



Médiations réussies

CHAPITRE 6

Médiations réussies

Après médiation par le Médiateur pour les Pensions, acceptation de la force majeure lors du contrôle de la condition de résidence pour la GRAPA

DOSSIER 41025

Les faits

Mme Rezaei¹ bénéficie d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) et signale au Service fédéral des Pensions qu'elle rend visite à sa famille en Iran. Lors de la réservation de son voyage, elle tient compte de la condition de résidence pour la GRAPA.

Le 16 septembre 2024, Mme Rezaei informe le SFP qu'elle se rendra en Iran pendant la période du 17/09/2024 au 01/10/2024. Comme elle avait déjà séjourné à l'étranger pendant la période du 11/06/2024 au 28/06/2024, elle atteignait ainsi exactement le nombre maximal de jours (à savoir 29 jours) pendant lesquels elle pouvait séjourner à l'étranger sans que cela ait une incidence sur le paiement de la GRAPA.

Le 10 octobre 2024, Mme Rezaei a contacté le SFP pour signaler qu'elle n'avait pu rentrer en Belgique que le 8 octobre 2024. Elle a invoqué les attaques à la roquette de l'Iran sur Tel Aviv (Israël), qui ont entraîné l'annulation de tous les vols le 1^{er} octobre 2024 (y compris le sien). Elle a indiqué qu'aucun nouveau vol de retour n'était disponible avant le 8 octobre 2024 et qu'elle n'avait donc pu rentrer en Belgique qu'à cette date. Elle a transmis au service de pension, à titre de preuve, une copie de son passeport international tamponné, du billet électronique initial pour le vol retour, du billet électronique rebooké pour le vol retour ainsi qu'un horaire de vol confirmant que le vol avait bien eu lieu.

Elle ne peut accepter que, malgré ces informations, une dette de 1.386,69 EUR lui ait été réclamée le 18 octobre 2024. Le service de pension a en effet estimé que Mme Rezaei avait dépassé sans raison valable le nombre maximal de jours à l'étranger et a donc réclamé le remboursement du montant de la GRAPA pour le mois d'octobre 2024 (mois au cours duquel le nombre de jours autorisés de séjour à l'étranger a été dépassé).

Malgré plusieurs nouveaux contacts (par téléphone et par e-mail) avec le service de pension, au cours desquels Mme Rezaei a chaque fois clairement expliqué la situation et présenté à nouveau la preuve de l'annulation de son vol, le service de pension a refusé d'annuler la demande de récupération. Il lui a été répondu que l'annulation de son vol ne constituait pas une situation exceptionnelle.

Mme Rezaei a finalement introduit une demande de renonciation auprès du Conseil pour le paiement des prestations. Sa demande a également été rejetée de sorte que la dette a été maintenue. Le Conseil a toutefois modifié son plan de remboursement compte tenu de sa situation financière. La retenue mensuelle de 10 % sur le montant total de ses prestations (soit 157,18 EUR) a été réduite à 50 EUR.

Mme Rezaei a contacté le Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

Mme Rezaei bénéficie d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) depuis le 1^{er} mai 2020.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Le bénéfice de la GRAPA est soumis à un certain nombre de conditions, dont la condition de résidence. La législation relative à la GRAPA et au séjour à l'étranger figure à l'article 42 §1^{er} de l'arrêté royal du 23 mai 2011 :

« La garantie de revenus est uniquement payable pour autant que le bénéficiaire ait sa résidence effective en Belgique. A cet effet, le bénéficiaire doit avoir sa résidence principale en Belgique et y résider de manière permanente et effective.

En vue du paiement de la garantie de revenus, est assimilé à la résidence permanente et effective :

- 1° le séjour à l'étranger pendant au maximum vingt-neuf jours calendrier consécutifs ou non par année civile ;*
- 2° le séjour à l'étranger pendant trente jours calendrier consécutifs ou non par année civile ou davantage, par suite d'une admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins ;*
- 3° le séjour à l'étranger pendant trente jours calendrier consécutifs ou non par année civile ou davantage, pour autant que des circonstances exceptionnelles justifient ce séjour et à condition que le Comité de gestion du Service fédéral des Pensions ait donné l'autorisation pour celui-ci ;*
- 4° le jour calendrier de départ du territoire belge et le jour calendrier de retour à partir de l'étranger sur le territoire belge ».*

La législation définit clairement les contours d'un éventuel séjour à l'étranger.

