



Rapport annuel

2025

Editeur resp. : Bernard Fransolet pour le Collège des Médiateurs pour les Pensions
WTC III Bd Simon Bolivar 30 boîte 5 1000 Bruxelles
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be

BD 51.548

La reproduction de tout ou partie du présent rapport est autorisée moyennant mention de la source.

Mise-en-page et impression : artoos group

Rapport annuel 2025

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 (eux-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 prévoie 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 concernée 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.



L'ordinateur dit non

CHAPITRE

L'ordinateur dit non

Le Médiateur pour les Pensions reçoit parfois des plaintes dans lesquelles le plaignant indique avoir été informé par le service de pension que tout s'est déroulé correctement parce que c'est ainsi que l'ordinateur l'a calculé. D'une manière générale, les programmes informatiques des services de pensions sont d'un très haut niveau. Cependant, il ne faut pas accorder une confiance aveugle au bon fonctionnement de ces programmes au point de n'accorder aucun crédit à ce que déclare le citoyen. Trois exemples illustrent l'importance de continuer à consacrer du temps à écouter les citoyens, même en période de pénurie de personnel.

DOSSIER 40741

Les faits

M. Coppens¹ a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions parce qu'après avoir perçu sa pension pendant sept mois, il a reçu une décision de pension (à savoir une décision de récupération) indiquant qu'il devait rembourser la pension des trois premiers mois. M. Coppens avait demandé sa pension anticipée le 16 novembre 2023 avec une date de prise de cours au 1^{er} juillet 2024. L'intéressé avait une carrière mixte en tant qu'indépendant et salarié. La décision relative à la pension d'indépendant au 1^{er} juillet 2024 lui a été notifiée par l'INASTI le 22 février 2024. Le 17 janvier 2025, il a toutefois reçu de l'INASTI une nouvelle décision de pension par laquelle sa pension d'indépendant pour les premiers mois de pension, à savoir les mois de juillet, août et septembre 2024, était récupérée². Lorsque M. Coppens a contacté l'INASTI à ce sujet, celui-ci lui a indiqué qu'il n'aurait pas payé ses cotisations sociales pour les premier et deuxième trimestres 2024 dans les délais et que sa pension anticipée avait été mise en paiement à tort à partir du 1^{er} juillet 2024. 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.

M. Coppens a toutefois affirmé avoir payé ses cotisations sociales dans les délais. Comme il supposait que ses revenus pour 2024 seraient plus élevés qu'estimés et qu'il souhaitait éviter des cotisations de régularisation, il a demandé en décembre à sa caisse d'assurances sociales d'augmenter ses cotisations provisoires.

En tant qu'indépendant, on paie en effet des cotisations sociales chaque trimestre. Le montant des cotisations sociales à payer est calculé en deux étapes. Il faut d'abord payer des cotisations provisoires. Celles-ci sont calculées sur la base du revenu professionnel indexé en tant qu'indépendant d'il y a trois ans (si ce revenu n'est pas encore connu, les cotisations sont calculées sur la base de la dernière année d'imposition connue précédant la troisième année). Ensuite, les cotisations sont recalculées sur la base du revenu réel. Si ce revenu réel est supérieur au revenu sur lequel les cotisations provisoires ont été calculées, des cotisations de régularisation doivent être payées.

Pour éviter de devoir payer des cotisations supplémentaires au moment de la régularisation, il est possible d'augmenter volontairement les cotisations sur la base des revenus professionnels estimés pour l'année concernée. Un indépendant peut en effet adapter le montant de ses cotisations de sécurité sociale, pour autant qu'elles respectent les cotisations minimales. C'est ce qu'a choisi de faire M. Coppens.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² M. Coppens atteint l'âge légal de la pension en septembre 2024, ce qui lui permet de percevoir sa pension à partir du 1^{er} octobre 2024. C'est la raison pour laquelle seule la pension des mois de juillet à septembre 2024 a été récupérée.

M. Coppens a signalé à l'INASTI que dès qu'il a reçu l'invitation à payer les cotisations de régularisation, il a immédiatement effectué le paiement de ce supplément.

Il estime donc que la situation dans laquelle il se trouve est injuste et incompréhensible : une personne qui ne connaît pas à l'avance ses revenus en tant qu'indépendant et qui, pour le trimestre précédant la date de prise de cours de sa pension, demande néanmoins à payer des cotisations sociales plus élevées et les paie effectivement, parce qu'elle soupçonne que ses revenus en tant qu'indépendant ont augmenté et souhaite ainsi éviter des cotisations de régularisation, mais qui ne paie pas ces cotisations sociales adaptées avant la date d'échéance habituelle, ne peut pas bénéficier de la pension anticipée.

M. Coppens a également précisé qu'il avait toujours payé ses cotisations sociales en toute bonne foi et dans le respect de ses obligations.

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.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a examiné s'il y avait un problème dans le flux d'informations entre la caisse d'assurances sociales Partena et l'INASTI, puisque M. Coppens affirmait avoir toujours payé toutes ses cotisations sociales dans les délais. Le Médiateur pour les Pensions a pris contact à ce sujet avec le Médiateur fédéral, compétent pour le fonctionnement des caisses d'assurances sociales auprès desquelles les indépendants doivent verser leurs cotisations sociales.

Partena a confirmé au Médiateur fédéral que les cotisations sociales avaient été payées dans les délais. Toutefois, comme M. Coppens avait lui-même demandé en décembre 2024 de renoncer à la réduction de ses cotisations sociales qui lui avait été accordée précédemment, une invitation de paiement supplémentaire lui a été envoyée ce mois-là.

Le flux électronique entre Partena et l'INASTI, visible par le gestionnaire de dossier de l'INASTI dans le programme informatique de l'INASTI, ne contient que le dernier paiement (ce paiement avait une date limite de paiement postérieure à la date limite habituelle). Les paiements effectués précédemment ne sont plus visibles (ils sont écrasés).

Le gestionnaire de dossier à l'INASTI a donc eu l'impression que les cotisations sociales avaient été payées tardivement et la pension versée à M. Coppens pour les mois de juillet, août et septembre 2024 a été récupérée. En effet, lorsque des cotisations sociales d'indépendant sont payées après la date de prise de cours de la pension, celles-ci n'ouvrent des droits à la pension qu'à partir du moment où toutes les cotisations restant dues sont payées, et ce à partir du mois suivant le dernier paiement. Dans cette optique, les périodes correspondantes avaient donc été prises en compte à tort pour vérifier si M. Coppens avait suffisamment d'années pour bénéficier de la pension anticipée au 1^{er} juillet 2024, étant donné que, selon l'impression du gestionnaire de dossier de l'INASTI, elles n'étaient pas encore payées à la date de prise de cours. La date de pension la plus proche possible a donc été postposée au mois suivant le paiement de la totalité des cotisations sociales provisoires.

Or, comme déjà indiqué, les cotisations sociales avaient bien été payées dans les délais. Selon Partena, il n'est toutefois pas possible de modifier le flux électronique afin que cela apparaisse clairement pour le gestionnaire de dossiers de l'INASTI. Partena a toutefois pu confirmer au Médiateur fédéral que les cotisations sociales avaient été payées dans les délais, c'est-à-dire avant la date de prise de cours de la pension.

Conclusion

Nous avons transmis les conclusions du Médiateur fédéral à l'INASTI. Sur la base de ces informations, le dossier de M. Coppens a été réexaminé et la pension anticipée lui a été à nouveau octroyée à partir du 1^{er} juillet 2024. La récupération d'un montant net de 2.189,78 EUR a été annulée et le solde déjà payé de la dette a été remboursé à M. Coppens.

Les faits

Mme Lippens a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions concernant le non-paiement de son indemnité d'incapacité de travail en raison de l'absence d'une attestation pour les soins de santé comportant des codes relatifs à sa mise à la pension et à sa carrière de pension, attestation qui doit être délivrée par le Service fédéral des Pensions.

Commentaires

Mme Lippens avait initialement demandé sa pension au 1^{er} avril 2025, mais elle a indiqué le 23 novembre 2024 qu'elle souhaitait postposer la date de prise de cours de sa pension. Elle a reçu le 2 janvier 2025 une notification rectificative indiquant que sa pension était reportée et donc non octroyée et non payable à partir du 1^{er} avril 2025.

Comme Mme Lippens était malade, elle devait normalement percevoir des indemnités de maladie de sa mutuelle. Toutefois, la mutualité n'a pas pu poursuivre le paiement des indemnités d'incapacité de travail à partir du 1^{er} avril 2025, parce que l'attestation du service de pension mentionnant que Mme Lippens n'était pas pensionnée, était manquante³.

Mme Lippens a donc contacté le centre de contact du Service fédéral des Pensions le 19 mai 2025.

Le SFP a répondu que l'attestation de pension pour les soins de santé était transmise automatiquement par flux informatique au Collège Intermutualiste National, qui la transmettait à son tour à la mutuelle concernée lorsqu'une décision de pension était prise. Le SFP a donc indiqué avoir fait le nécessaire.

Comme le problème n'était toujours pas résolu, malgré ce contact avec le SFP et que Mme Lippens était sans indemnité d'incapacité de travail depuis déjà des mois et donc sans aucun revenu, elle a contacté le Médiateur pour les Pensions.

Compte tenu du fait que l'intéressée n'avait plus de revenus depuis avril 2025, nous avons demandé au service de pension s'il manquait effectivement l'attestation de pension pour les soins de santé mentionnant l'annulation de sa pension. Le SFP a confirmé que la précédente attestation établie lors de la première décision d'octroi n'avait pas encore été annulée à la suite du report de la pension, parce que cela ne pouvait se faire que par une intervention manuelle.

Lors d'un ordre de paiement d'une pension, une attestation de pension pour les soins de santé est toujours envoyée automatiquement à la mutuelle. Toutefois, ce n'est pas le cas lorsqu'une pension a été octroyée et ensuite reportée.

Un bon système informatique permet d'éviter que les (futurs) pensionnés ne restent bloqués dans un système produisant des résultats indésirables. Il doit toujours être possible d'intervenir dans un système informatique. Un bon système prévoit également une marge professionnelle permettant de s'écarter de la programmation lorsque la situation l'exige. Le programme informatique du SFP répond à ces exigences sur ce point. Lorsqu'une pension est accordée puis retirée, il est possible qu'un gestionnaire de dossiers intervienne et établisse manuellement une attestation de pension pour les soins de santé comportant les codes corrects relatifs à la pension et la transmette au Collège Intermutualiste national.

Conclusion

À l'issue de notre médiation, la mutuelle de la plaignante a été informée afin qu'elle puisse procéder au paiement de l'indemnité d'incapacité de travail de Mme Lippens.

Le SFP informe également le Médiateur pour les Pensions que des instructions ont été transmises aux gestionnaires de dossiers afin que, lorsqu'un pensionné, après avoir reçu l'octroi de sa pension, mais avant son paiement, renonce administrativement à cette pension, l'attestation pour l'assurance maladie et invalidité indiquant que l'intéressé n'est pas encore pensionné n'est pas établie automatiquement par le programme informatique, mais doit être établie manuellement. Le SFP a spontanément indiqué

³ Si une personne en incapacité de travail est pensionnée, elle perd le droit aux indemnités suite à l'attestation de pension du SFP. À l'inverse, si le SFP indique que la personne n'est pas pensionnée, elle conserve le droit aux indemnités d'incapacité de travail.

au Médiateur pour les Pensions que ses collaborateurs seraient à nouveau sensibilisés à la manière dont le programme informatique est programmé.

DOSSIER 41386

Les faits

Après le décès de son mari, Mme De Laet reçoit une décision de récupération de la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) octroyée à son mari.

Selon le Service fédéral des Pensions, son mari aurait indûment perçu la GRAPA au cours des années précédentes. Le SFP estime qu'il possédait des capitaux qui n'ont pas été déclarés dans le passé. À cet égard, le SFP se réfère aux informations figurant dans la déclaration de succession.

Madame conteste l'existence de ces capitaux et demande au Service de médiation Pensions de vérifier l'ensemble.

Commentaires

Le mari de Mme De Laet bénéficiait de la GRAPA depuis le 1^{er} juin 2018. Lors de l'examen du droit à la GRAPA, il avait déclaré disposer d'un capital mobilier total de 3.479,96 EUR. Le Service fédéral des Pensions (SFP) a donc tenu compte de ce montant, ainsi que de la pension qu'il percevait pour déterminer le droit à la GRAPA. À partir du 1^{er} juin 2018, il a perçu un montant brut annuel de GRAPA de 4.761,09 EUR.

Le 18 mai 2024, son mari décède.

Le Service fédéral des Pensions reçoit, par flux informatique, les informations relatives aux biens mobiliers et immobiliers utiles au calcul des droits de succession de l'administration fiscale flamande. Sur cette base, le SFP ouvre un nouvel examen du droit à la GRAPA⁴. D'après ces données, le SFP conclut que le conjoint n'avait pas déclaré la totalité de son capital au cours des dernières années.

La législation en matière de GRAPA prévoit que le bénéficiaire a l'obligation de déclarer les nouvelles données qui augmentent le montant des ressources à prendre en considération⁵. En d'autres termes, toute augmentation du capital doit être déclarée au service de pension.

Comme indiqué, le Service fédéral des Pensions reçoit les informations relatives aux biens mobiliers et immobiliers utiles au calcul des droits de succession via un flux numérique. Ces données sont reprises dans le programme informatique du SFP sous différentes rubriques : « actif mobilier commun », « actif commun autre », « passif commun », « actif mobilier propre », « passif propre ». Le programme informatique du SFP effectue également un calcul des ressources à prendre en compte pour le calcul de la GRAPA. Dans le cas présent, ces données et le calcul se présentent comme suit :

⁴ Article 14, § 1, 3°, de l'arrêté royal du 23 mai 2001

⁵ Article 5, § 1, de la loi du 22 mars 2001

Défunt	XXXXX		
Numéro de déclaration	XXXXX	Date de décès	18/05/2024
Notaire	XXXXX	Introduite le	12/09/2024
N° BCE du notaire	XXXXX		
			Valeur
ACTIF COMMUN MOBILIER			
Compte bancaire KBC			
Argent liquide			
Autre produit financier			
Total			Total : 19.244,41 €
ACTIF COMMUN AUTRE			
Maison d'habitation du ménage			
Total			Total : 374.000,00 €
PASSIF COMMUN			
Dette fiscale impôt des personnes physiques revenu 2023			
Frais maison de repos (facture)			
Facture de la Croix Rouge			
Dette CPAS			
Facture soins de santé			
Total			Total : 28.677,33 €
ACTIF PROPRE MOBILIER			
Réserve de la fille - réduction en valeur			
Total			Total : 80.370,87 €
PASSIF PROPRE			
Frais funéraires			
Total			Total : 8.064,25 €

Dans les données, figure également sous la rubrique « actif mobilier propre » la mention suivante :
« Réserve fille – réduction en valeur : 80.370,87 EUR »

Le programme informatique du Service fédéral des Pensions mentionne le montant de la réduction dans la part propre du conjoint décédé dans le capital mobilier. Le gestionnaire du dossier en conclut que ce montant doit être pris en compte dans son intégralité dans le capital mobilier du défunt. Le gestionnaire du dossier notifie une décision de refus de GRAPA⁶.

Il estime en outre que le conjoint décédé disposait déjà de ce capital par le passé sans consulter Mme De Laet.

Le Service fédéral des Pensions réclame donc le remboursement du montant de la GRAPA versé, en appliquant un délai de prescription de 3 ans.

Le Service fédéral des Pensions se base pour le délai de prescription de 3 ans sur l'article 21, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 1966 : « *Le délai fixé aux alinéas 1^{er} et 2 est porté à trois ans lorsque les sommes indues ont été obtenues par des manœuvres frauduleuses ou par des déclarations fausses ou sciemment incomplètes. Il en est de même en ce qui concerne les sommes payées indûment par suite de l'abstention du débiteur de produire*

⁶ Article 14, § 2, 1^{er} alinéa de l'arrêté royal du 23 mai 2001

une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou résultant d'un engagement souscrit antérieurement. »

Un montant total indu de 12.335,99 EUR est donc réclamé à Mme De Laet.

Après réception de la décision de récupération, la fille de Mme De Laet contacte dans un premier temps le Service fédéral des Pensions par téléphone au nom de sa mère. Elle indique qu'elle a introduit une action en réduction de la succession. La demande de réduction introduite s'élevait à 80.370,87 EUR.

Le service de pension ne modifie toutefois pas sa décision de récupération de la GRAPA auprès de Mme De Laet.

