



Activités et ressources

16

CHAPITRE

Activités et ressources

Effectif

Le Collège des Médiateurs pour les Pensions se compose de deux membres : Tony Van Der Steen, Médiateur néerlandophone pour les Pensions, et Bernard Fransolet, Médiateur francophone pour les Pensions.

À partir du 1^{er} juillet 2025, l'équipe de médiation comprenait, outre le Collège des médiateurs, 5 gestionnaires de plaintes, dont 3 néerlandophones (2 de niveau universitaire, 1 de niveau supérieur) et 2 francophones (tous deux de niveau universitaire).



Le 1^{er} avril 2025, un expert en pensions néerlandophone (niveau C) ayant 24 ans d'expérience a quitté le Service de médiation Pensions pour prendre sa retraite. Le 1^{er} juillet 2025, un deuxième expert en pensions néerlandophone a également quitté le Service de médiation Pensions pour prendre sa retraite. En 2025, les deux experts en pensions ne travaillaient plus de facto au Service de médiation Pensions en raison de la prise de congés accumulés dans le cadre de l'épargne-carrière et de la récupération des heures supplémentaires.

Le 1^{er} juillet 2025, le mandat du médiateur néerlandophone en matière de pensions a été renouvelé après une évaluation positive par l'organisme indépendant Valpeo.

Le 3 mai 2025, le 2 juillet 2025 et le 16 octobre 2025, le poste vacant d'expert en pensions néerlandophone (niveau B : haute école) ayant une connaissance approfondie du paiement des pensions (compensations de dettes, délais de paiement, règles de cumul, travail en plus de la pension, retenues sur la pension telles que la cotisation de solidarité, le précompte professionnel et la retenue AMI et saisie) a été publiée. Le nombre de candidatures reçues était extrêmement limité. Aucun

candidat ne semblait posséder les compétences requises, de sorte que personne n'a été retenu. Il n'a donc pas été possible de mettre un nouvel expert en pensions néerlandophone à la disposition du Service de médiation Pensions.

Alors que le recrutement de collaborateurs néerlandophones ayant suivi une formation universitaire s'est toujours déroulé sans encombre, le Service de médiation Pensions rencontre désormais des difficultés pour recruter des collaborateurs de niveau supérieur dans la communauté néerlandophone. Compte tenu du degré de difficulté du traitement des plaintes, cela n'est pas surprenant. Étant donné que le cadre actuel prévoit un maximum de 4 collaborateurs de niveau universitaire, il n'est actuellement pas possible de recruter un autre collaborateur de niveau universitaire.

Le cadre du personnel prévoit en effet 2 médiateurs et 10 gestionnaires de plaintes (dont 4 titulaires d'un diplôme universitaire et 4 titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur). Actuellement, le budget du personnel suffit uniquement à rémunérer deux médiateurs et sept gestionnaires de plaintes (quatre titulaires d'un diplôme universitaire et trois titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur), alors que, compte tenu de la réforme des pensions et de la complexité accrue des plaintes (judiciarisation et rôle accru des règlements non-judiciaires de litiges), dans le cadre du personnel actuel, comme mentionné ci-dessus, deux gestionnaires de dossiers de niveau supérieur seraient idéalement remplacés par deux gestionnaires de dossiers de niveau universitaire (de préférence des juristes), de sorte que le cadre se compose de 6 collaborateurs ayant une formation universitaire (niveau A) (dont 2 juristes de préférence) et de 2 collaborateurs ayant une formation supérieure (niveau B).

Afin de résoudre le problème du recrutement, nous préconisons donc d'augmenter la rémunération et de la rendre ainsi conforme au marché. En effet, l'allocation que reçoivent les gestionnaires de plaintes auprès du Service de médiation Pensions est nettement inférieure à celle d'autres services de médiation et n'est plus attractive pour attirer du personnel des services de pension.