Il ressort du dossier de Mme Rezaei qu'elle s'est déjà rendue à l'étranger dans le passé et qu'elle a alors correctement respecté les conditions.

En raison du déclenchement de la guerre entre l'Iran et Israël, tous les vols ont été suspendus et elle ne peut donc pas rentrer en Belgique à temps.

La législation GRAPA ne prévoit que deux possibilités pour dépasser la durée de séjour de 29 jours à l'étranger², à savoir :

- en cas d'une admission occasionnelle et temporaire dans un hôpital ou un autre établissement de soins ;
- en cas de circonstances exceptionnelles, sous réserve de l'autorisation du Comité de gestion.

Le Médiateur pour les Pensions doit constater qu'aucune de ces deux situations n'était applicable.

Le dépassement de la durée autorisée de 29 jours à l'étranger relevait en revanche d'un cas de force majeure. Dans son arrêt du 22 février 2010, la Cour de cassation a en effet estimé qu'il y a force majeure lorsqu'un événement survient indépendamment de la volonté de la personne et qu'elle ne pouvait ni prévoir ni éviter³.

La situation dans laquelle Mme Rezaei s'est trouvée correspond à cette définition. Il s'agissait en effet d'une annulation de vol pour cause de guerre qui l'a empêchée de rentrer à temps en Belgique. Une simple recherche sur Internet, où l'on retrouve comment différents médias (dont la RTBF) ont relaté le début de la situation de guerre en Israël, montre immédiatement la gravité de la situation. En outre, sont également disponibles plusieurs articles relatant les vols reportés, ainsi que les conseils de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) recommandant d'éviter l'espace aérien iranien.

Mme Rezaei n'a par conséquent aucune responsabilité. La situation était imprévisible et rendait absolument impossible le respect de la législation relative au non-dépassement de la durée maximale de séjour à l'étranger pour le maintien du paiement de la GRAPA.

La notion de force majeure appliquée en cas de dépassement de la durée maximale de séjour à l'étranger pour un bénéficiaire d'une GRAPA avait déjà été abordée dans notre rapport annuel 2017 (p. 59). À l'époque, il avait été fait référence à un arrêt de la Cour du travail de Bruxelles du 19 novembre 2011. Cet arrêt stipulait qu'un pensionné bénéficiaire de la GRAPA peut faire valoir la notion de « force majeure » en cas de prolongement involontaire de son séjour à l'étranger. Cet arrêt stipulait que les articles 14, § 2 de la loi du 22 mars 2001 instituant une garantie de revenus aux personnes âgées et 42, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1° de l'arrêté royal du 23 mai 2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées n'excluent pas l'effet libératoire de la force majeure.

² Article 42, §1, 2° et 3°, de l'arrêté royal du 23 mai 2001

³ <https://juportal.be/content/ECLI:BE:CASS:2010:ARR.20100222.4/FR>.

Dans son arrêt du 24 octobre 2022⁴, 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.

Cet arrêt démontre une nouvelle fois que le citoyen peut invoquer la force majeure auprès du SFP pour ne pas perdre sa GRAPA s'il s'est trouvé dans une situation où la période légale de 29 jours à l'étranger a été dépassée. Il convient toutefois de démontrer que la situation est indépendante de la volonté du citoyen, qu'il ne pouvait ni la prévoir ni l'éviter.

Le 4 juin 2025, le Service de médiation Pensions a donc demandé au Service fédéral des Pensions de tenir compte de cette situation de force majeure et d'annuler la récupération, étant donné que la législation prévoit la possibilité d'une évaluation humaine de la situation.