Compte tenu de la demande de réduction que la fille de Mme De Laet a introduite au nom de sa mère auprès du SFP, nous avons immédiatement émis des doutes quant à l'interprétation correcte par le Service fédéral des Pensions des données de l'administration fiscale flamande.

Nous avons donc recontacté Mme De Laet et lui avons demandé de nous transmettre une copie de la déclaration de succession. Nous y avons trouvé à nouveau la mention de la réduction, accompagnée de la description suivante :

« La fille demande sa réserve, de sorte que la succession revient à Mme De Laet pour moitié en pleine propriété et pour moitié en usufruit, et à la fille pour moitié en nue-propriété. »

Les données reçues par le SFP de l'administration fiscale flamande indiquaient que la maison familiale était enregistrée comme étant la propriété exclusive de Mme De Laet. Il nous a donc semblé logique que la réduction soit liée à la maison familiale, dans le cadre des droits de succession. Ce qui signifierait également que le montant de 80.370,87 EUR ne pourrait pas être versé au 1^{er} juin 2021.

Des recherches plus approfondies nous ont appris que le terme « réduction » signifie que lorsque les héritiers légaux, tels que les enfants et le partenaire, héritent d'une part inférieure à la part légale ou à la réserve, ils peuvent invoquer leur droit à la réduction pour réclamer leur part légitime. La réduction garantit que les donations effectuées avec dispense de rapport n'excèdent pas la réserve des héritiers en les réduisant si tel est le cas.

Il nous a donc semblé que la fille avait purement et simplement demandé la réduction dans le cadre des droits de succession. L'attribution de la maison familiale en pleine propriété complète à Madame De Laet signifie en effet que la fille ne reçoit pas sa part légitime. Étant donné que la réduction s'effectue en valeur, nous pouvons conclure que le montant de 80.370,87 EUR ne constitue pas un capital mobilier effectif dont le bénéficiaire de la GRAPA pouvait disposer.

Il nous semblait donc erroné que le SFP prenne en compte ce montant comme ressource dans la décision de révision de la GRAPA.

Nous avons dès lors demandé au Service fédéral des Pensions de revoir sa décision.

Après avoir obtenu des informations complémentaires auprès de l'administration fiscale flamande, le SFP a reconnu qu'il avait pris en compte, à tort, le montant de 80.370,87 EUR comme capital mobilier. L'administration fiscale flamande a en effet confirmé que ce montant résultait d'une estimation de la réduction demandée par la fille dans le cadre des droits de succession. Il ne s'agissait donc pas d'un capital mobilier faisant partie des ressources du conjoint décédé.

Le Service fédéral des Pensions a donc revu sa décision de GRAPA et a annulé la dette de 12.335,99 EUR à charge de Mme De Laet.

Conclusion

La garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) consiste en un régime d'aide sociale, une allocation destinée aux personnes qui ont atteint l'âge légal de la pension et qui ne disposent pas de ressources suffisantes. Ces ressources proviennent, par exemple, de biens immobiliers, d'argent, d'investissements, etc.

L'objectif de la GRAPA est d'apporter un soutien financier aux pensionnés ayant atteint l'âge légal de la pension et qui disposent de ressources limitées.

La mission du Service fédéral des Pensions est importante à cet égard, puisqu'il doit, sur la base d'un examen approfondi des ressources, décider si le citoyen a droit à la GRAPA et pour quel montant.

Il est extrêmement important que le Service fédéral des Pensions procède à tout moment à une analyse correcte des ressources dont disposent les bénéficiaires de la GRAPA. Il faut en effet éviter que des citoyens se trouvant dans une situation financière précaire soient à tort, exclus du droit à la GRAPA.

Dans le cas présent, nous relevons deux problèmes :

- 1) Le programme informatique du SFP ajoute à tort, pour le calcul des ressources, la réduction en valeur parmi les ressources du défunt.
- 2) Le traitement incorrect dû à l'absence d'une analyse approfondie des données reçues. Bien que le programme de calcul indique au gestionnaire de dossier les données à prendre en compte, il incombe à ce dernier de vérifier tous les éléments du dossier complet et de s'assurer que les informations qui lui sont fournies sont effectivement correctes.

Le traitement automatique des données et l'automatisation des processus en général ne doivent pas conduire un gestionnaire de dossiers à faire aveuglément confiance aux calculs proposés par le programme informatique. Reprendre simplement les données fournies sans en vérifier l'exactitude peut conduire à des situations où des décisions erronées sont prises.

L'automatisation doit être considérée comme un outil permettant d'atteindre plus rapidement le résultat final. Elle n'est cependant qu'un outil dont l'utilisation correcte relève toujours de la responsabilité du gestionnaire de dossiers. Celui-ci doit donc évaluer toutes les données avec l'expertise nécessaire et en tirer les conclusions appropriées. Il faut veiller à ce que l'automatisation de certains processus et tâches n'empêche pas leur remise en question. Dans le cas présent, le citoyen avait contacté le service de pension pour signaler qu'il avait demandé la réduction, mais cela n'a pas donné lieu à un examen plus approfondi des éléments fournis par le citoyen.

Le SFP ne peut pas se fier aveuglément au calcul proposé par le programme informatique, surtout dans les situations où un citoyen fournit des explications et expose des faits. Le calcul proposé par le programme informatique doit être réexaminé de manière approfondie en tenant compte des explications fournies par le citoyen. Cela signifie qu'il faut écouter le citoyen avec un esprit ouvert, sans se focaliser sur ce que l'ordinateur présente comme la vérité.

Conclusions générales

Conclusion 1

Ces trois dossiers constituent, selon nous, des exemples montrant que la prise de décision des services de pensions est fortement axée sur les données et repose souvent sur des processus automatisés. Cela entraîne une plus grande efficacité et un gain de temps, ce qui constitue indéniablement des avantages considérables. De nombreux dossiers peuvent ainsi être traités plus rapidement, ce qui profite le plus souvent au citoyen, qui reçoit plus vite une décision de pension. En outre, il convient de noter que la complexité de la législation en matière de pensions a conduit à ce que les décisions de pension ne puissent plus être prises que grâce à un programme de calcul sophistiqué.

Conclusion 2

Cependant, lorsque, comme dans ces trois dossiers, il s'agit d'une situation moins courante, nous constatons une certaine méfiance de la part des services de pensions lorsque le citoyen tente d'indiquer que la situation réelle est différente de ce qui ressort des données informatiques.

Pour illustrer cela, nous faisons volontiers le parallèle avec la phrase « Computer says no » (l'ordinateur dit non) tirée de la série satirique Little Britain. Dans cette série, une réceptionniste très peu serviable dans un hôpital répond presque chaque fois qu'on lui pose une question : « Computer says no ». Elle ne donne aucune explication supplémentaire sur les raisons du refus de l'ordinateur. La seule forme de transparence de la réceptionniste provient lorsque celle-ci montre ostensiblement son écran : « Regardez, l'ordinateur dit vraiment non ».

Dans le cas de Mme Lippens, le Service fédéral des Pensions a déclaré que l'attestation avait été transmise à la mutuelle via les flux numériques. Dans le cas de M. Coppens également, l'INASTI a continué à affirmer qu'il ne pouvait rien faire d'autre que se baser sur les flux électroniques. La question explicite de savoir si ces flux étaient corrects et reflétaient donc fidèlement la situation n'a toutefois pas été posée. L'agent de l'INASTI aurait dû contacter la caisse d'assurances sociales afin de vérifier l'affirmation du plaignant selon laquelle il avait effectivement payé ses cotisations sociales. Il aurait dû vérifier à quelle date et quelles informations concernant le paiement des cotisations sociales avaient été reçues par l'INASTI. La question se pose de savoir pourquoi l'INASTI n'a pas demandé au plaignant les données relatives au paiement des cotisations sociales. Dans le troisième dossier, le gestionnaire de dossier aurait dû remettre en question le calcul des ressources proposé par le programme informatique après que la procédure de réduction a été signalée.

Le partage d'informations entre les différentes institutions épargne beaucoup de démarches au pensionné. Ainsi, dans la seconde plainte, le futur pensionné ne doit pas fournir lui-même toutes les preuves attestant qu'il a payé l'intégralité de ses cotisations sociales dans les délais. En outre, l'échange direct de données relatives au paiement des cotisations sociales entre l'INASTI et les caisses d'assurances sociales évite, en principe, que l'INASTI dispose de données obsolètes. Toutefois, cet échange exige également que, lorsque des problèmes sont signalés, ceux-ci soient pris en compte et qu'on ne se réfère pas uniquement au résultat affiché par le programme informatique.

L'expression « computer says no » représente ici la tendance des administrations à s'appuyer principalement sur les données informatiques, à faire aveuglément confiance au programme informatique au point que la confiance envers le citoyen n'a plus de place. Le parti pris avec lequel les décisions sont prises sur la base de données informatiques crée ainsi un champ de tension croissant entre la technologie et l'humanité.

Sans ignorer les avantages de la prise de décision fondée sur les données, nous ne devons pas oublier que si le résultat d'un processus automatisé est présenté comme une vérité immuable, cela entraîne une certaine rigidité au sein de laquelle la confiance n'a plus guère de place. En écoutant les plaintes des pensionnés (actuels et futurs), les services de pension ont la possibilité de détecter les erreurs et d'identifier les ajustements nécessaires. Cela suppose une attitude ouverte.

Nous plaidons en faveur d'une vision dans laquelle la technologie devrait soutenir et non ancrer la méfiance. L'utilisation d'un programme informatique doit soutenir le gestionnaire de dossiers et non le remplacer. Cela signifie que l'humain doit rester au centre, même dans un environnement automatisé. Pour maintenir la confiance, il est indispensable de laisser place au contexte et aux explications personnelles.

Il convient de noter que si les services de pension veulent que les pensionnés aient confiance en leur bon fonctionnement, cela implique qu'ils doivent également partir d'une image positive de l'être humain et de la bonne foi des pensionnés. Cela requiert une relation équilibrée entre le (futur) pensionné et le service de pension.

La confiance des (futurs) pensionnés dans les actions des services de pension fait également partie des fondements d'un état de droit.

Il faut toujours prendre le temps d'écouter le plaignant, d'établir un contact personnel et de proposer une solution sur mesure. Cela prend du temps au départ, mais s'avère finalement profitable pour les deux parties. Le pensionné est aidé et le service de pension peut résoudre le problème afin qu'aucune autre plainte ne soit reçue à ce sujet à l'avenir.

En outre, la manière dont les données sont échangées doit être transparente. Cela n'est possible que si les utilisateurs du programme informatique et les gestionnaires de plaintes sont informés du fonctionnement du système (par exemple via la mise à disposition d'un guide sur le programme informatique) ou disposent d'une personne de référence à consulter en cas de besoin (par exemple lorsqu'une plainte est introduite). Un gestionnaire de dossiers compétent ne se contente pas d'introduire correctement les données à traiter dans le programme informatique. Il doit également posséder une connaissance de base de la manière et des raisons pour lesquelles les informations introduites sont traitées par le programme.

Lorsque le pensionné pose des questions sur le traitement de ses données, il doit pouvoir obtenir une réponse. Il ne doit pas avoir l'impression que ses données ont été placées dans une boîte noire. Étant donné que, comme mentionné ci-dessus, le SFP a transmis à ses collaborateurs des instructions concernant les situations dans lesquelles une attestation de pension pour les soins de santé doit être établie manuellement, il démontre qu'il veille à ce que ses collaborateurs soient informés du fonctionnement du programme informatique à cet égard.

Le fait que tous les collaborateurs ne connaissent pas toujours le fonctionnement du programme ne peut en effet être corrigé que par la répétition des instructions, ce que le SFP a fait à la suite de la médiation dans le cadre de la plainte de Mme Lippens.

Notons également que ce sont surtout les personnes se trouvant dans une situation plutôt exceptionnelle qui passent entre les mailles du filet dans une prise de décision fondée sur les données. Le Service de médiation Pensions appelle donc à rester attentif aux personnes se trouvant dans ces situations exceptionnelles afin qu'elles ne soient pas laissées pour compte. Cela n'est possible que si l'on écoute et si l'on fait confiance.

Conclusion 3

Enfin, nous constatons que dans aucun des dossiers, les plaignants n'ont reçu d'excuses de la part du service de pension. Présenter des excuses ne coûte rien, mais est souvent très apprécié par les plaignants. Cela contribue également à rétablir la confiance des pensionnés envers les services de pensions. Nous avons déjà plaidé par le passé en faveur d'une présentation plus rapide et spontanée d'excuses : voir le rapport annuel 2008, p. 89. Nous ne pouvons donc que réitérer cet appel.



Erreurs dans les programmes informatiques

2

CHAPITRE

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 ces programmes. 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. Les erreurs suivantes ont été découvertes.

Le programme informatique comptabilise deux fois la période d'activité en tant qu'indépendant et celle de service militaire dans les conditions de carrière pour la pension anticipée, alors que la législation ne l'autorise pas

DOSSIER 41064

Les faits

En septembre 2024, M. Vanaken¹ a constaté que sa date de pension la plus proche sur www.mypension.be était passée du 1^{er} juillet 2026 au 1^{er} juillet 2025 pour la pension de travailleur salarié. Après avoir vérifié cette modification par téléphone auprès du Service fédéral des Pensions, il introduit, le 22 mars 2025, une demande de pension avec une date de prise de cours au 1^{er} juillet 2025.

Le 5 mai 2025, il reçoit une notification du SFP lui octroyant une pension de retraite de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025. Entre-temps, M. Vanaken avait également pris les dispositions nécessaires avec son employeur pour son départ d'un commun accord.

Toutefois, le 27 mai 2025, il reçoit du SFP une décision de pension rectifiée dans laquelle la date de prise de cours de sa pension de retraite de salarié est reportée au 1^{er} juillet 2026. M. Vanaken est ainsi placé devant un fait accompli. Il ne peut en effet plus retourner chez son employeur : sa démission est irréversible. M. Vanaken se plaint donc d'une perte de revenus.

Commentaires

M. Vanaken a introduit une demande de pension le 22 mars 2025 afin d'obtenir la pension de retraite de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025.

La date de pension la plus proche est déterminée par deux éléments, à savoir la durée de carrière et l'âge.

M. Vanaken justifie d'une carrière à la fois en qualité de salarié et d'indépendant. Pour déterminer quand une année de carrière est prise en compte dans la durée de carrière, il convient d'examiner le régime spécifique :

■ Régime des travailleurs salariés :

Chaque année de carrière doit actuellement comporter au moins un tiers d'un régime de travail à temps plein².

Une année à temps plein comporte 312 jours³, ce qui signifie que chaque année doit comporter au moins 104 jours pour être prise en compte.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² Article 4, §2, 2^{ème} alinéa, 2° de l'arrêté royal du 23.12.1996

³ Article 28 bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967

■ Régime des travailleurs indépendants :

Chaque année de carrière doit comporter au moins deux trimestres ouvrant droit à une pension⁴, pour lesquels les cotisations nécessaires doivent avoir été versées⁵.

Lorsque nous examinons la carrière de M. Vanaken, nous constatons qu'au moment de sa demande de pension, il justifie de 40 années de carrière :

- Salarié : 1989 à 2024
- Indépendant : 1985 à 1989, 1995 à 2014.

La durée minimale de carrière requise pour pouvoir bénéficier d'une pension anticipée est toutefois de 42 années de carrière à l'âge de 63 ans⁶. Pour une demande de pension au 1^{er} juillet 2025, compte tenu du fait que M. Vanaken avait déjà atteint l'âge de 63 ans le 16 décembre 2024 et en tenant compte de l'évolution ultérieure de sa carrière comme salarié, cela signifiait que M. Vanaken ne prouverait que 41 années de carrière au 1^{er} juillet 2025.

Sur la base des données figurant dans son dossier, il semble donc qu'il manque une année de carrière pour pouvoir bénéficier de la pension anticipée à partir du 1^{er} juillet 2025. Cependant, le site www.mypension.be indiquait que M. Vanaken pouvait prendre sa pension de retraite de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025. M. Vanaken a étayé cette affirmation par une capture d'écran de www.mypension.be qu'il avait prise au moment de la consultation.

Votre montant de pension quand vous arrêtez de travailler :

1. à votre première date de pension possible :

A partir du **01.07.2025**, vous recevez par mois :

Net
1.521,44 €
Brut
1.556,58 €
Salarié
1.556,58 €
Indépendant
0,00 €

Il ressort en outre du dossier de pension proprement dit que M. Vanaken a reçu le 5 mai 2025 une décision lui octroyant une pension de retraite de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025.