La rémunération des Médiateurs pour les Pensions est également moins attractive que celle des autres médiateurs sectoriels. Dans ce contexte, nous ajoutons que, en ce qui concerne la rémunération des médiateurs, le projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15,5° de la loi du 26 juillet 1996 visant à moderniser la sécurité sociale et à garantir la viabilité des régimes légaux de pension¹ : « Le ministre a également veillé, par voie d'arrêtés royaux, à ce que les barèmes salariaux des médiateurs soient harmonisés. Les Médiateurs pour les Pensions gagnaient en effet moins que leurs homologues. » Cependant, compte tenu de la fin de la législature, l'harmonisation des salaires n'a pas été réalisée. Nous espérons donc que cela sera réalisé. Les médiateurs des entreprises publiques autonomes (médiateur des télécommunications, médiateur du secteur postal, médiateur des voyageurs ferroviaires) perçoivent un salaire fixé conformément à l'échelle salariale suivante 47 360 EUR - 63 780 EUR à l'indice 138,01 (équivalent à l'ancienne échelle salariale A51-A53). En outre, certains bénéficient également d'avantages extralégaux (voiture, etc.). Le Médiateur de l'énergie est rémunéré selon l'échelle salariale d'un conseiller d'État (53.511 EUR - 70.413 EUR à l'indice 138,01). Le Médiateur pour les Pensions est recruté dans la grille salariale inférieure NA42 avec évolution vers NA43 et NA44 (43.570 euros avec évolution après 10 ans jusqu'à un maximum de 58.990 euros à l'indice 138,01). Le Médiateur pour les Pensions ne perçoit pas non plus d'indemnité de départ, ni de budget de mobilité (comme c'est le cas pour les mandataires). Là encore, nous nous efforçons d'obtenir une rémunération comparable à celle de ses collègues médiateurs, afin d'éviter que des situations où le poste de Médiateur pour les Pensions reste vacant pendant plus d'un an, comme cela a été le cas récemment, ne se reproduisent.

Dans ce contexte, nous signalons qu'à la suite à la loi du 29 février 2024, les missions du Service de médiation Pensions ont été élargies. Il est désormais possible de déposer des plaintes oralement (alors qu'auparavant, cela ne pouvait se faire que par écrit). Le Service de médiation Pensions est ainsi devenu plus accessible. En outre, en vertu de la loi du 29 février 2024, la médiation peut désormais être poursuivie lorsqu'un recours est introduit devant un tribunal pour les mêmes faits, et ce jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente soit passé en force de chose jugée (afin que le Service de médiation Pensions puisse pleinement remplir son rôle de résolution non-judiciaire des litiges). Cette dernière mesure se traduit par une augmentation du nombre de plaintes

¹ Rapport sur le projet de loi modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instituant un Service de médiation en matière de pensions en application de l'article 15,5° de la loi du 26 juillet 1996 visant à moderniser la sécurité sociale et à garantir la viabilité des régimes légaux de pension. Chambre des représentants 2019-2024, n° 55K3741/002 p. 9. Voir : Chambre 2019-2024, n° 55K3741/002 p. 9. Voir : <https://www.dekamer.be/FLWB/PD-F/55/3741/55K3741002.pdf>

à caractère juridique, ce qui entraîne une charge de travail plus importante en raison des recherches juridiques nécessaires. À cela s'ajoute le fait que la complexité des plaintes a augmenté au cours des cinq dernières années.

De plus, une grande réforme des pensions est prévue, qui atteindra sa vitesse de croisière à partir de 2027. L'expérience montre qu'une réforme des pensions suscite davantage de questions chez les (futurs) pensionnés, ce qui augmente le risque de plaintes. Par ailleurs, on a constaté par le passé qu'une réforme des pensions s'accompagne souvent de discussions sur l'interprétation des nouveaux textes législatifs. L'expérience montre également qu'une nouvelle programmation comporte un risque de défauts de jeunesse ou de petites imperfections dans les programmes informatiques.

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 intranationale pour la condition de carrière permettant de prendre une retraite anticipée. Cela peut être une situation gagnant-gagnant : le Service de médiation Pensions dispose d'une main-d'œuvre qui ne doit pas être rémunérée, l'étudiante a acquis une expérience pratique. Toutefois, la réussite de ce projet dépend des capacités de l'étudiante.

Afin de pouvoir répondre de manière structurelle à la complexité et à la judiciarisation accrues des plaintes, il convient d'actualiser et d'adapter le cadre du personnel. Idéalement, deux gestionnaires de plaintes de niveau supérieur seraient remplacés par des collaborateurs ayant suivi une formation universitaire, de préférence des juristes, de sorte que le cadre se compose de six collaborateurs ayant suivi une formation universitaire (niveau A) (dont de préférence deux juristes) et de deux collaborateurs ayant suivi une formation supérieure (niveau B).

Ressources financières

Le budget du Service de médiation Pensions est inscrit dans une rubrique distincte du budget du Service public fédéral Sécurité sociale.