Conclusion

Le service de pension a répondu dès le 5 juin 2025 qu'il accédait à la demande du Médiateur. Le SFP a confirmé qu'il annulait la dette et remboursait à Mme Rezaei le montant déjà récupéré. D'autant plus qu'il n'existe aucun doute sur les faits qui se sont déroulés aux dates concernées.

Pour justifier la demande de remboursement, le SFP a indiqué qu'il n'était pas clair initialement que Madame Rezaei n'avait pu rentrer à temps en Belgique en raison de circonstances de guerre. Or, le dossier de pension de Madame Rezaei mentionne déjà dès la première notification du 10 octobre 2024 qu'elle avait indiqué que les attaques de missiles sur Israël étaient à l'origine de la prolongation de son séjour en Iran. Elle l'a encore précisé davantage. Le dossier contenait clairement suffisamment d'éléments et d'indications pour que le service de pension puisse qualifier la situation de cas de force majeure.

Savoir que le service de pension a commis une erreur n'est pas la même chose que de commettre une fraude.

DOSSIER 41104

Les faits

M. De Jager a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions pour contester une décision de récupération du SFP. À la date de prise de cours de sa pension en septembre 2023, il percevait une pension de salarié d'un montant brut de 185,26 EUR, une pension d'indépendant d'un montant brut de 106,18 EUR et une pension du secteur public d'un montant brut de 2.630 EUR.

En raison d'une erreur administrative du SFP, l'intéressé a reçu deux fois le montant de sa pension du secteur public depuis le début de sa pension (septembre 2023). M. De Jager percevait ainsi un montant net de 3.218,07 EUR par mois.

La décision de récupération du 10 juin 2025 indiquait que l'intéressé devait rembourser la pension de fonctionnaire indûment perçue depuis la date de prise de cours.

Il était également indiqué, et nous citons : « Les paiements indûment effectués ont été réalisés en violation des règles et conditions applicables à votre convention de pension. Conformément aux articles 5.133 et 5.134 de la loi du 28 avril 2022 portant le livre 5 « Les obligations » du Code civil, il s'agit ici d'un paiement indu de votre pension. »

Il était indiqué que le délai de prescription de trois ans était appliqué. Dans la notification de dette, il a été fait référence à l'article 59 §2 de la loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977, afin de justifier le délai de prescription de trois ans appliqué.

Par conséquent, l'intégralité du montant des doubles paiements indus de la pension de fonctionnaire a été réclamée.

4 https://juportal.be/JUPORTAwork/ECLI:BE:CASS:2022:ARR.20221024.3F.6_FR.pdf.

M. De Jager n'était pas d'accord avec cette décision et, après avoir signalé en vain ce fait au SFP, il a déposé une plainte auprès du Médiateur pour les Pensions par l'intermédiaire d'un mandataire.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a examiné la plainte et est parvenu aux conclusions suivantes :

La notification de dette faisait référence à l'article 59, § 2, de la loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977 pour justifier le délai de prescription de trois ans appliqué. Le texte de cette disposition est libellé comme suit :

« Le délai fixé au § 1^{er} est porté à trois ans lorsque les sommes indues ont été obtenues :

1° suite à des manœuvres frauduleuses ou des déclarations fausses ou sciemment incomplètes ;

2° suite à l'abstention par le débiteur d'effectuer la déclaration de changement d'état civil prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement ;

3° suite au fait que le montant réel des revenus visés aux articles 123, 125, § 2, 1°, ou 137bis, de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses, est différent de celui qui a été pris en compte sur la base des déclarations effectuées par l'intéressé. »

En résumé, le SFP avait appliqué la prescription de trois ans (la mention d'une prescription de cinq ans est probablement une inexactitude administrative : par le passé, le délai de prescription auquel renvoie l'article 59 §2 de la loi du 24 décembre 1976 était en effet de cinq ans).

Il est tout à fait logique que le double paiement de la pension de fonctionnaire ait été interrompu pour l'avenir.

La récupération de l'indu également parfaitement justifié.