Notification de votre décision de pension avec prise de cours au 01/07/2025

Cher Monsieur,

Vous avez demandé le 22/03/2025 votre pension de retraite de salarié.

Vous avez droit à partir du 01/07/2025 à un montant mensuel brut de 1.587,70 EUR (le montant est fixé à l'index 179,58).

- Il s'agit d'une pension basée sur votre propre occupation comme salarié.
- Votre pension est calculée au taux isolé, car votre conjoint a des revenus personnels.

Le 8 mai 2025, il reçoit une décision de refus de la pension de retraite d'indépendant au 1^{er} juillet 2025. Le 26 mai 2025, il reçoit une décision rectificative de la pension de salarié : la pension est finalement refusée à partir du 1^{er} juillet 2025.

La raison de ces deux décisions de refus provient de l'année de carrière 1984. M. Vanaken ne justifie de périodes d'assurance pension que pour le dernier trimestre de cette année, d'une part pour une activité en tant qu'indépendant, d'autre part pour un service militaire. Étant donné que les deux périodes se

⁴ Article 4, §2, 2^{ème} alinéa, 1^o de l'arrêté royal du 23.12.1996

⁵ Article 15, §1, 3^o de l'arrêté royal n° 72 du 10.11.1967

⁶ Article 4, §1, 6^o de l'arrêté royal du 23.12.1996

situent dans le même trimestre, il est logique que seul un trimestre puisse être pris en compte pour la condition d'anticipation de la pension. Par conséquent, l'année 1984 ne peut être prise en considération pour la condition de carrière, car elle ne compte pas les 104 jours requis dans régime des salariés ou les 156 jours requis dans le régime des indépendants.

Il ressort des informations énumérées ci-dessus que l'INASTI a correctement traité cette donnée dans le calcul de la pension d'indépendant et sur www.mypension.be. Tant en ce qui concerne la date de prise de cours de la pension d'indépendant qui figurait sur www.mypension.be que la décision notifiée par l'INASTI à M. Vanaken, la pension de retraite d'indépendant est refusée à partir du 1^{er} juillet 2025.

En ce qui concerne la décision de pension de salarié, nous constatons un certain nombre d'erreurs. M. Vanaken s'est vu attribuer des droits à la pension en tant que salarié à partir du 1^{er} juillet 2025, tant via le site www.mypension.be que par décision notifiée le 8 mai 2025.

L'erreur proviendrait apparemment de la transmission erronée par l'INASTI au SFP des données relatives à la carrière dans le régime des travailleurs indépendants pour l'année 1984. L'INASTI a transmis au Service fédéral des Pensions qu'un trimestre en tant qu'indépendant à titre principal et un trimestre de service militaire (à savoir le même trimestre) devaient être pris en compte pour la condition de carrière afin de bénéficier de la pension anticipée, de sorte que deux trimestres au total ont été pris en compte pour la condition de carrière. Or, en réalité, seul un trimestre peut être pris en compte. Conformément à l'article 28, § 3, de l'arrêté royal du 22 décembre 1967, aucune période ne peut être assimilée (en l'occurrence, assimilation du service militaire) si elle est déjà prise en compte du fait que le travailleur indépendant a exercé une activité professionnelle pendant cette période.

Dans ce contexte, il convient d'ailleurs de noter que, dans une décision de l'INASTI du 1^{er} décembre 2021, le service militaire n'a pas été assimilé à une activité indépendante, à juste titre, étant donné que M. Vanaken avait exercé une activité professionnelle d'indépendant pendant la période où il a effectué son service militaire (du 1^{er} octobre 1984 au 30 septembre 1985) et pour laquelle il avait payé des cotisations sociales ouvrant des droits à la pension.

Ainsi, pour l'année 1984, un trimestre a été pris en compte à tort deux fois pour la détermination de la date de pension la plus proche et M. Vanaken a ainsi atteint (à tort) les 42 années de carrière requises.

Il s'agit évidemment d'une erreur de traitement des données de carrière, qui n'a pas été détectée par le programme informatique de l'INASTI. Finalement, cette erreur a été reprise par le gestionnaire traitant le dossier au SFP (qui, au sens strict, n'est compétent que pour l'application de la législation sur les pensions des travailleurs salariés).

Nous devons toutefois constater que l'INASTI avait correctement transmis, à une reprise, les informations nécessaires à ce sujet au SFP.

Le 24 mars 2025, le SFP avait en effet demandé à l'INASTI de vérifier l'enregistrement du service militaire pour les années 1984 et 1985. Le SFP avait explicitement mentionné comme raison que cet enregistrement avait une incidence sur l'anticipation.

L'INASTI avait répondu le 25 avril 2025 comme suit : « *La période de service militaire n'est pas assimilée, car la personne concernée était déjà affiliée en tant qu'indépendant à titre principal pendant cette période et payait des cotisations à ce titre.* »

Il était donc clair, le 25 avril 2025, que seule la période d'assurance pension en tant qu'indépendant était prise en compte pour la condition d'anticipation au cours du dernier trimestre de l'année 1984, ce qui signifie que cette année ne comptait que 78 jours et ne pouvait donc pas être prise en compte pour la pension anticipée.

Par la suite, l'INASTI a de nouveau transmis, à tort, par voie électronique deux trimestres valables pour 1984. Le Service fédéral des Pensions a cette fois suivi les dernières données reçues de l'INASTI (sans se poser à nouveau la question sur l'exactitude de ces informations) et a finalement accordé la pension de retraite de salarié par décision du 5 mai 2025.

Compte tenu des informations fournies par M. Vanaken et des éléments figurant dans le dossier de pension, il était donc clair que des informations erronées avaient déjà été communiquées sur le site www.mypension.be (en ce qui concerne la pension de retraite de salarié), même si toutes les données correctes étaient disponibles. Nous arrivons à la même conclusion concernant la décision de pension du SFP.

Nous avons donc contacté les deux services de pension le 13 juin 2025 afin de leur faire part de ces éléments.

Nous devons en effet conclure que, sur la base des données de carrière, les décisions de refus de l'INASTI et du SFP, respectivement du 8 mai 2025 et du 26 mai 2025, sont tout à fait correctes. En traitant correctement les données de carrière, seules 41 années de carrière sont prouvées, ce qui est insuffisant pour bénéficier des deux pensions de retraite à partir du 1^{er} juillet 2025.

Nous avons toutefois estimé que M. Vanaken avait subi un préjudice en raison des informations erronées figurant sur le site www.mypension.be et de la décision initiale d'octroi de la pension de salarié reçue.

Nous avons dès lors demandé aux services de pension d'examiner la possibilité d'accorder une indemnisation.

Après plusieurs tentatives de médiation, nous constatons que l'INASTI accède à notre demande en procédant à une réparation en nature.

L'INASTI répare le dommage en octroyant la pension à partir du 1^{er} juillet 2025. Le SFP suit l'INASTI et octroie également la pension à partir du 1^{er} juillet 2025.

Les droits à la pension de salarié et d'indépendant sont fixés au 1^{er} juillet 2025 et sont également payés à cette date.

Nous sommes donc satisfaits que la demande d'indemnisation soit rencontrée par l'octroi de droits à la pension (à titre d'indemnisation) pour la période du 1^{er} juillet 2025 au 30 juin 2026, comme communiqué par le passé.

Le montant total de l'indemnisation s'élève à 26.785,44 EUR.

Conclusion

Bien que les informations communiquées sur le site www.mypension.be concernant le montant futur de la pension et la date de prise de cours consistent en une estimation, le citoyen est en droit d'attendre que les données de base déjà disponibles et utilisées à cette fin soient traitées de manière correcte.

Il peut être soutenu que, dans le cadre d'une estimation, la partie réellement estimée et donc susceptible d'incertitude quant au montant concerne les données futures. L'article 5 §3 de l'arrêté royal du 26 avril 2007 stipule en effet : « Pour la partie de carrière pour laquelle les données de carrière ne sont pas disponibles au moment où se fait l'estimation des droits de pension, il est tenu compte des hypothèses qui sont précisées dans la réponse ». En bref, cela signifie que le SFP et l'INASTI font une estimation de la date de pension la plus proche possible et du montant futur de la pension pour les données inconnues. Dans le dossier de M. Vanaken, l'erreur dans l'estimation concernait toutefois des données correctement enregistrées provenant du passé. L'article 5, § 2, de l'arrêté royal du 26 avril 2007 stipule : « Pour la partie de carrière pour laquelle les données de carrière sont disponibles, l'estimation du futur droit de pension se fait sur la base des règles qui sont en vigueur pour le calcul d'une pension au moment de l'examen ». On peut donc conclure qu'un calcul de pension quasi correct doit être effectué sur la base des données de carrière du passé.

Le dossier a également révélé que le SFP a douté des données qu'il avait initialement reçues de l'INASTI. Il avait correctement évalué l'impact sur la date de pension la plus proche. Bien que nous ne puissions que nous en réjouir, nous nous interrogeons néanmoins sur la raison pour laquelle aucun contact n'a été pris à ce moment-là avec M. Vanaken. Si le doute quant à une éventuelle prise de cours de la pension au 1^{er} juillet 2025 lui avait été communiqué à ce moment-là, cela lui aurait peut-être laissé le temps de reprendre contact avec son employeur. La décision concernant la cessation d'activité aurait alors pu être reportée d'un commun accord.

Sur la base de tous ces éléments du dossier, il nous semble clair que M. Vanaken n'a commis aucune faute. Pendant une période de 9 mois, sur la base des données déjà connues des services de pension, il lui a été indiqué qu'il pourrait prendre sa pension de retraite de salarié à partir du 1^{er} juillet 2025. Une information qui lui a également été confirmée par la décision de pension erronée du 5 mai 2025.

L'erreur cruciale dans cette affaire incombe à l'INASTI. Il convient toutefois de noter que le gestionnaire de dossier du SFP n'a pas remis en question le dernier échange électronique de données de l'INASTI concernant les trimestres à prendre en compte pour l'année 1984, et ce malgré la réponse écrite antérieure de l'INASTI qui donnait clairement un autre signal. Un nouveau contact avec l'INASTI, au cours duquel les deux réponses auraient été présentées et une clarification demandée, aurait constitué une meilleure méthode de travail.

Cette situation a entraîné des conséquences importantes et irréversibles. En effet, l'employeur de M. Vanaken avait déjà engagé un remplaçant, ce qui rendait sa démission irréversible. Il était donc clair que l'intéressé avait subi un préjudice et qu'il existait un lien de causalité entre l'erreur commise par le service de pension (estimation incorrecte et non fiable des droits à la pension, alors même que les services de pension disposaient de toutes les données de carrière correctes et que ces données concernaient une période antérieure à la date à laquelle l'estimation avait été effectuée) et le dommage subi par l'intéressé.

L'arrêt de la Cour de cassation du 14 décembre 2023⁷ a renvoyé, dans une affaire comparable, à l'article 1382 de l'ancien Code civil selon lequel celui par la faute duquel un dommage est causé à autrui est tenu de le réparer intégralement. Cela implique que la personne lésée doit être replacée autant que possible dans la situation dans laquelle elle se serait trouvée si la faute n'avait pas été commise. L'arrêt mentionne en outre que la réparation du dommage en nature est le mode normal de réparation. Si la réparation du dommage en nature est possible par l'octroi d'un paiement périodique et que le responsable (en l'espèce le service de pension) propose ce mode de réparation, il ne peut être procédé à une réparation du dommage par capitalisation.

La décision des deux services de pension d'accorder finalement des droits à la pension à partir de la date initialement communiquée à l'intéressé, à titre de réparation du préjudice en nature (= indemnisation), est donc tout à fait conforme à l'arrêt de la Cour de cassation susmentionné.

Le programme informatique n'envoie pas, à tort, le questionnaire nécessaire à la détermination correcte du précompte professionnel, de la retenue AMI et de la cotisation de solidarité sur la pension (avec la question d'un enfant à charge ou non) lorsqu'une rente d'accident du travail est versée

DOSSIERS 41342 ET 40979

Les faits

Mme Plasschaert bénéficie d'une rente d'accident du travail payée par le SFP.

À partir du 1^{er} novembre 2024, le SFP lui octroie une pension dans le secteur public en raison d'une incapacité médicale temporaire.

Mme Plasschaert constate par hasard via le site www.mypension.be que son enfant à charge n'est pas pris en compte dans le calcul du précompte professionnel. Un contact téléphonique de Mme Plasschaert avec le SFP en décembre 2024 révèle en effet que le SFP lui avait communiqué un montant net tenant compte d'un enfant à charge.

Ce n'est que lorsque l'intéressée a recontacté le SFP que celui-ci a modifié le dossier et réduit le précompte professionnel à partir du paiement de la mensualité suivante (août 2025).

Le SFP ne rembourse toutefois pas rétroactivement le précompte professionnel indûment retenu depuis la date de prise de cours de sa pension (1^{er} novembre 2024). Elle ne récupérera le précompte professionnel retenu en trop qu'après l'avertissement-extrait de rôle, soit presque 2 ans plus tard.

7 C.23.0032.N

Mme Plasschaert reste sur sa faim. Elle devra attendre l'avertissement-extrait de rôle avant de récupérer le montant de précompte professionnel indûment retenu.

En août 2025, elle s'adresse au Service de médiation Pensions. Elle demande une rectification avec effet rétroactif.

Commentaires

Il ressort du dossier que Mme Plasschaert bénéficie d'une rente d'accident du travail depuis septembre 2016. Notre analyse révèle que, lors du paiement d'une rente d'accident du travail, aucune enquête n'est effectuée concernant les personnes à charge.

Cela nous semble logique, étant donné que la rente d'accident du travail est exonérée d'impôts. Le SFP ne doit donc pas prélever de précompte professionnel sur cette rente. Le SFP limite autant que possible les questions posées aux pensionnés, lorsque les informations dont il a besoin sont disponibles auprès d'une autre source publique ou lorsque certaines informations sont inutiles.

Au moment de l'octroi d'une pension, un formulaire est en principe envoyé à l'intéressé 90 jours avant le premier paiement d'un droit, dans lequel le futur pensionné est interrogé sur sa situation sociale et fiscale. Ce document réclame des informations sur une éventuelle charge d'enfants. En effet, ces informations ne sont pas directement disponibles pour le SFP. Grâce à la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS), le SFP peut constater si des enfants sont inscrits à la même adresse, mais cela ne fournit aucune information sur la charge d'enfants de la personne concernée.

Pour la détermination de l'impôt sur le revenu par l'administration fiscale (avertissement-extrait de rôle), un enfant est considéré à charge si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- L'enfant doit faire partie du ménage ;
- Les ressources nettes de l'enfant ne doivent pas excéder un certain montant.

Par enfant, on entend :

- les enfants ou enfants adoptifs, petits-enfants et arrière-petits-enfants, quel que soit leur âge,
- les autres enfants dont le pensionné assume la charge exclusive ou principale. Il doit prendre ces enfants à charge avant l'âge de 18 ans (sauf s'ils ont été placés sous le statut de minorité prolongée). La « charge principale » signifie que le pensionné supporte au moins la moitié des frais d'entretien de l'enfant. Il doit être en mesure de le prouver. Les interventions des pouvoirs publics dans les frais d'entretien de cet enfant ne sont pas comprises. Les enfants placés en famille d'accueil peuvent, par exemple, être à charge si le pensionné en assume la charge exclusive ou principale.

Une réduction du précompte professionnel peut être appliquée en cas de charge d'enfant. Pour les revenus de l'année 2025, cette réduction s'élève à 51 EUR par mois pour un enfant.

Étant donné qu'un avantage était déjà payé et qu'aucune information sur d'éventuelles charges d'enfants ne figurait dans le dossier, le SFP a supposé, lors de l'examen du dossier de pension pour l'octroi de la pension pour inaptitude physique, qu'il n'y avait pas d'enfants à charge. Il n'a pas demandé d'informations complémentaires à la personne concernée.

Le fait que le programme informatique ne prévoit pas l'envoi d'un questionnaire nécessaire à la détermination correcte du précompte professionnel lorsqu'une rente d'accident du travail est payée découle d'une erreur de programmation.

Le Service de médiation Pensions a demandé au SFP de rectifier le précompte professionnel avec effet rétroactif, du moins à partir du 1^{er} janvier 2025. Le précompte professionnel retenu en trop pour les mois de novembre et décembre 2024 sera régularisé lors de l'imposition par le fisc.

