 2. Information passive 3. Accessibilité
INASTI	1. Gestion consciencieuse 2. Délai 3. Information passive
SFP fonctionnaires attribution	1. Délai raisonnable 2. Gestion consciencieuse 3. Information passive
ONSS	/
Ethias	1. Coordination 2. Motivation 3. Gestion consciencieuse

² <https://www.mediateurpensions.be/fr/missions/Standards.htm>

7. Résultat de la médiation pour les plaintes fondées en 2025

Résultat de la médiation des plaintes fondées plaintes



Dans 92 % des plaintes fondées, le Service de médiation Pensions a obtenu un résultat positif pour le pensionné. Il s'agit du chiffre le plus élevé depuis la création du Service de médiation Pensions. Outre une argumentation bien motivée et étayée dans la proposition de médiation du Service de médiation Pensions, ce résultat élevé est aussi dû à l'attitude constructive et orientée vers le citoyen des services de pension.

8. Quelques données sur les demandeurs dont la plainte a été traitée par le Service de médiation Pensions en 2025

 LANGUE DES PLAIGNANTS	 SEXE DES PLAIGNANTS	 LIEU DE RÉSIDENCE DES PLAIGNANTS	 MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES
Néerlandais59 %	Femmes45 %	Belgique79 %	Par écrit ⁴ 81 %
Français38 %	Hommes55 %	Étranger21 %	Oralement ⁵ 19 %
Allemand1 %			
Autres langues ³ 2 %			

Le nombre de plaignants résidant à l'étranger représente plus d'un cinquième du nombre total de plaintes, soit le chiffre le plus élevé depuis la création du Service de médiation Pensions. Les personnes résidant à l'étranger ont souvent eu une carrière complexe. Les plaintes à dimension internationale figurent également dans le top 3 des plaintes.

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

³ Autres langues : anglais, espagnol, italien, polonais, ...

⁴ Par courrier, par e-mail, via le formulaire en ligne

⁵ Au bureau du Service de médiation, lors d'une journée de permanence ou par téléphone

9. Durée de traitement des plaintes traitées en 2025

TRAITEMENT DES PLAINTES DE DEUXIÈME LIGNE

31 jours

Traitement NL : 23 jours

Traitées en FR : 49 jours

TRANSMISSION DES PLAINTES DE PREMIÈRE LIGNE ET DES DEMANDES D'INFORMATIONS, RENVOI DES PLAINTES POUR LESQUELLES LE MÉDIATEUR POUR LES PENSIONS N'EST PAS COMPÉTENT ET EXAMEN DES PLAINTES RELATIVES À LA LÉGISLATION SUR LES DISCRIMINATIONS ET LES DYSFONCTIONNEMENTS

2 jours

10. Contacts avec le Service de médiation Pensions encore en cours de traitement au 31 décembre 2025

Nombre de mois en cours de traitement	Prise de contact en	Demande traitée NL	Demande traitée FR	Chiffres
Moins d'un mois	Décembre 2024	15	18	33
1 mois et moins de 2	Novembre	10	22	32
2 mois et moins de 3	Octobre	3	25	28
3 mois et moins de 4	Septembre	1	9	10
4 mois et moins de 5	Août	4	10	14
5 mois et moins de 6	Juillet	1	5	6
6 mois et moins de 7	Juin	0	14	14
7 mois et moins de 8	Mai	0	6	6
8 mois et moins de 9	Avril	0	3	3
9 mois et moins de 10	Mars	0	8	8
10 mois et moins de 11	Février	0	5	5
11 mois et moins de 12	Janvier	0	10	10
Plus de 12 mois	avant janvier 2025	0	41	41
Total		34	176	210