En effet, l'article 17 de la Charte de l'assuré social prévoit que :

« Lorsqu'il est constaté que la décision est entachée d'une erreur de droit ou matérielle, l'institution de sécurité sociale prend d'initiative une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle la décision rectifiée aurait dû prendre effet, et ce sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en matière de prescription.

Sans préjudice de l'article 18, la nouvelle décision produit ses effets, en cas d'erreur due à l'institution de sécurité sociale, le premier jour du mois qui suit la notification, si le droit à la prestation est inférieur à celui reconnu initialement.

L'alinéa précédent n'est pas d'application si l'assuré social sait ou devait savoir, dans le sens de l'arrêt royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation. »

En résumé : si le paiement indu de la pension est dû à une erreur de l'administration des pensions, aucun recouvrement ne peut être effectué, sauf si le pensionné savait ou devait savoir que le service des pensions avait commis une erreur.

Un pensionné qui reçoit en double une pension du secteur public initialement de 2.630 EUR brut ne peut en effet prétendre qu'il ne savait pas ou n'aurait pas dû savoir qu'il n'avait pas droit à l'intégralité du montant de pension qui lui était payé.

Toutefois, pour l'application du délai de prescription, il est également fait référence au §2 de l'article 59 de la loi du 24 décembre 1976. En l'espèce, le premier point du §2 doit être examiné (puisque les points 2 et 3 ne peuvent s'appliquer). Il doit donc être question de manœuvres frauduleuses. Savoir ou devoir savoir qu'une erreur a été commise par le service de pension ne suffit pas pour appliquer le délai de prescription de trois ans.

La définition de manœuvre frauduleuse ou dol figure à l'article 5:35 du Code civil :

« Le dol n'est une cause de nullité que lorsqu'une partie a été trompée par les manœuvres que son cocontractant a pratiquées intentionnellement.

Une manœuvre peut consister en une rétention intentionnelle d'informations dont on dispose et que l'on devait communiquer en vertu de l'article 5.16.

Le dol est une cause de nullité indépendamment du caractère excusable de l'erreur qui en résulte.

Le dol ne se présume pas mais doit être prouvé ».

En d'autres termes, pour considérer la manœuvre frauduleuse comme un motif permettant de porter le délai de prescription de 6 mois à trois ans, le Médiateur pour les Pensions a signalé au SFP que le service de pension devait alors prouver que M. De Jager avait commis des actes frauduleux. Cela requiert juridiquement la preuve d'un élément intentionnel.

Le Médiateur pour les Pensions a interrogé M. De Jager à ce sujet. M. De Jager a informé le Médiateur pour les Pensions qu'il s'était constitué des droits à la pension en tant que fonctionnaire, salarié et indépendant. Il a reçu pour chaque régime, une décision de pension distincte mentionnant un montant brut. Ces pensions sont versées mensuellement sous forme d'un montant net. L'intéressé a affirmé ne pas savoir exactement à combien s'élevait le montant net de sa pension brute. De plus, M. De Jager a déclaré avoir été footballeur professionnel : il ne savait pas combien il avait accumulé de droits à la pension pour cette carrière. Il pensait donc que le montant de pension, certes élevé, était probablement correct compte tenu du fait qu'il avait aussi été footballeur professionnel.

Malgré cette explication, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il devait savoir qu'une erreur avait été commise par le service de pension. Toutefois, cela ne constitue pas une fraude. Selon le Médiateur pour les Pensions, cet élément n'est pas présent.

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions a donc signalé au SFP que, selon lui, l'article 17 de la Charte de l'assuré social avait été correctement appliqué, mais qu'il n'y avait pas eu de fraude, de sorte que le délai de prescription de 6 mois au lieu de 3 ans devait être appliqué.

Le Service fédéral des Pensions a accepté d'appliquer un délai de prescription de 6 mois, ce qui a réduit la dette de pension de 49.085,50 EUR à 15.017,32 EUR.