Le Médiateur pour les Pensions a également constaté que la retenue AMI n'était pas correcte. Le seuil pour les bénéficiaires sans charge d'enfants a été appliqué alors que le seuil pour les bénéficiaires avec charge d'enfants aurait dû être appliqué. En effet, conformément à l'article 4, 3^o de l'arrêté royal du 8 décembre 2013 portant exécution des articles 4 et 13 de la loi du 13 mars 2013 sur la cotisation AMI, ce seuil s'applique au bénéficiaire marié vivant séparé de son conjoint, au bénéficiaire non marié, au

bénéficiaire divorcé ou au conjoint survivant, à condition qu'il cohabite exclusivement avec un ou plusieurs enfants dont un au moins ouvre un droit à des allocations familiales.

L'erreur de programmation consistant à ne pas envoyer le questionnaire nécessaire à la détermination correcte du précompte professionnel lorsqu'une rente d'accident du travail est payée a également entraîné un calcul erroné de la retenue AMI. Une retenue AMI d'un montant de 75,65 EUR, ensuite de 77,21 EUR, a été retenue en trop chaque mois.

Les cotisations AMI retenues en trop pour la période du 1^{er} novembre 2024 au 31 octobre 2025, d'un montant total de 763,58 EUR, ont été remboursées le 15 octobre 2025.

Conclusion

Le SFP a donné une suite favorable à la demande du Médiateur pour les Pensions. Les montants de 408 EUR de précompte professionnel et de 763,58 EUR de cotisations AMI injustement retenus ont été rapidement remboursés à Mme Plasschaert.

Plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions a fait remarquer que lorsqu'aucun questionnaire utile pour les retenues sur la pension (comprenant notamment la question d'enfants à charge) n'est envoyé, alors qu'une rente d'accident du travail est déjà payée (et que souvent, ces montants ne sont soumis ni au précompte professionnel ni à la cotisation AMI, car le seuil minimum pour effectuer ces retenues n'est pas dépassé), cela peut entraîner des retenues erronées sur la pension.

Il est avantageux pour le citoyen que les services publics collectent, conservent et partagent de plus en plus de données sur les citoyens avec d'autres services publics ou d'autres départements d'un même service public. Cela facilite la vie du citoyen. Ainsi, le citoyen ne doit pas communiquer à chaque fois les mêmes données à différents services publics ou départements d'un service public. La réutilisation du calcul brut/net du service des rentes d'accident par le service de paiement des pensions est un avantage pour le service de pensions : celui-ci ne doit pas demander les données au citoyen, ce qui permet de gagner du temps lors du calcul du précompte professionnel à retenir.

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.

Un programme informatique comptabilise deux fois la même période d'activité de salarié et d'activité d'indépendant à titre complémentaire (avec cotisations supérieures au seuil minimum pour une activité principale) dans les conditions de carrière pour bénéficier de la pension anticipée, alors que la législation ne l'autorise pas

DOSSIER 41137 - 41535

Plainte

Mme Verweghe a introduit une plainte auprès du Service de médiation Pensions parce qu'après avoir obtenu une décision lui octroyant la pension et le paiement de celle-ci à partir du 1^{er} mai 2025, elle a 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 seraient 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'intéressée avait demandé la pension au 1^{er} mai 2025, car selon les informations sur www.mypension.be, elle remplissait alors les conditions pour bénéficier d'une pension anticipée. Mme Verweghe aurait alors atteint l'âge de 60 ans et prouverait 44 années de carrière. Mme Verweghe a reçu des notifications concernant à la fois sa pension de salariée et d'indépendante, ainsi qu'un premier

paiement de la pension pour le mois de mai 2025. Début juin 2025, elle reçoit toutefois une demande de remboursement de sa pension d'indépendante. Selon l'INASTI, Mme Verweghe ne remplissait finalement pas les conditions de carrière et n'avait donc pas droit à la pension anticipée d'indépendante. Mme Verweghe affirmait toutefois être en règle avec le paiement des cotisations sociales pour son activité indépendante et ne comprenait pas que ses conditions de carrière ne soient pas remplies.

Analyse

Au cours des années précédant sa pension, Mme Verweghe occupait un emploi à temps partiel en tant que salariée et exerçait une activité indépendante à titre complémentaire. Pour certains trimestres, les revenus de son activité complémentaire dépassaient le seuil minimum pour une activité principale et elle a par conséquent acquis des droits à la pension pour ces trimestres⁸.

Mme Verweghe a introduit une demande de pension le 6 août 2024 avec une date de prise de cours au 1^{er} mai 2025, puisque selon www.mypension.be, elle remplissait les conditions pour bénéficier de la pension anticipée. En novembre 2024, elle a reçu des notifications concernant à la fois sa pension de salariée et sa pension d'indépendante, et elle a perçu le premier paiement de sa pension en mai 2025.

La notification de sa pension d'indépendante mentionne que pour les deux trimestres précédant la date de prise de cours de sa pension (à savoir la période du 1^{er} octobre 2024 au 31 mars 2025), ses droits à la pension sont octroyés sur la base de la « présomption de cotisations payées »⁹. L'INASTI applique ce principe afin de notifier les décisions de pension en temps utile. L'INASTI part du principe que le pensionné sera en règle de paiement de ses cotisations sociales.

Nous pouvons toutefois noter ici que l'INASTI applique également cette présomption pour une activité indépendante prestée à titre complémentaire. Un indépendant à titre complémentaire peut certes acquérir des droits à la pension, mais uniquement si les cotisations sont suffisamment élevées pour dépasser le seuil minimum pour une activité principale. Lorsque, pour une année donnée, on ne sait pas encore si les cotisations provisoires atteindront ou non ce seuil minimum, les données de la dernière année connue sont prolongées tant sur le site www.mypension.be que dans la décision de pension : on part alors du principe que si les cotisations ont atteint le seuil minimum pour une activité principale au cours de cette année, il en sera de même pour les années suivantes. Les cotisations sont également considérées comme ayant été payées dans les délais.

En outre, Mme Verweghe avait certes atteint 43 années de carrière au 31 décembre 2024, mais son activité de salariée était à temps partiel.

Pour qu'une année soit prise en compte pour l'anticipation de la pension, il faut avoir presté 104 jours à temps plein au cours de cette année. Avec son activité à temps partiel, il lui était donc impossible d'atteindre les 44 années de carrière nécessaires pour pouvoir bénéficier de la pension anticipée au 1^{er} mai 2025 sur base de son activité salariée.

Pour remplir la condition de carrière en ce qui concerne son activité d'indépendante, elle doit prouver deux trimestres et ne pourrait donc bénéficier de la pension anticipée qu'au plus tôt le 1^{er} juillet 2025¹⁰.

Nous avons conclu qu'il s'agissait dans ce dossier d'une erreur administrative du service de pensions de l'INASTI et avons estimé que la pension ne pouvait pas être récupérée, conformément à l'article 152 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967¹¹. Le principe général prévoit en effet qu'en cas d'erreur administrative, la décision de pension peut être corrigée pour l'avenir, mais pas pour le passé.

⁸ À l'inverse, les trimestres pour lesquels les revenus n'atteignent pas le seuil d'une activité principale n'ouvrent pas de droits à la pension.

⁹ Cette présomption de paiement est appliquée conformément à l'article 4, §3, alinéa 2, de l'arrêté royal du 30 janvier 1997. Cet article stipule que « Pour les deux trimestres qui précèdent celui au cours duquel la pension de retraite prend cours, les cotisations sont présumées, sauf preuve contraire, avoir été payées à la date de prise de cours de la pension à condition que toutes les cotisations réclamées par la caisse d'assurances sociales pour la période antérieure à ces deux trimestres aient été payées ». Sur le site www.mypension.be, cette présomption est également appliquée de cette manière.

¹⁰ Article 3, §3, alinéa 2 de l'arrêté royal du 30 janvier 1997 : « Les années civiles visées aux alinéas 1 à 4 sont, selon le cas, prises en considération à condition que : 1° dans le régime des travailleurs indépendants : les années situées après 1956 comportent au moins deux trimestres pouvant ouvrir un droit à la pension. »

¹¹ Article 152 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 : « § 1^{er}. Lorsqu'il constate l'existence d'une erreur de droit ou de fait dans une décision administrative, l'Institut national prend d'office une nouvelle décision produisant ses effets à la date à laquelle que la décision rectifiée aurait dû prendre effet. § 2. Sans préjudice de l'application du § 3 et de l'article 152bis, et pour autant qu'elle ne trouve pas son fondement dans une autre disposition légale ou réglementaire, la nouvelle décision ne peut toutefois prendre cours avant le premier jour du mois suivant celui de sa notification, si elle a pour effet de réduire le montant de la prestation précédemment octroyée. »

Nous avons mené une médiation avec l'INASTI afin d'annuler la récupération. L'INASTI a reconnu que la pension de Mme Verweghe n'aurait pu prendre cours qu'au plus tôt au 1^{er} juillet 2025, conformément à la législation. La récupération a été annulée à la suite de notre médiation.

Cependant, dans le courant du mois d'avril 2025, l'INASTI a été informé par la caisse d'assurances sociales que les cotisations provisoires pour le premier trimestre 2025 étaient inférieures au seuil minimum pour une activité principale. Les cotisations provisoires sont en effet calculées sur l'année 2022, année pour laquelle les revenus définitifs provenant de l'activité complémentaire de Mme Verweghe n'ont pas atteint le seuil minimum pour payer des cotisations pour une activité principale.

Toutefois, il n'est pas encore définitivement établi que ses cotisations pour 2025 seront réellement inférieures au seuil minimum pour une activité principale. Cela ne pourra être déterminé de manière définitive qu'après l'établissement des revenus de l'année 2025 par l'administration fiscale. Mme Verweghe doit déclarer ses revenus de l'année 2025 à l'administration fiscale vers juin 2026. Ensuite, l'administration fiscale doit déterminer les revenus définitifs et les communiquer à l'INASTI.

Le Médiateur pour les Pensions a contacté Mme Verweghe à ce sujet. Elle a en effet indiqué qu'elle estimait que ses revenus du premier trimestre 2025 seraient inférieures au seuil minimum pour une activité principale.

À la suite de ce cas, l'INASTI a informé le Service de médiation Pensions qu'il examine s'il faut maintenir cette méthode consistant à prolonger pour l'année suivante la présomption de paiement à temps de cotisations d'indépendant à titre complémentaire dont les revenus dépassent le seuil minimum pour une activité principale.

Pour les indépendants terminant leur carrière à titre complémentaire, il est important de connaître le montant de leurs revenus, afin de savoir si les cotisations dépassent le seuil minimum pour une activité principale et déterminer si certains trimestres ouvrent ou non un droit à la pension. Ce qui est également déterminant pour vérifier si une personne peut ou non bénéficier d'une pension anticipée.

Le fait que des cotisations provisoires inférieures au seuil minimum pour une activité principale aient été réclamées pour le premier trimestre 2025 a conduit l'INASTI à réexaminer le dossier. L'INASTI a indiqué que Mme Verweghe ne pouvait pas non plus bénéficier de la pension au 1^{er} juillet 2025, puisqu'elle ne remplit pas les conditions de la pension anticipée à cette date. Elle ne pourrait prendre sa pension qu'à partir du 1^{er} janvier 2026, à moins qu'elle ne reprenne une activité professionnelle. À cette date, elle remplirait les conditions d'âge et de carrière (elle aurait alors 61 ans et justifierait de 43 années de carrière).

Étant donné que Mme Verweghe justifiait d'une carrière mixte, le Service de médiation Pensions est également intervenu auprès du Service fédéral des Pensions (SFP). Le Service de médiation Pensions a également demandé au SFP quel était son point de vue concernant la date de prise de cours de la pension salariée.

Notre analyse a en effet révélé que la date de prise de cours de la pension salariée avait également été fixée de manière erronée, puisque Mme Verweghe ne pouvait pas non plus justifier d'un nombre de jours suffisant en 2025 pour faire valoir son droit à la pension anticipée salariée. Au 1^{er} mai 2025, elle n'avait en effet travaillé que 61 jours en tant que salariée.

Pourtant, le SFP a dans un premier temps suivi la décision de l'INASTI de suspendre la pension à partir du 1^{er} mai 2025 et décidé de récupérer la pension salariée déjà versée. Il n'a pas reconnu qu'il s'agissait d'une erreur administrative.

Pour déterminer la date de prise de cours de la pension de Mme Verweghe, le SFP s'est basé sur l'hypothèse qu'elle avait 61 jours d'activité salariée au 1^{er} mai 2025 et 78 jours communiqués par l'INASTI valables pour l'anticipation. Selon le SFP, Mme Verweghe prouvait ainsi au moins les 104 jours valables requis pour l'anticipation.

Le Médiateur pour les Pensions a signalé au SFP qu'il n'avait pas correctement appliqué la législation en additionnant, pour le premier trimestre de 2025, les jours d'indépendant et les jours de salarié,

alors que la législation ne l'autorise pas. L'article 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 stipule en effet ce qui suit :

« § 2. La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1^{er} est soumise à la condition que l'intéressé prouve une carrière constituée d'un nombre déterminé d'années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension [...].

Les années civiles visées à l'alinéa 1^{er} sont, selon le cas, prises en considération à condition que :

1° dans le régime des travailleurs indépendants :

- elles puissent ouvrir droit à la pension si elles sont situées avant 1957 ;
- si elles sont situées après 1956, comportent au moins deux trimestres qui peuvent ouvrir un droit à la pension ;

2° dans le régime des travailleurs salariés ou dans d'autres régimes, les droits à la pension se rapportent à une occupation qui correspond au tiers au moins d'un régime de travail à temps plein. Lorsque l'occupation ne s'étend pas sur une année civile complète, il est satisfait à cette condition lorsque l'année civile comporte au moins l'équivalent de la durée minimale d'occupation précitée.

[...]

Pour l'application du présent paragraphe et du paragraphe 3, ne sont pas prises en considération :

- les périodes régularisées ou attribuées en vertu des articles 3^{ter}, 7, 75, 76, 77, 78 et 79 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés ;
- les périodes assimilées en vertu de l'article 33 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général du régime de pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants ;

- les périodes correspondantes dans d'autres régimes belges de pension. »

Le Médiateur pour les Pensions néerlandophone, accompagné du gestionnaire du dossier, a eu une concertation orale avec le SFP à ce sujet. À la suite de cette médiation, le SFP a accepté d'annuler la récupération de la pension salariée.

Toutefois, le SFP n'a pas reconnu l'erreur administrative lors de l'octroi de la pension de salarié au 1^{er} mai 2025. Pour défendre le cumul injustifié, le SFP a fait valoir l'impossibilité de traiter les données de carrière par trimestre (les situer correctement dans le temps), mais uniquement sur une base annuelle.

Le SFP indique que dans le cas d'une carrière mixte de salarié et d'indépendant, toutes les données connues sont enregistrées au début de l'année et les données relatives à l'activité indépendante sont cumulées avec les données de carrière de salarié.

Toutefois, le Médiateur pour les Pensions fait remarquer que les déclarations DmfA relatives aux données de carrière sont des données trimestrielles¹². Les données trimestrielles peuvent être enregistrées correctement dans le temps pour le calcul de la pension (et pas seulement sur une base annuelle). Le Service de médiation Pensions estime donc que le SFP doit modifier le programme de calcul d'accès à la pension anticipée, afin qu'il soit conforme à l'article 4 de l'arrêté royal du 23 décembre 1996.

Le Service de médiation Pensions estime que l'octroi injustifié d'une pension aurait pu être évité en plaçant correctement dans le temps les données de la DmfA.

Cela aurait pu éviter beaucoup de stress à Mme Verweghe. Après avoir bénéficié d'un mois de pension, recevoir la notification que la pension a été octroyée à tort et que vous devez reprendre une activité professionnelle est très difficile pour un pensionné. Il en a résulté une rupture de confiance entre le pensionné et l'administration des pensions.

¹² Le Médiateur pour les Pensions note toutefois que les données relatives au chômage sont disponibles sur une base annuelle et ne peuvent donc pas être replacées dans le temps. Cette situation n'est toutefois pas pertinente pour le présent dossier concernant une carrière mixte. Le SFP ne procède par conséquent, à aucun placement dans le temps sur base trimestrielle pour toutes les données de carrière.

Comme indiqué, après la médiation du Médiateur pour les Pensions, le SFP a annulé la demande de récupération mais il ne peut donner de réponse définitive sur les conditions d'octroi de la pension de Mme Verweghe sur base de la législation. Les revenus de son activité indépendante complémentaire en 2025 ne peuvent en effet pas encore être établis définitivement, de sorte qu'il n'est pas certain que ses cotisations atteignent ou non le seuil minimum pour une activité principale étant donné que l'INASTI doit se baser sur les revenus retenus par le fisc. L'imposition sur les revenus 2025 ne sera établie au plus tôt qu'au cours de 2026. Madame Verweghe s'est ainsi retrouvée, en matière de pension, dans une situation où le SFP ne peut pas confirmer avec certitude quelle est la date de prise de cours de sa pension anticipée, ce qui a entraîné l'annulation de la récupération.