24 SPF SECURITE SOCIALE		(x 1.000 euro)			24 FOD SOCIALE ZEKERHEID	
Division 52 Médiation Pension Programmes Activités Allocations de base	DO PA A.B. OA PA B.A.	Sc Ks	Crédits initiaux 2025 Initiële kredieten	Crédits votes 2024 Gestemde kredieten	G	Afdeling 52 Ombudsdienst Pensioenen Programma's Activiteiten Basisallocaties
6 Subsistance						6 Subsistance
61 Personnel						61 Personnel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel statutaire définitif et stagiaire	52 61 11.00.03	lim	689	684	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: - vast en stagedoend statutair personeel
Rémunérations et allocations quelconques : - personnel autre que statutaire	52 61 11.00.04	lim	200	200	1	Bezoldigingen en allerhande toelagen: ander dan statutair personeel
62 Dépenses de fonctionnement						62 Werkingskosten
Dépenses permanentes pour achats de biens non durables et de services, l'exclusion des dépenses informatiques	52 62 12.11.01	lim	91	91	3	Bestendige uitgaven voor de aankoop van niet-duurzame goederen en van diensten, met uitsluiting van de informatica- uitgaven
Dépenses patrimoniales	52 62 74.22.01	lim	2	2	1	Patrimoniale uitgaven
Totaux pour le programme 24.52.6 et pour la division organique 24-52		lim	982	977		Totalen voor het programma 24.52.6 en voor de organisatieafdeling 24-52
Paiements estimés			982	977		Geraamde betalingen

Compte tenu de la réforme des pensions et de la complexité croissante des plaintes (judiciarisation et rôle accru de la résolution non-judiciaire des litiges), dans le cadre du personnel actuel, comme mentionné ci-dessus, deux gestionnaires de dossiers de niveau supérieur seraient idéalement remplacés par deux gestionnaires de dossiers de niveau universitaire (de préférence des juristes), de sorte que le cadre se compose de 6 collaborateurs ayant une formation universitaire (niveau A)

(dont de préférence 2 juristes) et 2 collaborateurs ayant suivi une formation supérieure (niveau B). La rémunération des Médiateurs pour les Pensions est également moins attractive que celle des autres médiateurs sectoriels. Ces adaptations nécessitent une modification du budget du personnel.

Lorsque le Service de médiation Pensions pourra pleinement jouer son rôle de résolution non-judiciaire des litiges, ce budget supplémentaire sera largement compensé par la réduction de la charge de travail des tribunaux.

Projets informatiques

Le Service de médiation Pensions est soutenu sur le plan informatique par le SPF Sécurité sociale, qui assure également son financement. Par conséquent, le Service de médiation Pensions ne dispose pas d'un budget informatique distinct. Les projets informatiques du Service de médiation Pensions sont donc alignés autant que possible sur le plan informatique du SPF Sécurité sociale. Cela permet en effet de réaliser des économies d'échelle budgétaires.

Afin d'améliorer encore la sécurité, la mise à jour de Windows 11 version 22h2 vers Windows 11 24h2 a été effectuée en 2025. Cela a permis un démarrage plus rapide et de meilleures interactions avec le système. En 2025, les serveurs ont également été mis à jour vers une nouvelle version. Cela permet de garantir la stabilité et la fiabilité des serveurs. En outre, la gestion de l'environnement de messagerie est également passée des serveurs à un environnement cloud. Cela permet à nouveau une meilleure intégration avec d'autres applications Office 365 et des boîtes mail plus grandes. Les programmes chargés de la construction de notre site web ont également été mis à jour, tout comme le logiciel de télétravail. Cela garantit la continuité du niveau de sécurité, ce qui est une priorité absolue tant pour le Service de médiation Pensions que pour le SPF Sécurité sociale. En termes de matériel, les ordinateurs portables ont été remplacés par des modèles offrant une vitesse de traitement accrue.

Publication du rapport annuel 2024

Le rapport annuel du Service de médiation Pensions est adressé à la Chambre des représentants, au ministre des Pensions, au ministre des Classes moyennes compétent pour les pensions des indépendants et au Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Un communiqué de presse sur le rapport annuel 2024 a été envoyé aux principaux médias le 21 mai 2025 à 22 heures. Il a également été diffusé le lendemain sur les réseaux sociaux néerlandophones du Service de médiation Pensions (Facebook, LinkedIn et X). Les points principaux étaient les suivants :

- donner confiance dans le bon fonctionnement des services de pension a été une activité importante en 2024
 - appel au législateur pour qu'il modifie la législation afin que les fonctionnaires bénéficient d'une pension pour inaptitude physique qui a pris effet avant 2025 et qui, en raison d'une carrière courte dans la fonction publique, ont vu leur pension augmentée d'un supplément minimum garanti (il s'agit d'environ 25.000 pensionnés) puissent plus facilement reprendre une activité limitée
 - Conseils en matière de retraite concernant le travail en plus de la pension, tirés des plaintes reçues
- Cela a donné lieu à un communiqué de presse de Belga qui a été repris sur plusieurs sites web tant francophones que néerlandophones.