Après médiation par le Médiateur pour les Pensions, octroi d'une pension de fonctionnaire, le pensionné n'ayant pas été condamné à la sanction disciplinaire la plus sévère prévue par le statut

DOSSIER 40864

Les faits

M. Daniels contacte le Service de médiation Pensions par téléphone. Il nous informe qu'il a travaillé pendant 24 ans dans l'armée, après quoi il a été licencié. Il a également été condamné à une peine de prison.

Ayant constaté via le site www.mypension.be qu'il pourrait percevoir environ 1.900 EUR de pension, il a introduit sa demande pour le 1^{er} mai 2025. La décision du SFP a révélé qu'il percevrait environ 300 EUR de moins qu'estimé. Il n'a droit qu'à une pension que dans le régime des travailleurs salariés. Cette pension comprend également ses services dans l'armée. Il perd ses droits à la pension de fonctionnaire en raison de son licenciement.

L'intéressé ne comprend pas et souhaite un réexamen de son dossier ainsi que davantage de clarté sur la raison pour laquelle le montant de sa pension est beaucoup plus bas. Il a d'ailleurs l'impression d'être sanctionné trois fois : condamnation à une amende, licenciement et maintenant, perte de ses droits à pension.

En outre, il souhaite reporter sa pension étant donné que le montant de celle-ci est trop faible. Il ne sait pas si le SFP acceptera sa demande.

Commentaires

La première étape pour le Médiateur pour les Pensions consiste à vérifier les données disponibles dans le dossier électronique de l'intéressé au SFP.

Nous constatons qu'à la suite de sa demande de pension, le SFP a examiné le dossier de pension pour une prise de cours au 1^{er} mai 2025. À la suite de cet examen, le SFP secteur public a notifié, le 11 avril 2024, à M. Daniels, une décision l'informant qu'il n'avait pas droit à la pension du secteur public au motif que sa carrière dans ce secteur avait pris fin le 9 janvier 2009 sur la base de la sanction disciplinaire la plus sévère, à savoir la révocation d'office.

Il ressortait en outre du dossier que M. Daniels avait à l'époque été condamné par un tribunal et s'était vu infliger une peine d'emprisonnement.

Le SFP a ensuite notifié le 10 juin 2024, une décision dans le régime des travailleurs salariés qui prenait en compte ses prestations effectuées dans le secteur public. La perte du droit à la pension dans le secteur public expliquait la différence de montant entre les données figurant sur www.mypension.be et dans la décision de pension.

Après réception de cette décision, M. Daniels a contacté la SFP par téléphone le 10 septembre 2024. Il a demandé le report de sa pension en raison du montant beaucoup plus faible que prévu. Nous ne trouvons cependant pas dans le dossier de confirmation immédiate du report de la pension.

Nous constatons que M. Daniels n'a pas fait part au SFP, lors de son contact téléphonique, de ses doutes quant à l'exactitude de la décision du SFP. Or, notre enquête montre que la question du droit ou non à une pension dans le secteur public constitue l'élément crucial de ce dossier.

Une pension dans le secteur public peut être accordée sur la base de l'article 46, §1 à 3, de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation des régimes de pensions. Toutefois, le paragraphe 4 prévoit des exceptions en stipulant qu'aucune pension dans le secteur public ne peut être accordée dans les cas suivants :

« 1° aux personnes dont les services ont pris fin à la suite de la sanction disciplinaire la plus grave prévue par leur statut ou, si elles n'ont pas de statut ou si celui-ci ne comporte pas un régime disciplinaire, à la suite d'un licenciement pour motif grave les privant de leur emploi sans préavis ni indemnité compensatoire de préavis, et pour autant que ce licenciement, s'il a été contesté judiciairement, ait été reconnu valable par les juridictions compétentes et qu'aucune indemnité n'ait été accordée à l'intéressé ;

2° aux militaires obligés de quitter l'armée par l'effet des articles 19, 31, 32 ou 33 du Code pénal ou de l'article 5 du Code pénal militaire. »

En outre, la condamnation à une peine criminelle entraîne également la perte de la pension dans le secteur public ou du droit de la percevoir⁵.

L'intervention du Médiateur pour les Pensions a été double.