Ce n'est qu'à la suite de la révision de l'INASTI mentionnant que le 1^{er} trimestre n'est plus valable (puisque les cotisations provisoires pour 2025, basées sur les revenus de l'activité complémentaire de Mme Verweghe en 2023, n'ont pas atteint le seuil minimum pour une activité principale) que le SFP a procédé à la suspension de la pension au 1^{er} mai 2025.

Dès que Mme Verweghe a été informée que sa pension ne pourrait prendre cours au plus tôt qu'à partir du 1^{er} janvier 2026, elle a cherché à remplir le plus rapidement possible la condition de carrière afin de bénéficier de sa pension plus tôt. À partir de septembre 2025, elle a eu la possibilité de reprendre son ancien emploi d'accompagnatrice de bus. Elle aura ainsi travaillé suffisamment de jours à partir d'octobre 2025 pour introduire une nouvelle demande de pension au 1^{er} octobre 2025.

L'analyse de ce dossier démontre en outre que l'INASTI était bien informé de méthode de travail du SFP d'additionner les périodes, mais avait néanmoins décidé de suivre les décisions du SFP.

À la suite des nouvelles décisions de l'INASTI et du SFP modifiant la date de prise de cours de la pension, Mme Verweghe n'a pas perçu de pension d'indépendante pour les mois de juin, juillet, août et septembre 2025.

En septembre 2025, elle n'a pas non plus perçu de pension de salariée, celle-ci n'ayant pas été payée par mesure conservatoire.

Au total, Mme Verweghe a un manque à gagner de 3.768,2 EUR bruts de pension si l'on compare avec la décision initiale erronée de pension qui indiquait qu'elle pouvait bénéficier de la pension à partir de mai 2025.

À la demande de Mme Verweghe, le Service de médiation Pensions a sollicité l'INASTI¹³ sur la possibilité de réparation en nature du dommage causé par l'erreur de l'INASTI en accordant la pension d'indépendant à partir du 1^{er} mai 2025 étant donné que Mme Verweghe a repris son activité salariée dès que possible. À la demande expresse de Mme Verweghe, nous précisons que la détermination de l'indemnisation doit également tenir compte des efforts déployés par celle-ci pour retrouver un emploi. À ce jour, l'INASTI accorde, dans le cadre d'une médiation, une indemnisation lorsque l'erreur est indiscutable, que le dommage est exactement quantifiable et plutôt limité (le dommage n'est pas exactement quantifiable dans ce cas : plus vite Mme Verweghe trouvera un emploi, plus vite elle pourra bénéficier de sa pension anticipée) et qu'il existe un lien de causalité entre les deux.

L'INASTI n'a pas accédé à cette demande : il affirme que la législation en matière de pension anticipée doit être appliquée sans restriction et qu'elle ne permet aucune compensation¹⁴. Le Médiateur pour les Pensions peut comprendre cette position, étant donné que le dommage n'est pas quantifiable avec précision.

En ce qui concerne l'octroi d'une indemnisation, le Médiateur pour les Pensions avait déjà soulevé la question dans son rapport annuel 2012 (page 104 et suivantes) de savoir s'il ne serait pas souhaitable de prévoir un cadre juridique permettant d'accorder une indemnisation dans des conditions spécifiques, afin d'éviter des procédures judiciaires coûteuses.

¹³ Dans ce contexte, il convient de se référer à un arrêt de la Cour de cassation du 14 décembre 2023 (C23.0032.N) dans lequel il a été établi que lorsque le SFP ne fournit pas, à une date donnée, une estimation correcte et fiable des droits à la pension, il commet une faute. Le pensionné a ainsi perdu une chance de prendre une décision en toute connaissance de cause concernant la fin de son activité professionnelle et un dommage a été causé par cette faute. Ce dommage doit être réparé en nature si la réparation en nature est possible par l'octroi d'une somme due périodiquement et si la partie responsable (= le SFP) propose ce mode de réparation. Cela vaut également si la responsabilité ne porte que pour la perte d'une chance.

¹⁴ Il convient de noter ici que dans le cadre de l'arrêt précité de la Cour de cassation du 14 décembre 2023 (C23.0032.N), Chron. D.S. 2024, n° 4, 211 M. DECONYNCK conclut de manière divergente que la réparation en nature est impossible si le dommage consiste en la perte d'une chance.

Le texte du rapport annuel 2012 a donné lieu à une question parlementaire. Dans le rapport annuel 2021 (page 21 et suivantes), cette question a été à nouveau soulevée. À ce jour, toutefois, aucun cadre juridique n'a encore été prévu pour l'octroi d'une indemnisation.

Le SFP n'a pas non plus accordé d'indemnisation pour la pension du mois de septembre 2025 que Mme Verweghe n'a pas perçue.

Le Service de médiation Pensions a traité un second dossier similaire, dans lequel Mme Petit a reçu les décisions de l'INASTI le 18 mars 2025 et du SFP le 22 janvier 2025, lui octroyant la pension à partir de mai 2025. Après avoir reçu le paiement de sa pension pendant deux mois, elle a été informée le 30 juillet 2025 par l'INASTI que sa pension était supprimée et qu'elle devait rembourser les montants déjà perçus. Là encore, le programme informatique avait pris en compte, à tort, la période concomitante de salariée et d'indépendante à titre complémentaire avec des cotisations supérieures au seuil minimum pour une activité principale, pour la condition de carrière pour la pension anticipée.

Dans ce dossier également, l'INASTI a été informé le 28 juillet 2025 par la caisse d'assurances sociales que les cotisations provisoires pour le premier trimestre 2025 étaient inférieures au seuil minimum pour les cotisations d'une activité principale (et donc pas supérieures comme présumé sur base de la carrière prolongée).

Là encore, l'INASTI a annulé la récupération après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, compte tenu de l'erreur administrative. Le Service de médiation Pensions a fait valoir que Mme Petit n'avait plus droit à ses pensions à partir du 1^{er} mai 2025, mais qu'en vertu du principe de l'erreur administrative (une erreur ne peut être corrigée que pour l'avenir), la pension déjà payée pour les mois de mai 2025 et juin 2025 ne pouvait être récupérée.

Sans reprise d'activité, Mme Petit ne pourrait bénéficier de la pension de retraite qu'au 1^{er} avril 2027.

Le Médiateur pour les Pensions a également demandé à l'INASTI s'il était possible d'accorder une indemnisation ou de réparer le préjudice en nature. L'INASTI a communiqué la réponse suivante : « Étant donné que Mme Petit ne remplit pas les conditions pour bénéficier d'une pension anticipée, celle-ci doit lui être refusée au 1^{er} mai 2025. Elle n'est donc plus considérée comme pensionnée. L'INASTI a proposé de maintenir l'affiliation au régime des indépendants en payant dès que possible (quel que soit le montant des revenus professionnels) les cotisations sociales pour un indépendant à titre principal pour le deuxième trimestre 2025, afin d'ouvrir des droits à la pension¹⁵ ».

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.

Malgré la décision de l'INASTI du 30 juillet 2025, le SFP n'a cessé le paiement de la pension de salarié qu'à partir d'octobre 2025. Le Médiateur pour les Pensions ne trouve toutefois pas à cette date dans le dossier administratif de Mme Petit, de notification du SFP informant Mme Petit de la cessation du paiement de la pension de salarié.

La caisse d'assurances sociales a informé l'INASTI le 9 décembre 2025 du paiement des cotisations sociales pour le 2^{ème} trimestre 2025. Par décision du 17 décembre 2025, l'INASTI octroie à nouveau la pension à Mme Petit et ce à partir du 1^{er} juillet 2025. Le SFP n'a finalement notifié la décision de suspension de la pension au 1^{er} juillet 2025 que le 11 décembre 2025. Le même jour, il a notifié la décision octroyant la pension de salarié également à partir du 1^{er} juillet 2025.

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions invite par conséquent le SFP à placer les données DmfA correctement dans le temps, afin que la législation puisse être correctement appliquée tant par le SFP que par l'INASTI.

¹⁵ La cotisation sociale pour un trimestre dans le cadre d'une activité principale (calculée comme pour un primo-débutant) s'élève à environ 460 EUR.

Le flux d'informations concernant le paiement des cotisations sociales par la caisse d'assurances sociales à l'INASTI ne contient que le dernier paiement, les paiements effectués précédemment n'étant plus visibles

DOSSIER 40741

Le flux électronique entre une caisse d'assurances sociales et l'INASTI, visible pour le gestionnaire de dossiers de l'INASTI dans le programme informatique de l'INASTI, ne contient que le dernier paiement (dans ce cas, le dernier paiement avait une date de paiement postérieure à la date limite de paiement habituelle). Les paiements effectués antérieurement à celui-ci ne sont plus visibles (ils ont été écrasés).

Pour le détail, voir le chapitre 1 « L'ordinateur dit non ».

Dans la proposition de calcul de la garantie de revenus aux personnes âgées, la réduction en valeur dans une succession est incluse, à tort, dans les ressources du défunt.

DOSSIER 41386

Pour le détail, voir le chapitre 1 « L'ordinateur dit non ».



Comment corriger les erreurs

3 CHAPITRE

Pas de remboursement des pensions indûment perçues après médiation lorsque le pensionné ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'il avait perçu une pension trop élevée à la suite d'une erreur du service de pension

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'un montant de pension lui avait été payé à tort.

Depuis janvier 2024, lors de l'intégration dans une nouvelle application de pension par le SFP, le supplément minimum a été effectivement payé à plusieurs fonctionnaires pensionnés, bien qu'ils ne remplissent 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.

Lorsque les choses tournent mal (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 absence injustifiée de la déduction des revenus du conjoint sur le supplément minimum à partir de janvier 2025), le Médiateur pour les Pensions invite le SFP, avant de réclamer le remboursement des montants de pension à la suite d'une erreur du SFP, à vérifier minutieusement si le pensionné savait ou devait savoir qu'il avait perçu ces montants à tort. Ce n'est que si le pensionné savait ou devait savoir qu'il avait perçu indûment un montant de pension qu'il est justifié de lui réclamer le remboursement de ce montant.

DOSSIER 40428 – 40548 – 41294 - 41295

Les faits

Mme Kareels¹ bénéficie d'une pension pour inaptitude physique depuis le 1^{er} mai 2006. Elle a toujours exercé une activité professionnelle limitée (en 2024, elle gagnait 5.989,23 EUR bruts). En janvier 2024, le SFP lui annonce que le montant de sa pension augmente. Mme Kareels ne s'interroge pas à ce sujet, car sa situation n'a pas changé. Fin décembre 2024, le SFP lui annonce qu'elle doit rembourser un montant de 2.746,52 EUR. À partir de janvier 2025, sa pension est diminuée de 40,65 EUR bruts par mois.

Mme Kareels n'est pas d'accord avec cette récupération. Elle introduit une plainte auprès du SFP et du Service de médiation Pensions. Elle conclut sa plainte comme suit : « *Ma frustration porte toutefois principalement sur le fait que, si j'avais été informée dès le début de cette limitation, j'aurais certainement contacté le service de pension afin de renoncer à ce supplément minimum garanti jusqu'à mes 66 ans (âge auquel je cesserai définitivement de travailler). Je n'aurais alors pas eu à me soucier de rembourser ce cadeau empoisonné, à savoir le supplément minimum garanti depuis le 01.01.2024.* »

Commentaires

Il ressort du dossier de Mme Kareels que le montant de la pension qui lui a été accordé dès le départ était inférieur au montant du minimum garanti pour une personne isolée.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Lorsque le montant de la pension dans le secteur public est inférieur à la pension minimum, le SFP examine si le montant de la pension peut être augmenté d'un supplément minimum en application de la loi du 26 juin 1992 portant des dispositions sociales et diverses.

Le supplément minimum qui peut être accordé doit être réduit des autres revenus de pension de la personne concernée². En outre, ce supplément minimum n'est cumulable que de manière très limitée avec les revenus provenant d'une activité professionnelle. En 2024, le supplément minimum ne pouvait être accordé que dans la mesure où les revenus bruts provenant de l'activité professionnelle étaient inférieurs à 1.239,42 EUR par an³ /⁴.

Compte tenu du fait que Mme Kareels avait déclaré exercer une activité professionnelle limitée au moment de son départ à la pension, le SFP ne pouvait pas lui octroyer de supplément minimum. Cela n'avait d'ailleurs pas été fait initialement.

Toutefois, à partir du 1^{er} janvier 2024, un supplément minimum a été accordé et payé à Mme Kareels.

À la suite de la fusion de l'ancien Sdpsp (pensions du secteur public) et de l'ONP (pensions des salariés), de plus en plus de programmes sont adaptés et de plus en plus de données sont conservées via un seul programme, Theseos.

Ainsi, à partir du 1^{er} janvier 2024, la gestion des suppléments minimum est également assurée par Theseos. Grâce à l'intégration des données, le programme a vérifié à qui un supplément minimum pouvait être accordé et payé. Comme le dossier de Mme Kareels ne comportait aucun code indiquant une activité professionnelle bloquant le versement du supplément minimum, un supplément minimum a été automatiquement accordé et payé à Mme Kareels à partir du 1^{er} janvier 2024. Sa pension est ainsi passée de 1.551,77 EUR à 1.738,33 EUR bruts par mois.

En décembre 2024, le SFP a constaté que ses revenus en 2024 étaient supérieurs à 1.239,42 EUR bruts. Il a donc suspendu le paiement du supplément minimum et lui a réclamé le remboursement du supplément payé en 2024, soit un montant de 2.746,52 EUR.

L'enquête menée par le Médiateur pour les Pensions révèle qu'en principe, en application de l'article 58, § 1, de la loi du 24 décembre 1976 relative aux propositions budgétaires 1976-1977, les montants payés en trop peuvent être récupérés.

Mais ce n'est pas toujours le cas. En effet, l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la « charte » de l'assuré social stipule que « *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* ». Toutefois, cela ne s'applique pas si « *si l'assuré social sait ou devait savoir (...) qu'il n'a pas ou plus droit à l'intégralité d'une prestation* ».

Pour l'application de la non-rétroactivité en vertu de l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la « charte », il convient tout d'abord de constater qu'il y a eu une erreur de la part de l'organisme de sécurité sociale. La bonne foi de l'assuré social ne suffit pas (https://juportal.be/JUPORTAwork/ECLI:BE:CASS:2024:ARR.20240916.3F.2_FR.pdf). Une erreur matérielle de la part d'un organisme de sécurité sociale suppose que cet organisme, bien que disposant de toutes les informations nécessaires, n'ait pas pris la décision qu'il aurait dû prendre (Tribunal du travail de Bruxelles 27 novembre 2018, Chron. D.S. 2021, n° 3-4, 135).

Le paiement du supplément minimum était clairement dû à une erreur du SFP.

Deuxièmement, pour l'application de la rétroactivité en vertu de l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la « charte », le SFP doit pouvoir démontrer que l'assuré social savait ou devait

2 Si la personne concernée est mariée, un supplément minimum plus élevé peut être accordé, mais ce supplément est alors également réduit, après une exonération limitée, des revenus du conjoint.

3 Il convient de noter que, dans le cas d'un fonctionnaire pensionné d'office, le montant de la pension peut être cumulé avec des revenus provenant d'une activité professionnelle inférieurs à 28.450 EUR bruts (montant sans charge d'enfants).

4 Dans ses rapports annuels, le Service de médiation Pensions a indiqué que la limite de cumul restreinte constituait un obstacle au retour à l'emploi. Le projet de loi sur la réforme des pensions répond à cette préoccupation, notamment en adaptant le montant limite. Selon le projet de loi, le supplément minimum des pensions pour incapacité physique accordées avant 2025 peut également être cumulé avec les revenus d'une activité professionnelle jusqu'à concurrence de 10.432 EUR bruts par an (montant sans charge d'enfants pour l'année 2026).

savoir, au sens de l'arrêté royal n° 3 du 31 mai 1933 concernant les déclarations à faire en matière de subventions, indemnités et allocations, qu'il n'a pas droit ou n'a plus droit à la totalité du montant de la prestation.

Dans le cas présent, il est difficile d'affirmer que l'intéressée savait ou aurait dû savoir qu'elle n'avait pas droit au supplément, car la raison de l'augmentation annoncée de sa pension au 1^{er} janvier 2024 n'était pas claire. Elle n'a donc pas été clairement informée de l'octroi du supplément minimum.