La presse écrite, notamment Het Laatste Nieuws et De Tijd, a également publié un article rédactionnel sur le rapport annuel. Het Laatste Nieuws a distillé des conseils en matière de pension à partir du rapport annuel. De Tijd a rendu compte de l'appel lancé pour faciliter le travail à temps partiel en complément de la pension pour inaptitude physique avant 2025, qui a été relevé à avec un supplément minimum pour ceux qui reprennent le travail à temps partiel.

Le Médiateur néerlandophone pour les Pensions a commenté le rapport annuel 2024 lors de l'émission de radio WinWin sur VRT radio 2. L'émission peut être écoutée via le lien [winwin - jeudi 22 mai 2025 à 09h00 | VRT MAX](#).

Lors de la discussion du projet de loi portant le budget général des dépenses pour l'exercice 2025², la députée Mme Samyn s'est penchée sur le rapport annuel du Service de médiation Pensions et a posé des questions à ce sujet au ministre des Pensions. En réponse, le ministre des Pensions a reconnu que le problème soulevé par le Médiateur pour les Pensions concernant les anciens fonctionnaires bénéficiant d'une pension pour incapacité physique dont la pension a pris effet avant 2025 et a été complétée par un supplément minimum garanti ne peuvent guère cumuler ce supplément avec un emploi, alors que depuis 2025, cela est plus facile pour les nouvelles pensions. Il a donc chargé le SFP d'étudier l'impact budgétaire d'un assouplissement. Le même assouplissement pourrait s'appliquer aux pensions pour incapacité physique accordées avant le 1^{er} janvier 2025, dans la perspective de la suppression de l'entrée dans le régime de pension pour incapacité physique à partir du 1^{er} janvier 2026, comme prévu dans l'accord de gouvernement.

Publicité

Le magazine hebdomadaire Primo a publié une interview du Médiateur pour les Pensions dans laquelle il donne des conseils aux pensionnés, tirés des plaintes reçues par le Service de médiation Pensions. Le Médiateur néerlandophone a publié des informations sur ses activités sur LinkedIn et Facebook.

Discussion du rapport annuel 2024 avec les services de pension

Le rapport annuel 2024 a été présenté par les Médiateurs pour les Pensions aux différents services de pension : il a ainsi été présenté à l'INASTI, à Ethias et au Service fédéral des Pensions. Les dirigeants des services de pension étaient présents à toutes ces réunions.

Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)



Le 28 octobre 2025, les médiateurs pour les pensions ont présenté le rapport annuel 2024 lors de la réunion plénière du Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA).

Collaboration avec le monde universitaire



Cours

Les 24 et 25 avril, le Médiateur néerlandophone pour les Pensions a donné 5 séminaires de 2 heures chacun à l'Université catholique de Louvain (KUL) aux étudiants en master de droit dans le cadre des séminaires sur la sécurité sociale. Chaque séminaire a réuni 20 étudiants. Les thèmes abordés proviennent du vaste répertoire de plaintes du Service de médiation Pensions. Parmi les thèmes abordés figuraient notamment :

- Pension pour cause d'incapacité physique ;
- Calcul d'une garantie de revenus aux personnes âgées ;
- Travailler en plus de la pension.

120 étudiants qui, plus tard, se retrouveront souvent dans des organisations et des services susceptibles de faire appel au Médiateur pour les Pensions ou ayant des points communs avec son fonctionnement

² Voir : <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/56/o854/56Ko854o32.pdf> p. 9-11 (questions) et p. 63 (réponse)

(nous pensons ici aux cabinets d'avocats, aux syndicats, aux services d'étude des partis politiques, collaborateurs de cabinet, établissements d'enseignement, institutions de sécurité sociale et même services de pension) se familiarisent ainsi avec les tâches et le fonctionnement du Service de médiation Pensions.

De plus, ces cours contribuent à renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions, ce qui est un avantage supplémentaire.