Premièrement, il était important d'obtenir une certitude quant à la date de prise de cours de la pension. Étant donné que l'intéressé avait renoncé à sa pension à la date de prise de cours de la pension, celle-ci ne pouvait pas être payée en mai 2025. Le SFP nous a confirmé que la pension ne serait pas payée le 1^{er} mai 2025.

Deuxièmement, en ce qui concerne le droit ou non à la pension de fonctionnaire, l'enquête du Service de médiation Pensions a révélé qu'aucune information ne figurait dans le dossier électronique indiquant que le SFP avait réclamé le motif du licenciement à l'employeur. De plus, nous ne trouvons dans le dossier aucune mention de l'employeur indiquant que l'intéressé s'était vu infliger la sanction disciplinaire la plus sévère. Néanmoins, le SFP a jugé, sur la base de la décision de licenciement, que M. Daniels avait perdu ses droits à la pension dans le secteur public.

De plus, nous n'avons trouvé dans le dossier aucune confirmation que la peine infligée à M. constituait une peine criminelle.

⁵ Article 49 de la loi du 21 juillet 1844 sur les pensions civiles et ecclésiastiques.

Nous avons donc demandé au SFP de réexaminer le dossier.

Conclusion 1

Il s'est avéré que M. Daniels n'avait jamais été condamné à une peine criminelle.

La révocation d'office de l'intéressé n'entraîne pas non plus la perte du droit à la pension. Pour être complet, nous précisons que la révocation d'office telle qu'infligée à Monsieur Daniels entraînait, dans une législation antérieure qui n'est plus applicable, la perte du droit à la pension du secteur public. Il est donc possible que cela ait conduit à une certaine confusion et à une conclusion erronée du SFP.

Le refus d'accorder la pension du secteur public est probablement une erreur ponctuelle.

Nous estimons toutefois qu'un refus de pension nécessite une enquête et un contrôle approfondis. En effet, de telles décisions ont un impact important sur l'intéressé, tant sur le plan émotionnel que financier.

C'est en effet en raison de la perte financière subie que l'intéressé avait demandé au SFP le report de sa pension.

M. Daniels a finalement déclaré au SFP en septembre 2025 qu'il n'avait plus de revenus depuis le 1^{er} août 2025. Le SFP lui a donc accordé la pension à partir du 1^{er} août 2025. Entre-temps, il avait continué à percevoir un revenu de remplacement. Comme il avait encore perçu un revenu de remplacement en août 2025, les arriérés pour le mois d'août 2025 sont versés à la mutuelle. Il percevra donc la pension à partir de septembre 2025 moyennant encore une petite retenue pour remboursement à la mutualité.

Dans la situation où il n'avait pas droit à la pension du secteur public, M. Daniels aurait obtenu une pension de salarié d'un montant de 1.768 EUR bruts par mois. Avec l'octroi du droit à la pension du secteur public, il a droit à un montant de 1.624 EUR bruts dans ce régime et un montant de pension de salarié de 727 EUR bruts. M. Daniels dispose ainsi d'un revenu supplémentaire d'environ 580 EUR bruts par mois.

Conclusion 2

Chaque fois qu'un pensionné ou un futur pensionné contacte le service de pension, une analyse approfondie de la situation s'impose. Cela vaut également pour les contacts téléphoniques.

Il est extrêmement important d'essayer d'identifier la raison sous-jacente d'une demande. Ici, la demande de report de la pension de l'intéressé était motivée par le montant plus faible octroyé à la suite de la perte du droit à la pension du secteur public. Un nouvel examen du dossier a conduit à un montant plus élevé, ce qui a amené l'intéressé à finalement prendre sa pension.

Le Service de médiation Pensions veille, lors de la réception d'une demande, à déterminer ce qui préoccupe exactement l'intéressé et s'il existe d'autres éléments que ceux qu'il mentionne. Le Service de médiation Pensions examine alors les éléments du dossier afin de vérifier si une solution peut être trouvée. Dans ce cas, la diminution du montant de la pension était due à une erreur ponctuelle qui a été corrigée après l'intervention du Service de médiation Pensions.