Une lettre du SFP annonçant une augmentation a bien été envoyée à Mme Kareels. Elle était libellée comme suit :

Votre montant mensuel a été ajusté en raison :

- d'une modification de vos droits.
- des nouveaux barèmes pour le précompte professionnel

Calcul des droits :

En raison de la réforme des pensions ou de l'ajustement du niveau de vie, les droits suivants seront augmentés **à partir du 1^{er} janvier 2024** :

- les pensions de retraite et de survie pour les salariés et les indépendants qui ont pris leur pension en 2019 et pour lesquelles aucune pension minimum garantie n'est versée ;
- la pension minimum garantie pour les salariés et les indépendants ;
- le supplément minimum garanti pour les fonctionnaires.

Nous avons adapté vos droits en fonction des augmentations qui vous concernent.

Remarque : le montant de vos autres pensions ou allocations éventuelles peut être modifié par ces augmentations.

Il n'était donc pas vraiment clair pour Mme Kareels quelle était la raison pour laquelle sa pension avait été adaptée. Plusieurs options étaient présentées. De plus, la mention « modification de vos droits » reste vague.

Comme sa situation n'avait pas changé (elle était toujours à la pension et poursuivait la même activité professionnelle), elle n'a pas prêté davantage attention à cette lettre. De plus, elle affirme : « (...) *Mais nulle part dans ce document il n'est question ou fait référence à la limitation des revenus provenant d'activité mentionnée dans votre lettre du 23/12/2024.* »

Le SFP donne immédiatement suite à la proposition du Médiateur pour les Pensions et confirme à Mme Kareels qu'elle ne doit pas rembourser le montant réclamé.

Le SFP informe également le Service de médiation Pensions qu'il vérifie si d'autres dossiers ont été traités de manière incorrecte pour la même raison. Les personnes concernées recevront également une lettre leur indiquant qu'elles ne doivent pas rembourser la dette.

Ce dossier illustre parfaitement la manière dont le SFP utilise positivement la médiation du Service de médiation Pensions : le SFP tire les leçons de ces plaintes et recherche activement d'autres dossiers dans lesquels il a adopté la même attitude afin de les réexaminer automatiquement, de sorte que la médiation ait également une issue positive pour les personnes dans une situation similaire.

Le Service de médiation Pensions a reçu une autre plainte (dossier 40548).

Les faits

Le 30 janvier 2025, après que sa plainte a été rejetée comme non fondée par le service des plaintes du SFP, Mme Luyckx se plaint de la récupération des montants de pension « trop versés » en 2024.

Elle nous informe qu'elle n'a pas reçu de supplément minimum depuis sa pension, puisqu'elle avait déclaré que ses revenus professionnels seraient supérieurs au seuil spécifique applicable aux personnes bénéficiant d'un supplément minimum garanti.

En janvier 2024, le SFP augmente également le montant de sa pension en y ajoutant le supplément minimum garanti. Elle a également reçu en janvier 2024 le même avis de paiement du SFP que Mme Kareels. Là encore, la raison de l'augmentation de sa pension n'était pas vraiment claire.

Mais contrairement à Mme Kareels, Mme Luyckx a contacté le SFP par téléphone. Le SFP lui a confirmé lors de cet appel qu'elle percevait un supplément minimum garanti. Mme Luyckx a déclaré que cela n'était pas correct et qu'elle ne souhaitait pas percevoir ce supplément.

Commentaires

Dans le dossier de Mme Luyckx, il est difficile d'affirmer qu'en janvier 2024, Mme Luyckx ne savait pas qu'elle bénéficiait d'un supplément minimum et qu'elle devait donc limiter ses revenus à un certain plafond. Cela lui a été clairement indiqué au téléphone. La deuxième condition de l'article 17 de la loi du 11 avril 1995 visant à instaurer la « charte » n'est donc pas remplie en ce qui concerne la non-application de la rétroactivité.

Le 22 avril 2024, le SFP envoie à Mme Luyckx des informations sur le cumul d'une pension et des revenus provenant d'une activité professionnelle. Cette lettre contient la phrase suivante : « Attention : depuis le 1^{er} janvier 2024, vous bénéficiez du supplément minimum garanti ». Cela peut également être invoqué pour argumenter que Mme Luyckx devait savoir qu'elle percevait un supplément minimum garanti.

Cependant, entre le 22 janvier 2024 et le 9 décembre 2024, le SFP a continué à verser le supplément minimum, bien qu'il ait informé Mme Luyckx que si elle continuait à travailler avec des revenus supérieurs à 1.239,42 EUR, elle ne pourrait pas prétendre au supplément minimum garanti. Le SFP a omis, pendant plus de 10 mois, de réexaminer le dossier de Mme Luyckx.

En n'envoyant une demande de remboursement des montants de pension trop perçus qu'en décembre 2024, on peut faire valoir que, alors que Mme Luyckx devait savoir en janvier 2024 que le montant de la pension avait été versé à tort, cela n'était plus aussi évident quelques mois plus tard. Le fait qu'elle ait désormais l'impression que le montant de sa pension est correctement payé est défendable. En effet, si son dossier avait été géré consciencieusement, le paiement du supplément minimum garanti aurait dû être suspendu après sa déclaration en janvier 2024. La confiance légitime est en effet le principe sur lequel repose la non-rétroactivité d'une décision prise à la suite d'une erreur administrative, telle qu'énoncée à l'article 17 de la Charte de l'assuré social. Le Service de médiation Pensions a fait valoir que le SFP avait violé ce principe.

Le rapport annuel 2015, à la page 52, mentionnait également une plainte dans laquelle une erreur administrative avait été reconnue, mais n'avait pas été corrigée (une décision rectificative avait été prise, mettant fin au droit à la pension, mais le paiement de ce droit n'avait pas été suspendu). Là encore, après l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le montant de la pension indûment perçue n'a pas été récupéré. Il a été avancé que le principe de sécurité juridique, qui inclut le principe de confiance légitime, prévalait sur le principe de légalité.

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé au SFP de réexaminer le dossier de Mme Luyckx. Le SFP a réagi positivement. Il a informé Mme Luyckx qu'elle n'avait plus de dette et que, par conséquent, il ne récupérerait pas les montants payés en 2024.

En mai 2025, le Médiateur pour les Pensions a reçu une nouvelle plainte relative à un paiement indu d'un supplément minimum (dossier 41294).

Les faits

Mme Nevens formule sa plainte comme suit : « Supplément reçu au mois de mai et soudainement réclamé. Après avoir contacté le SFP par téléphone, ils n'ont pas pu me donner plus d'informations à ce sujet. La lettre ne contenait aucune explication sur la raison pour laquelle ce montant avait été versé à tort et aucune explication n'a été donnée au téléphone. Un employé du SFP a confirmé le manque de communication à ce sujet. »

Commentaires

Mme Nevens bénéficie d'une pension dans les régimes salarié, indépendant et secteur public. La pension du secteur public étant inférieure à la pension minimum, elle peut en principe être complétée par un supplément minimum. Toutefois, ce supplément minimum doit être réduit de ses autres pensions et d'une partie des pensions de son conjoint. La réduction liée aux revenus du conjoint ne peut avoir pour conséquence que sa pension soit inférieure au montant du minimum de base. C'est au

niveau de cette déduction que l'erreur s'est produite et qu'un supplément minimum a tout de même été payé en mai 2025.

Le SFP a constaté cette erreur en juin 2025 et a réclamé le remboursement du montant indûment payé sans informer clairement Mme Nevens de la raison exacte de ce paiement erroné.

Dans ce dossier également, le Médiateur pour les Pensions a estimé que l'intéressée n'avait pas été pleinement informée de l'erreur commise par le SFP. Il est vrai que le SFP peut réclamer le remboursement des montants payés indûment, si la personne concernée savait ou aurait dû savoir que le paiement effectué n'était pas correct. Étant donné que chaque année en mai sont également payés le pécule de vacances en tant que pensionnée salariée et, le cas échéant, le pécule de vacances en tant que pensionnée fonctionnaire, et que le montant reçu en mai est donc toujours plus élevé que celui reçu les autres mois, nous estimons qu'il était défendable, dans ce cas, que Mme Nevens ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'une erreur avait été commise.

Le SFP a réexaminé le dossier et nous a confirmé qu'il ne réclamerait pas le remboursement du montant payé en trop.

Dans le dossier 41295 contenant la plainte du conjoint de Mme Nevens, le SFP a payé un montant trop élevé pendant une longue période. Étant donné que l'intéressé, comme son épouse, bénéficie d'un supplément minimum, ce supplément doit être réduit du montant du supplément de base de Mme Nevens. Cette déduction a été effectuée de manière erronée à partir de janvier 2025. La plainte étant toujours en cours de traitement par le SFP, le Médiateur pour les Pensions en a attendu le résultat.

Le SFP a corrigé son erreur à partir de juin 2025 et en a informé l'intéressé. Le SFP a tiré les conclusions des précédentes médiations du Médiateur pour les Pensions et a décidé que les montants payés en trop ne seraient pas récupérés, 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.

Conclusion 1

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.

Conclusion 2

Le Médiateur pour les Pensions considère que la communication des différentes raisons possibles d'une modification du montant de la pension constitue un progrès par rapport à la situation d'il y a quelques années où aucune raison n'était mentionnée lors d'une augmentation du montant de la pension : seul le nouveau montant de la pension était alors communiqué. Toutefois, il serait encore mieux de mentionner la raison exacte pour laquelle le montant d'une pension augmente ou diminue. En effet, ces informations sont attendues par les pensionnés. 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.



*Communication transparente
sur les erreurs*

4

CHAPITRE

Communication transparente sur les erreurs

DOSSIER 40694 ET 40810

Les faits

Mme Dupont¹ constate en mars 2025, que le montant net de la pension que lui verse Ethias a diminué en raison d'une augmentation du précompte professionnel. Elle ne comprend pas pourquoi elle perçoit désormais une pension nette moins élevée alors que sa situation n'a pas changé.

Commentaires

Après examen du dossier par le Service de médiation Pensions, il s'avère que le pourcentage de précompte professionnel appliqué à partir de mars 2025 est correct compte tenu de la somme des montants imposables des pensions de Mme Dupont.

Toutefois, le Médiateur pour les Pensions a également constaté qu'Ethias avait retenu trop peu de précompte professionnel dans le passé. Lors de l'imposition par le fisc, ce précompte professionnel insuffisamment retenu est récupéré par le fisc.

Les informations fournies par Ethias à l'intéressée concernant l'adaptation du précompte professionnel erroné étaient les suivantes :

« Communication importante sur la retenue du précompte professionnel :

Ethias a reçu une modification du pourcentage de précompte professionnel de la part du SFP, qui doit être appliqué obligatoirement à votre pension.

Le pourcentage de précompte professionnel est calculé par le **Service fédéral des Pensions**, qui est **seul compétent pour vérifier l'exactitude des informations transmises ou l'expliquer**, étant donné qu'il a une vue sur l'ensemble de vos revenus.

Vous devez donc vous adresser directement au Service fédéral des Pensions pour toute demande d'explication ou de modification du taux du précompte professionnel. Voici les coordonnées du SFP :

- Par mail : socfis@sfpd.fgov.be
- Par téléphone : appelez le 1765 et composez ensuite le 7810

Ethias ne peut procéder à une adaptation du taux du précompte professionnel qu'après en avoir reçu l'ordre direct du Service fédéral des Pensions. L'information est le cas échéant transmise automatiquement sans que votre invention soit requise.

votre gestionnaire Ethias reste à votre disposition. »

La situation de Mme Dupont n'avait pas du tout changé. Il est compréhensible qu'elle n'ait pas compris pourquoi le précompte professionnel avait été adapté. Il n'a pas été fait mention d'une retenue erronée du précompte professionnel dans le passé.

Le Médiateur pour les Pensions a demandé à Ethias pourquoi le pourcentage correct de précompte professionnel n'avait pas été retenu plus tôt.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Ethias a indiqué qu'en raison d'un bug dans son système informatique utilisé pour déterminer le précompte professionnel, le pourcentage communiqué par le SFP n'avait pas été pris en compte. Le précompte professionnel était uniquement déterminé sur la base du montant de pension payé par Ethias. Cette anomalie a été constatée lors d'un contrôle externe du système de calcul. Ethias a confirmé que l'adaptation du précompte professionnel concernait environ 3% des dossiers de pension payés par Ethias et que le problème avait été constaté uniquement dans les anciens dossiers (les pensions de tous ces dossiers avaient pris cours avant 2005).

Conclusion 1

La rectification du précompte professionnel erroné a été communiquée par Ethias aux personnes concernées au moyen d'un formulaire standard expliquant le mode de calcul du précompte professionnel dans le cas d'une pension mixte (une pension payée par le SFP et une pension payée par Ethias). Ce document ne mentionnait nullement le fait que le précompte professionnel avait été calculé de manière erronée au cours d'une période antérieure.

Pour les personnes concernées, il n'était pas possible de savoir qu'un calcul erroné du précompte professionnel avait eu lieu dans le passé. Cela n'a en effet pas été communiqué.

De plus, il n'était pas clair de savoir quel service de pension était responsable de l'erreur. Dans la lettre envoyée, Ethias renvoyait uniquement au SFP qui, dans le cadre d'une application correcte de la législation, fixe le pourcentage du précompte professionnel.

C'est pourquoi le deuxième plaignant (dossier 40810) a contacté le SFP.

Le SFP a en revanche communiqué de manière transparente sur l'erreur. Il a indiqué qu'en raison d'un problème informatique interne chez Ethias, le pourcentage de précompte professionnel communiqué par le SFP n'avait pas été appliqué correctement dans le passé.

Conclusion 2

On peut attendre d'un service de pension normalement prudent et raisonnable qu'un plan de communication soit élaboré pour le cas où un problème surviendrait.

Un bon plan de communication prévoit une communication ouverte et transparente sur le problème.

Une communication transparente et complète de la part d'Ethias aurait pu éviter beaucoup de frustration.

Le Médiateur pour les Pensions invite donc à reconnaître les erreurs, à faire preuve de transparence sur ce qui n'a pas fonctionné, plutôt que d'envoyer des documents standard sur la méthode appliquée pour calculer correctement le précompte professionnel sans mentionner les retenues erronées effectuées dans le passé.

L'honnêteté et la fiabilité sont en effet des valeurs fondamentales. Les citoyens doivent pouvoir faire confiance aux services de pension.

Enfin, en cas d'erreur dans un programme informatique, il est recommandé d'identifier les pensionnés concernés et de les informer de manière proactive de l'erreur (et pas seulement de la méthode appliquée au moment où l'erreur est corrigée, en faisant comme si aucune erreur n'avait été commise dans le passé).



Accès à la pension minimum

5

CHAPITRE

Accès à la pension minimum : appel à prendre également en compte les périodes d'affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer

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 se constituer une pension légale en Belgique. À la suite d'une plainte, le Médiateur pour les Pensions constate 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.

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. Cela s'inscrit parfaitement dans le cadre de l'analyse transversale présentée dans le rapport annuel 2009 du Service de médiation Pensions sur l'accès à la pension minimum dans les différents régimes (public, salarié et indépendant). Le Médiateur pour les Pensions avait alors constaté 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. Ainsi, pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum d'indépendant et de salarié, les années prestées en qualité de fonctionnaire ne sont pas prises en compte. De même, pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum de fonctionnaire, les années prestées en qualité d'indépendant et de salarié ne sont pas prises en compte. Le Médiateur pour les Pensions réitère donc son appel à prendre en compte les années prestées en qualité de fonctionnaire lors de l'examen du droit à une pension minimum d'indépendant et de salarié, ce qui n'est pas le cas actuellement. De même, pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum de fonctionnaire, il convient également de tenir compte des années prestées en qualité 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. Cette entrave nuit à la mixité des carrières.

DOSSIER 40619

Les faits

M. Van Brussel¹ se plaint du faible montant de sa pension octroyée à la prise de cours de cette pension en septembre 2027. Il a une carrière en tant que salarié et indépendant et à l'étranger (pendant cette dernière période, il était assuré par la Sécurité Sociale d'Outre-Mer). Il formule deux plaintes. Premièrement, les années pendant lesquelles il était affilié à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer ne sont pas prises en compte pour vérifier s'il remplit les conditions pour bénéficier de la pension minimum. Deuxièmement, il estime que l'INASTI n'a pas pris en compte toutes les années pendant lesquelles il a exercé une activité indépendante dans le calcul de sa pension. Il a exercé une activité indépendante de 1989 à 1999 et a payé des cotisations sociales à sa caisse d'assurances sociales.