Clinique juridique

Le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a accompagné deux étudiants en master de droit de la KU Leuven dans le cadre d'une clinique juridique (legal clinic). Ce projet, qui a été mis en place comme alternative au mémoire de master, a pour objectif de familiariser les étudiants avec la pratique juridique, en les faisant participer activement à la résolution d'un problème lié à la sécurité sociale.

Une étudiante s'est penchée sur la question suivante : « Un emploi dans une organisation supranationale ou intranationale doit-il être pris en compte dans les conditions de carrière pour bénéficier d'une retraite anticipée ? » L'autre étudiante a examiné ce qu'il faut entendre par le terme « disposer » dans la législation sur la GRAPA.

Journée du droit des pensions

Le 20 juin 2025, la KU Leuven a organisé la journée annuelle du droit des pensions (dag van het Pensioenrecht). Lors de cette journée, le médiateur néerlandophone pour les Pensions a présenté, en collaboration avec le professeur Yves Stevens, un aperçu de la jurisprudence récente et pertinente et des médiations du Service de médiation Pensions à la lumière de l'accord de gouvernement. Les diapositives peuvent être consultées via le lien [documenten-dag-van-het-pensioenrecht-2025.pdf](#).



Sur la base des plaintes reçues, le Service de médiation Pensions entame des médiations auprès des services de pension afin de dégager une solution qui convienne à la fois au pensionné et au service de pension. De cette manière, le litige est résolu de manière curative. Mais le Service de médiation Pensions va encore plus loin. Il s'efforce d'éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir. Cela est possible grâce à l'adaptation des instructions des services de pension ou à la sensibilisation des (futurs) pensionnés

sur la manière d'agir pour éviter certains problèmes. En bref, le Service de médiation Pensions s'efforce également d'agir de manière préventive. Dans ce contexte, il est également important que, comme dans le domaine judiciaire, les résultats de la médiation soient connus dans le monde juridique. Ceux-ci peuvent en effet être une source d'inspiration pour d'autres litiges futurs.

Réunion des médiateurs du Benelux



Le Benelux est une association régionale intergouvernementale entre la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg. L'objectif du Benelux est de renforcer la coopération transfrontalière et de rester un précurseur au sein de l'Union européenne (article 350 TFUE). La coopération a été créée le 5 septembre 1944 à Londres par les gouvernements en exil de ces pays sous la forme d'une union douanière.

Elle est toujours active et productive à ce jour dans de nombreux domaines, tels que la police, les pensions et d'autres formes de coopération transfrontalière.

Il était donc logique que les institutions de médiation des trois États membres se réunissent et discutent de questions concernant les citoyens qui travaillent par-delà des frontières, perçoivent leur pension d'un autre État membre ou sont confrontés d'une autre manière aux autorités d'un des autres États membres. En conséquence, les institutions nationales et régionales de médiation du Benelux compétentes en matière de services publics se réunissent chaque année depuis 2022.

Les 22 et 23 septembre 2025, cette réunion s'est tenue à Bruxelles. Comme le veut la tradition, le Médiateur national néerlandais, le Médiateur fédéral belge, le Médiateur flamand, le Médiateur wallon, le Médiateur belge pour les Pensions et la Médiatrice bruxelloise ont participé à cette réunion. Cette année, les services de médiation municipaux ont également pris part à la réunion. Un benchmarking a été réalisé. Les thèmes suivants ont été abordés :

- évolutions futures concernant le droit à l'erreur ;
- Le médiateur doit-il mener davantage d'actions de sensibilisation ? Ne pas se contenter d'attendre que les citoyens viennent à lui, mais aller à leur rencontre, ainsi qu'à celle de leurs partenaires, etc., voire littéralement « prendre un café » dans les bibliothèques, les associations, etc. afin de rester à l'écoute.
- comment gérer les comportements complexes en matière de plaintes.

Vision 2030

La nouvelle vision 2030 a été élaborée et discutée lors de la réunion de team building qui s'est tenue le 15 mai 2025 à Ostende. Cette vision est présentée dans le chapitre « Vision 2030 ».

Ombudsman.be



Ombudsman.be est le réseau belge auquel sont affiliés tous les médiateurs institutionnels belges. Le Service de médiation Pensions en est membre. Ombudsman.be s'efforce de fournir des informations sur ce qui se passe dans le monde de la médiation en Belgique. En outre, Ombudsman.be a établi un certain nombre de principes de base auxquels un médiateur indépendant doit se conformer. Ombudsman.be souhaite également améliorer la notoriété et l'accès aux services de médiation. Il dispose ainsi d'un site web et d'une page Facebook.