Commentaires

L'enquête révèle que l'intéressé a exercé une activité de salarié de 1984 à 1992.

Il a également été affilié en tant qu'indépendant à titre principal du 1^{er} octobre 1989 au 30 septembre 1992, du 1^{er} avril 1993 au 30 septembre 1995 et du 1^{er} avril 1996 au 31 décembre 1997. Du 1^{er} janvier 1998 au 30 juin 1998, il a bénéficié d'une période d'assimilation pour cause de maladie et, du 1^{er} juillet 1998 au 30 juin 1999, il a été couvert par une assurance continuée.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Pour les périodes du 1^{er} octobre 1992 au 28 février 1993, du 1^{er} décembre 1993 au 30 juin 1994, du 1^{er} septembre 1995 au 31 août 1996, du 1^{er} janvier 1997 au 28 février 1997 et du 1^{er} janvier 2007 au 30 septembre 2023, il était assuré par la Sécurité Sociale d'Outre-Mer.

Années d'activité d'indépendant prises en compte dans l'estimation de la future pension

Le Médiateur pour les Pensions a constaté que la lettre d'accompagnement de l'estimation qu'il a reçue le 22 novembre 2024 de l'INASTI concernant les futurs droits à la pension en tant qu'indépendant ne mentionne que les périodes d'activité indépendante du 1^{er} janvier 1994 au 30 septembre 1995 et du 1^{er} juillet 1996 au 30 juin 1999. L'estimation jointe à cette lettre tient toutefois bien compte de toutes les périodes pendant lesquelles il a exercé une activité indépendante.

Le Médiateur pour les Pensions rassure l'intéressé en lui indiquant que, lors du calcul de l'estimation de la future pension d'indépendant, tous les trimestres pendant lesquels M. Van Brussel a payé des cotisations en principal et accessoires ont été pris en compte pour le calcul de sa pension, ainsi que pour la pension minimum. La lettre accompagnant l'estimation de l'INASTI comportait une erreur de frappe.

Qu'en est-il de la pension minimum ?

Tout d'abord, en ce qui concerne la pension minimum d'indépendant. La réglementation relative à l'application de la pension minimum se trouve dans la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pension (Titre IIbis - la pension minimum) à l'article 131ter, §1, 2° :

« la pension minimum est allouable lorsque le bénéficiaire d'une pension de retraite ou d'une pension de survie de travailleur indépendant justifie, dans son propre chef ou dans le chef de son conjoint décédé, selon le cas, une carrière professionnelle au moins égale aux deux tiers d'une carrière complète, soit dans le seul régime des travailleurs indépendants, soit ensemble dans le régime des travailleurs indépendants et dans celui des travailleurs salariés, soit ensemble dans le régime des travailleurs indépendants et dans un ou plusieurs régimes qui relèvent du champ d'application des règlements européens ou auxquels s'applique une convention internationale concernant totalement ou partiellement les pensions des travailleurs salariés ou indépendants et par laquelle la Belgique est liée, soit dans le régime des travailleurs indépendants et des travailleurs salariés et dans un ou plusieurs régimes auxquels s'appliquent les règlements européens ou auxquels s'applique une convention internationale concernant totalement ou partiellement les pensions des travailleurs salariés ou indépendants et par laquelle la Belgique est liée ».

En résumé : 30 années sont requises, soit 2/3 d'une carrière complète en tant qu'indépendant et/ou salarié, une carrière complète comportant 45 années.

Étant donné que les années d'activité à l'étranger relèvent d'un autre régime de pension, elles ne peuvent légalement pas être prises en compte pour bénéficier de la pension minimum mixte d'indépendant.

Pour déterminer quelles années de carrière sont spécifiquement prises en compte, il convient de se référer à l'article 56 ter, §1, c) de l'arrêté royal du 22 décembre 1967 :

« (...) la pension pour l'octroi de laquelle la fraction représentative de la carrière professionnelle en Belgique en qualité de travailleur indépendant, avant application de l'article 19 de l'arrêté royal n° 72 et de l'article 24, alinéa 2, ou de l'article 25, § 2, augmentée de la fraction réduite au même dénominateur représentative de la carrière professionnelle en Belgique en qualité de travailleur salarié avant application de l'article 10bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, dans la mesure où elle correspond à des années d'occupation habituelle et en ordre principal, réelle ou présumée au sens dudit régime, est au moins égale aux deux tiers de l'unité ».

Dans ce dossier, 8,5 années de carrière comme indépendant satisfont aux conditions de la pension minimum garantie. Une année de salarié peut être prise en compte pour satisfaire aux conditions de la pension minimum garantie à condition que cette année compte au moins 104 équivalents jours à temps plein. En ce qui concerne la carrière de salarié, 5 années de carrière satisfont à ces conditions.

Au total, l'intéressé prouve, dans sa carrière mixte de salarié/indépendant, 13,5 années de carrière prises en compte dans l'examen du droit à la pension minimum mixte d'indépendant. Il ne remplit donc pas la condition de carrière de 30 années pour ouvrir le droit à une pension minimum d'indépendant.

Dans ce contexte, nous tenons également à souligner que, si le droit à la pension minimum d'indépendant était reconnu, il ne donnerait pas droit à la pension minimum en tant qu'indépendant pour une carrière complète, mais serait calculé en tenant compte de la fraction de carrière d'indépendant. Dans cette situation, cela signifierait que 8,5/45 du montant de la pension minimum pour une carrière complète d'indépendant pourraient être octroyés si l'activité durant l'affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer avait été prise en compte.

Deuxièmement, en ce qui concerne la pension minimum de salarié. Dans le régime des salariés, il faut également justifier de deux tiers d'une carrière complète pour obtenir une pension minimum pour une carrière mixte.

La réglementation à cet égard est reprise à l'article 3, § 1^{er}, de la loi du 25 avril 2024 portant la réforme des pensions :

« Une pension de retraite minimum garantie est accordée au travailleur salarié qui justifie d'une carrière professionnelle dont, avant l'application de l'article 10bis de l'arrêté royal n° 50, de l'article 5, § 1^{er}, alinéa 3, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 et de l'article 19 de l'arrêté royal n° 72:

1° soit le total des années civiles prises en compte dans le régime des travailleurs salariés et comportant chacune au moins 208 jours équivalents temps plein et des trimestres pris en compte dans le régime des travailleurs indépendants divisés par quatre, est au moins égal à 30 et qui comporte, sans préjudice de l'application du paragraphe 4, au moins 5.000 jours équivalents temps plein effectivement prestés ;

2° soit le total des années civiles prises en compte dans le régime des travailleurs salariés et comportant chacune au moins 156 jours équivalents temps plein et des trimestres pris en compte dans le régime des travailleurs indépendants divisés par quatre, est au moins égal à 30 et qui comporte, sans préjudice de l'application du paragraphe 4, au moins 3.120 jours équivalents temps plein effectivement prestés ».

Pour satisfaire aux conditions de cette pension minimum garantie selon le critère strict, une année de travail de salarié peut être prise en compte à condition que cette année compte au moins 208 jours équivalents à temps plein (une année complète compte 312 jours). En ce qui concerne sa carrière de salarié, 4 années de carrière remplissent ces conditions. Les années et trimestres pendant lesquels il a été indépendant sont ajoutés, soit 8,5 années.

Au total, l'intéressé justifie donc de 12,5 années de carrière qui sont prises en compte dans l'examen du droit à la pension minimum mixte de travailleur salarié. Il ne remplit donc pas la condition de carrière de 30 années pour ouvrir le droit à une pension minimum de salarié.

Tout comme dans notre analyse du droit à la pension minimum d'indépendant, nous tenons également à souligner que, s'il avait droit à cette pension minimum de salarié, il ne pourrait pas prétendre à une pension minimum de salarié pour une carrière complète. Dans cette situation, cela signifierait que 6/45 du montant de la pension minimum pour une carrière complète de salarié pourraient être octroyés si l'activité durant l'affiliation à la Sécurité Sociale d'Outre-Mer avait été prise en compte.

Malheureusement, la pension que l'intéressé perçoit de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer ne garantit pas un revenu minimum comme pour les pensions de salarié, d'indépendant ou de fonctionnaire. En effet, cette pension est basée sur un principe de capitalisation. Cela signifie que le montant dépend :

- des cotisations versées,
- de l'âge à partir duquel les cotisations ont commencé à être versées,
- de la durée de cotisation à l'assurance, et
- de l'âge de départ à la pension de retraite.

Le financement des pensions de salarié, d'indépendant et de fonctionnaire repose en revanche sur un principe de répartition. Cela signifie que les cotisations versées par les salariés, indépendants et fonctionnaires actifs sont immédiatement utilisées pour payer les pensions de ceux qui sont déjà pensionnés. Le système de répartition repose donc sur la solidarité entre les générations et vise ainsi à garantir un revenu minimum.

Conclusion 1

Cette plainte démontre une fois de plus que le Service de médiation Pensions, en tant que service de médiation impartial et indépendant, est idéalement placé pour rétablir la confiance d'un pensionné envers le service de pension. Une petite erreur dans la lettre accompagnant l'estimation a donné

l'impression qu'il y avait une erreur dans le montant estimé de la pension. Le Service de médiation Pensions a pu réfuter cette impression.

Conclusion 2

Nous ne pouvons que conclure que la pension a été correctement estimée conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et qu'il n'y a donc pas droit à la pension minimum d'indépendant et de salarié.

Toutefois, si les années d'activité couvertes par la Sécurité Sociale d'Outre-Mer pouvaient être prises en compte, l'intéressé aurait droit à la pension minimum garantie d'indépendant et de salarié. Il ne perçoit donc pas de pension minimum, parce qu'il a une carrière mixte comprenant des années couvertes par la Sécurité Sociale d'Outre-Mer.

Par analogie avec ce dossier, nous tenons à mentionner que le Service de médiation Pensions a déjà plaidé dans son rapport annuel 2009 pour que toutes les années cumulées dans les régimes salarié, indépendant et fonctionnaire soient prises en compte pour l'accès à la pension minimum. Dans cette analyse transversale de la pension minimum garantie dans les différents régimes (public, salarié et indépendant), nous avons attiré l'attention des responsables politiques sur le fait 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.

À ce jour, les années prestées en qualité de fonctionnaire ne sont toujours pas prises en compte pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum d'indépendant et/ou de salarié. À l'époque, nous avons posé la question de savoir si cela était encore justifiable compte tenu de l'obstacle que cela représente pour la mobilité professionnelle.

Le nouvel accord de gouvernement mentionne désormais ce qui suit : *« Désormais, la condition d'éligibilité à la pension minimum sera basée sur les prestations de travail effectives et les années de carrière effectuées dans les 3 régimes combinés (pour les salariés, les fonctionnaires et les indépendants) »*. Cela est également mentionné dans les notes politiques du ministre des Finances et des Pensions, M. Jan Jambon, et de la ministre des Classes moyennes, des indépendants et des PME, compétente pour les pensions des indépendants, Mme Eléonore Simonet.

Étant donné que les années du régime de pension de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer ne sont pas prises en compte pour l'accès à la pension minimum de salarié, d'indépendant et de fonctionnaire, et que cela constitue selon nous un obstacle à la mobilité professionnelle, le Médiateur pour les Pensions plaide pour que les années de Sécurité Sociale d'Outre-Mer soient également prises en compte pour l'accès à la pension minimum.



Médiations réussies

6
CHAPITRE

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.20221024.3F6.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'arrêté 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. Daniels 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.



*Effet préventif de l'action de la médiation par
le Médiateur pour les Pensions : modification
structurelle de l'interprétation de la législation
par le SFP*

7
C H A P I T R E

Effet préventif de l'action de la médiation par le Médiateur pour les Pensions : modification structurelle de l'interprétation de la législation par le SFP

Ce chapitre 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.

Les exemples cités ci-dessous démontrent qu'une médiation peut conduire à l'adaptation de la méthode de travail du service de pension ou à l'uniformisation de celle-ci.

Païement d'une indemnité de funérailles lorsque les frais funéraires sont pris en charge par une assurance obsèques

DOSSIER 40816

Les faits

Monsieur Jean Haemerlinck¹ est décédé le 24 novembre 2024. Il n'était pas marié et n'avait pas d'enfants.

Il souhaitait que ses funérailles soient entièrement organisées. À cette fin, il s'est affilié à une coopérative dont l'objectif est de permettre des obsèques dignes et abordables. Il a souscrit une assurance obsèques et payait des primes mensuelles.

Le frère du défunt, M. Guy Haemerlinck, a reçu une facture déjà payée d'un entrepreneur de pompes funèbres en tant que prestataire de services funéraires, notamment pour l'organisation de la cérémonie, le transport du corps, le choix des faire-part et des cartes de deuil, la rédaction du programme de la cérémonie, la recherche d'un orateur pour le service, l'accueil de la famille et des visiteurs lors des funérailles, la décoration de la salle de réception, etc. En bref, il a reçu une facture payée concernant les éléments compris sous le terme de frais funéraires. Les conditions générales de la facture mentionnaient expressément que Guy Haemerlinck effectuait toutes les commandes en son nom propre, avec caution solidaire pour les autres héritiers. Il se portait garant solidairement du paiement de la facture par les héritiers.

Cependant, le défunt avait souscrit une assurance dont les héritiers étaient les bénéficiaires. La facture a donc été effectivement acquittée par la compagnie d'assurance.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

M. Guy Haemerlinck a introduit le 9 janvier 2025 une demande d'octroi d'une indemnité pour compenser les frais funéraires engagés.

Le SFP lui a fait savoir qu'aucune indemnité de funérailles ne pouvait lui être versée car « aucun frais n'avait été pris en charge par des tiers ».

M. Guy Haemerlinck a demandé par téléphone au SFP ce qu'il fallait entendre par « aucun frais n'a été pris en charge par des tiers ». Selon l'enregistrement de la conversation téléphonique, il a été répondu à M. Guy Haemerlinck qu'« aucun paiement n'a été effectué par un tiers, car la compagnie d'assurance du défunt a payé la facture. Vous n'avez aucune dette et il n'y a donc aucune indemnité à compenser ».

Par la suite, un formulaire de demande de paiement de l'indemnité de funérailles a été introduit par le notaire, accompagné d'un certificat d'héritier et de photocopies des factures acquittées.

Le 24 février 2025, le SFP informe le notaire qu'aucune indemnité de funérailles ne peut être versée, car aucun frais n'avait été pris en charge par des tiers.

M. Haemerlinck n'est pas d'accord et contacte le SFP qui lui confirme qu'aucune indemnité de funérailles ne peut être versée.

M. Haemerlinck s'adresse alors au Médiateur pour les Pensions.

Commentaires

La loi du 30 avril 1958 prévoit que l'indemnité de funérailles est versée au conjoint survivant ou à défaut, à ses héritiers en ligne directe.

L'article 6, § 2 stipule : « *À défaut des ayants droit visés au § 1^{er}, l'indemnité peut être liquidée au profit de toute personne physique ou morale qui justifie avoir assumé les frais funéraires* ».

La facture est établie au nom de M. Guy Haemerlinck. Il s'agit donc du titulaire. Les conditions générales indiquent clairement que toutes les commandes sont effectuées en son nom propre avec caution solidaire pour les héritiers. Le titulaire s'est en outre porté solidairement garant du paiement de la facture par les héritiers. La facture a aussi été effectivement acquittée par la compagnie d'assurance.

Le Service de médiation Pensions s'interroge sur la possibilité de considérer M. Guy Haemerlinck comme celui qui a supporté les frais funéraires puisqu'il est mentionné sur la facture comme preneur en son nom propre et que la facture lui est adressée. Certes, la facture a été payée par l'assureur, mais le décompte du contrat d'assurance mentionne bien M. Guy Haemerlinck comme bénéficiaire. En effet, M. Guy Haemerlinck recevra encore 1.804,55 EUR en tant que bénéficiaire après paiement de l'entrepreneur de pompes funèbres et de la salle où a eu lieu la réception après les funérailles.

Le défunt avait souscrit une assurance pour couvrir les frais funéraires et payé des primes à cet égard. Cela réduit le montant de l'héritage et les héritiers ont donc également payé indirectement les frais funéraires.

Nous avons donc demandé au SFP de réexaminer le dossier en tenant compte de cet élément.

Conclusion

Après une concertation interne, le SFP a décidé que 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 (eux-ci) a (ont) introduit une demande, présenté un certificat d'hérédité et les factures acquittées des frais funéraires à leur nom.