Le 23 janvier 2025, l'assemblée générale du réseau Ombudsman.be s'est tenue. Les thèmes suivants ont été abordés : l'étude « Les services de médiation belges et les principes de Venise : un test de conformité » du professeur Voet et des chercheuses Stien Dethier et Charlotte Teuwes, ainsi qu'une résolution sur le droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques.



Le 17 juin 2025 s'est tenue l'assemblée générale du réseau Ombudsman.be. Les thèmes suivants ont été abordés : la refonte du portail ombudsman.be, la réforme du statut du réseau dans le but de rendre le réseau des services de médiation belges encore plus accessible, convivial et ciblé pour les citoyens et les consommateurs.

Formations : rédiger dans un langage compréhensible et comment traiter les personnes moins à l'aise avec le numérique

Le 20 mai 2025, le Médiateur néerlandophone et deux collaborateurs néerlandophones ont participé au colloque « Begrijpelijke rechtstaal » (Langage juridique compréhensible) organisé par la faculté de droit de la KU Leuven, campus de Bruxelles, en collaboration avec la Taalunie, l'Association flamande des juristes et l'Institut de formation judiciaire. Le programme comprenait des ateliers interactifs animés par des experts de Flandre et des Pays-Bas sur la communication avec les groupes vulnérables, la conception juridique et l'intelligence artificielle générative, ainsi que le langage juridique compréhensible. Des outils intéressants ont été fournis pour rédiger des textes clairs et précis à caractère juridique, qui partent des besoins des lecteurs et qui sont accessibles sans perte de précision.

Le 12 juin 2025, le Médiateur néerlandophone a participé au congrès « Digitaal & Burger centraal » (Le numérique et le citoyen au centre) organisé par le SPF BOSA. Une enquête Statbel réalisée en 2024 révèle que 40 % de la population belge se trouve dans une situation de vulnérabilité numérique. Au cours d'une journée interactive ponctuée de discours, de présentations et d'ateliers, des outils ont été présentés et des bonnes pratiques ont été échangées afin de rendre les services publics plus accessibles et plus inclusifs. Dans le rapport annuel 2021, à la page 51, le Médiateur pour les Pensions a plaidé en faveur de la mise à disposition d'un guichet numérique pour les (futurs) pensionnés qui souhaitent consulter www.mypension.be. Le Médiateur pour les Pensions a plaidé, en se référant à la note de politique générale du ministre des Entreprises publiques du 29 octobre 2021, Mme Petra De Sutter, pour que Bpost puisse jouer un rôle à cet égard. Lors du congrès, Bpost a expliqué qu'à l'avenir, les (futurs) pensionnés bénéficieront d'une assistance numérique personnalisée pour naviguer sur www.mypension.be et installer l'application Itsme dans les bureaux de poste d'Anvers, Bruxelles et Charleroi, qui ont été transformés en centres de services. Les (futurs) pensionnés seront ainsi aidés et accompagnés dans la transformation numérique.



Le congrès a expliqué comment interagir avec une personne vulnérable sur le plan numérique. Dans ce contexte, le projet Connectoo, une formation en ligne qui vise à réduire la fracture numérique, a été présenté. Un collaborateur néerlandophone du Service de médiation Pensions a suivi cette formation et a partagé les principaux résultats avec l'ensemble de l'équipe de médiation.

L'humanité comme boussole dans le service public

Les deux Médiateurs pour les Pensions ont assisté le 16 décembre 2025 à la présentation du rapport bisannuel 2024-2025 du Centre de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, intitulé « L'humanité comme boussole dans le service public ».



Formations sur les pensions pour les professionnels organisées par le Service fédéral des Pensions

Au cours de l'année écoulée, les collaborateurs du Service de médiation Pensions ont suivi plusieurs sessions d'information pour les professionnels des pensions organisées par le Service fédéral des Pensions. Ils ont notamment suivi des sessions d'information sur la garantie de revenus aux personnes âgées, la pension de survie et les pensions complémentaires. Ces sessions d'information visant à approfondir les connaissances en matière de pensions, elles sont particulièrement pertinentes pour les collaborateurs du Service de médiation Pensions.

Visite de travail au Service de médiation Pensions



Le 1^{er} décembre 2025, le professeur Inger De Wilde et ses étudiants en master de droit de l'université de Gand (RUG) - cours sur les rémunérations et autres avantages liés à l'emploi - ont rendu visite au Service de médiation Pensions. Ce jour-là, le fonctionnement du Service de médiation Pensions et ses compétences ont été expliqués.