Possibilité de régularisation des périodes d'études de promotion sociale après médiation par le Médiateur pour les Pensions et arrêt de la Cour de cassation

DOSSIER 35609

Les faits

M. Lambert a effectué ses candidatures dans l'enseignement de jour à temps plein. Il a obtenu un diplôme de master le 17 décembre 2007 dans l'enseignement de promotion sociale. Le SFP a accordé une bonification de diplôme pour une période de 7 mois et a donné la possibilité de régulariser les 17 mois restants (période restante pour les années de candidature). Il refuse toutefois que l'intéressé régularise son diplôme de master, car il l'a obtenu dans l'enseignement de promotion sociale.

M. Lambert a introduit une plainte auprès du SFP qui est restée sans suite. Il a ensuite contacté le Service de médiation Pensions.

Commentaires

Le SFP refuse la régularisation du diplôme de master, car celui-ci a été obtenu dans l'enseignement de promotion sociale.

Le SFP fonde sa position sur le fait que la loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension stipule que seuls « les diplômes de l'enseignement supérieur universitaire et non universitaire, et de l'enseignement supérieur technique, professionnel, maritime ou artistique, de plein exercice » peuvent être régularisés. 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. Le SFP conclut son raisonnement en affirmant 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 examine le cas et estime qu'en l'absence d'un texte législatif clair levant toute ambiguïté, 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.

En ce qui concerne la référence à la loi du 7 juillet 1970, le Médiateur pour les Pensions observe que, lorsque le législateur distingue deux catégories (en l'espèce une formation de plein exercice et une formation de promotion sociale), cela ne signifie pas nécessairement que ces deux catégories doivent être différentes à tous égards.

Il est possible qu'il existe quelques similitudes entre ces deux catégories, ce qui signifie qu'elles peuvent être considérées comme équivalentes pour l'application d'une autre législation (comme dans le cas présent, la législation sur les pensions en matière de régularisation des périodes d'études). Le décret de la Communauté française du 7 novembre 2013 n'est pas applicable au cas de M. Lambert, puisqu'il est postérieur à l'obtention du diplôme en 2007 et ne concerne donc pas les études suivies par l'intéressé.

En outre, le Médiateur pour les Pensions note que, selon la doctrine, l'un des principaux moyens pour clarifier le contenu d'une loi est la préparation parlementaire d'un texte législatif. Le Médiateur pour les Pensions note que lorsque le ministre des Pensions de l'époque a été interrogé par la députée Fonck à la Chambre des représentants lors de la discussion 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, il a répondu : « Les années d'études dans l'enseignement supérieur de 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 estime donc que, sur la base des travaux préparatoires parlementaires, les études de promotion sociale peuvent être prises en compte pour la régularisation d'une période d'études.

Le Médiateur pour les Pensions a également fait référence à un jugement rendu le 8 mars 2021 par le tribunal du travail du Hainaut, division de Mons, dans lequel il est stipulé que la régularisation des périodes d'études suivies dans le cadre de l'enseignement de promotion sociale est acceptée pour le calcul d'une pension.

Le Médiateur pour les Pensions a également fait référence à l'arrêt de la Cour du travail de Mons du 9 mars 2022. La Cour a estimé que l'évaluation porte sur l'équivalence du diplôme et non sur le type d'établissement. Ici aussi, il a été fait référence à la réponse de l'ancien ministre des Pensions à une question posée par le député lors de la discussion de la loi du 2 octobre 2017 relative à l'harmonisation de la prise en compte des périodes d'études pour le calcul de la pension.

Le SFP a répondu qu'il interjetterait appel du jugement et se pourvoyait en cassation contre l'arrêt.

Malgré les arguments avancés par le Médiateur pour les Pensions, le SFP a maintenu sa position et refusé la possibilité de régulariser les diplômes obtenus dans l'enseignement de promotion sociale.

Le Médiateur pour les Pensions a continué à suivre cette problématique.

Dans son arrêt du 7 octobre 2024 (Cass. 7 octobre 2024, S.22.0024.F), la Cour de cassation a estimé que les périodes d'études sanctionnées par un diplôme de l'enseignement de promotion sociale sont également prises en compte si elles débouchent sur un titre équivalent à celui délivré à l'issue d'études de plein exercice.

Conclusion

Le 20 novembre 2024, se référant à l'arrêt de la Cour de cassation du 7 octobre 2024, le Médiateur pour les Pensions a demandé si le SFP allait revoir sa position dans le dossier de M. Lambert. La Cour de cassation a fondé sa décision sur le même argument que celui avancé par le Médiateur (qui n'avait pas été suivi par le SFP), à savoir qu'en l'absence d'un texte législatif clair levant toute ambiguïté, il convient de se tourner vers d'autres sources ou méthodes pour déterminer le sens exact de la loi. Selon la doctrine, l'un des principaux moyens de clarifier le contenu d'une loi est de se référer aux travaux parlementaires.

Le SFP a annoncé le 17 avril 2025 que M. Lambert pouvait régulariser sa période d'études dans l'enseignement de promotion sociale.



*Recommandation 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 bénéficiaire
réside à l'étranger*



Recommandation 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 bénéficiaire réside à l'étranger

DOSSIER 40284

Les faits

Mme Herteleer¹ se plaint que la saisie appliquée par le Service fédéral des Pensions sur sa pension de salarié n'est pas conforme à la réglementation européenne en matière de libre circulation.

Étant donné qu'elle réside en Espagne et compte tenu de la convention de double imposition entre la Belgique et l'Espagne, le SFP ne peut pas prélever de précompte professionnel sur sa pension. Étant donné que la saisie sur la pension est effectuée sur le montant de la pension après déduction du précompte professionnel et des retenues sociales, le montant de la pension saisissable est plus élevé que si elle résidait en Belgique. Si elle résidait en Belgique, un précompte professionnel serait en effet retenu sur sa pension.

Elle s'en est plainte à plusieurs reprises auprès du SFP, mais on lui a chaque fois répondu que le montant de la saisie ne pouvait être modifié.

Commentaires

Le 24 mars 2021, le Service fédéral des Pensions a reçu, par l'intermédiaire de l'huissier de justice à la demande d'un créancier, une saisie-arrêt-exécution. Le 29 mars 2021, le SFP a informé Mme Herteleer de cette saisie-arrêt-exécution par courrier à son adresse en Belgique. Le 16 avril 2021, elle déménage en Espagne.

Le Service fédéral des Pensions agit ici en tant que tiers saisi. L'administration des pensions doit exécuter cette saisie conformément aux dispositions du Code judiciaire et doit tenir compte, pour déterminer le montant de la saisie, de l'article 1411 du Code judiciaire, que nous citons :

« Art. 1411. Lorsqu'une personne bénéficie à la fois de sommes prévues à l'article 1409 à l'article 1409bis et de pensions, pécules, allocations, indemnités, rentes ou majorations de rentes prévues à l'article 1410, § 1^{er}, les montants en sont cumulés pour déterminer la quotité cessible ou saisissable telle que visée à l'article 1409, § 1^{er}. Pour la détermination de ces quotités, les montants précités ne sont pris en considération que déduction préalablement faite des retenues effectuées en vertu des dispositions légales en matière d'impôt et de sécurité sociale et en vertu des conventions particulières ou collectives concernant les avantages complémentaires de sécurité sociale ».

En résumé : le SFP doit appliquer la saisie sur le montant net de la pension versée. Concrètement, dans le cas de Mme Herteleer, cela signifie que, puisqu'elle réside en Espagne, le montant brut est égal au montant net de sa pension. En bref, la partie saisissable est plus importante que si elle résidait en Belgique.

Mme Herteleer estime que les retenues telles qu'elles sont actuellement appliquées constituent une violation de la liberté de séjour et de circulation au sein de l'Union européenne, telle qu'énoncée à l'article 21 du TFUE². Si elle avait résidé en Belgique, conformément à l'article 1411 précité du Code judiciaire, le précompte professionnel aurait dû être déduit pour le calcul de la partie saisissable. Mme Herteleer a fait référence à cet égard à une affaire qu'elle estime analogue, à savoir l'arrêt de la Cour

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:12012E/TXT:fr:PDF>

de justice de l'Union européenne du 29 avril 2024 (affaire C-224/02, Heikki Antero Pusa contre la Finlande³), et a envisagé d'intenter une action en justice.

L'affaire Pusa concerne une question préjudicielle posée à la Cour de justice de l'Union européenne. Elle concerne un ressortissant finlandais résidant en Espagne. Celui-ci perçoit une pension d'invalidité en Finlande. Comme cette pension est imposable en Espagne (à 19 % d'impôt sur le revenu), elle n'est donc soumise à aucune retenue à la source en Finlande.

Dans le cadre du recouvrement d'une dette, la saisie est prélevée sur le montant brut de la pension de Finlande. Or, pour les résidents finlandais, la pension ne peut être saisie qu'après déduction de l'impôt.

Un citoyen de l'Union européenne a droit, dans chaque État membre, au même traitement que les ressortissants de cet État membre qui se trouvent dans la même situation. Si ce citoyen devait être traité moins favorablement dans l'État membre dont il est ressortissant que s'il n'avait pas fait usage des droits conférés par le traité en matière de libre circulation (arrêt D'Hoop), cela serait contraire à la libre circulation.

La Cour de justice de l'Union européenne estime que le droit communautaire s'oppose, en principe, à une législation d'un État membre en vertu de laquelle la partie saisissable d'une pension versée régulièrement dans cet État à un débiteur est déterminée en déduisant de cette pension la retenue à la source de l'impôt sur le revenu à payer dans ledit État, tandis que l'impôt dont le titulaire d'une telle pension doit s'acquitter ultérieurement sur celle-ci dans l'État membre où il réside ne donne lieu à aucune prise en compte aux fins de déterminer les quotités saisissables de cette pension, de sorte que la partie saisissable est plus importante pour ce dernier.

En revanche, le droit communautaire ne s'oppose pas à une telle législation nationale si celle-ci prévoit une telle prise en compte, alors même qu'elle soumettrait cette dernière à la condition que le débiteur établisse qu'il s'est effectivement acquitté ou est tenu de s'acquitter dans un délai déterminé d'un montant précis au titre de l'impôt sur le revenu dans l'État membre où il réside. Il n'en est toutefois ainsi que pour autant que, premièrement, le droit du débiteur concerné d'obtenir une telle prise en compte ressort clairement de ladite législation, deuxièmement, les modalités selon lesquelles intervient cette prise en compte sont propres à garantir à l'intéressé le droit d'obtenir, sur une base annuelle, un ajustement des quotités saisissables de sa pension dans la même mesure que si un tel impôt avait été déduit à la source dans l'État membre ayant édicté cette législation et, troisièmement, lesdites modalités n'ont pas pour effet de rendre l'exercice de ce droit impossible ou excessivement difficile.

Afin d'éviter que Mme Herteleer n'intente une action en justice, le Médiateur pour les Pensions a demandé au Service fédéral des Pensions s'il était possible de trouver une solution pragmatique au problème dans ce dossier de pension.

Le SFP a répondu négativement à notre demande et a motivé sa réponse comme suit, nous citons :
« Le Service fédéral des Pensions comprend les préoccupations de Mme Herteleer. Sur la base de vos arguments et des textes juridiques, nous sommes parvenus au raisonnement suivant.

La saisie sur revenus est calculée sur la base du montant net que perçoit le pensionné. Les règles fiscales varient selon le pays de résidence, le revenu net peut être plus ou moins élevé. Cela résulte du régime fiscal et non de la législation en matière de saisie. La saisie est conforme à la législation belge en matière de saisie. Le Service fédéral des Pensions a rempli ses obligations envers le créancier, telles que définies dans le Code judiciaire.

L'intéressée invoque le droit communautaire (européen), notamment l'arrêt Pusa. Cet arrêt fait suite à une question préjudicielle posée par la Finlande. Il n'est pas directement applicable à la législation belge.

En outre, cet arrêt précise que « lesdites modalités n'ont pas pour effet de rendre l'exercice de ce droit (droit à la libre circulation) impossible ou excessivement difficile ». Après analyse, il apparaît qu'il existe une différence de 37,67 EUR de saisie par mois. Le montant imposable de Mme s'élève à 1.694,50 EUR. Actuellement, 121,60 EUR sont retenus sur ce montant. Si l'intéressée résidait en Belgique, 94,17 EUR de précompte professionnel seraient retenus et 83,93 EUR saisis. Cela signifie que l'exercice du droit à la libre circulation n'est pas entravé et qu'il est difficile de déterminer si la personne concernée bénéficie effectivement d'un traitement moins favorable.

Par conséquent, le SFP peut difficilement accepter la mise en place d'une solution pragmatique pour l'intéressée. »

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:62002CJ0224>

Le Service de médiation Pensions peut comprendre dans une certaine mesure la réponse du Service fédéral des Pensions. En effet, la saisie est effectuée par le SFP conformément aux règles de la législation belge en matière de saisie. Cela s'explique principalement par le fait que le SFP a également des obligations envers le créancier en vertu du Code judiciaire. En outre, comme l'indique le SFP, la saisie sur la pension ne serait pas totalement supprimée.

Toutefois, on peut se demander si la preuve visée dans l'arrêt, à savoir que la pensionnée doit démontrer qu'elle a payé dans son lieu de résidence un montant déterminé d'impôt ou qu'elle doit le payer dans un certain délai, est réellement si difficile à fournir.

En tout état de cause, il n'est actuellement pas tenu compte de la garantie de la capacité du pensionné à subvenir à ses besoins, comme c'est le cas pour un pensionné résidant en Belgique.

Conclusion

Le Médiateur pour les Pensions conclut que la législation nationale belge relative à la saisie sur les pensions est contraire à la législation 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. De cette manière, la garantie de la capacité à subvenir à ses besoins vitaux n'est pas respectée.

Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier la législation belge en matière de saisie afin qu'elle ne soit plus contraire à la libre circulation et au libre séjour au sein de l'Union européenne.



*Condition de carrière
pour bénéficier d'une pension anticipée*

9 CHAPITRE

Condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée : emploi auprès d'organisations internationales

Ces dernières années, le Service de médiation Pensions a reçu plusieurs plaintes de personnes qui ne peuvent pas prendre leur pension anticipée, car leurs années de travail dans une organisation internationale - sans transfert de droits à la pension vers la Belgique - ne sont pas prises en compte pour l'accès à la pension anticipée en Belgique.

Ce chapitre traite des plaintes les plus marquantes à cet égard et présente les résultats des médiations menées par le Médiateur pour les Pensions. Il formule également des suggestions d'amélioration au niveau législatif. Le Médiateur pour les Pensions néerlandophone a également encadré une Legal Clinic, une alternative au mémoire classique de master à la KU Leuven, sur ce sujet. Une Legal Clinic a pour objectif de familiariser un étudiant avec la pratique juridique, dans le cadre de laquelle l'étudiant participe activement à la résolution d'un problème lié à la sécurité sociale. Cette Legal Clinic a été réalisée par l'étudiante Sophie Luypaert. Certaines parties de cette étude sont reprises dans les exposés de dossiers qui suivent.

Condition de carrière pour prendre une pension anticipée : l'emploi dans une organisation internationale dans un état européen autre que l'état de résidence est pris en compte après médiation

DOSSIER 39793

M. Vanhoutte¹ introduit le 14 juin 2024 une demande de pension afin d'obtenir la pension de retraite en tant que salarié à partir du 1^{er} juin 2025. Outre sa carrière de salarié en Belgique, il a également travaillé pendant 3 ans à l'Agence spatiale européenne (ESA) aux Pays-Bas pendant la période où il résidait en Belgique.

L'ESA dispose de son propre système de pension et n'est pas soumise à la législation néerlandaise en matière de pension. De plus, M. Vanhoutte a déjà perçu le montant de sa pension lorsqu'il a quitté l'ESA en 1990.

L'ESA est une organisation internationale que le SFP considère comme indépendante de l'Union européenne. Le SFP estime donc que les années de service auprès de l'ESA ne peuvent être prises en compte dans le calcul de la pension de retraite anticipée en tant que salarié.

La pension de retraite en tant que salarié à compter du 1^{er} juin 2025 est donc refusée.

Commentaires

M. Vanhoutte introduit une demande de pension le 14 juin 2024, dans laquelle il indique vouloir obtenir la pension de retraite en tant que salarié à partir du 1^{er} juin 2025. Dans cette demande, il mentionne qu'outre sa carrière en tant que salarié en Belgique, il a également travaillé pour une institution internationale, à savoir l'ESA. Il précise qu'il ouvre des droits à la pension pour cet emploi et qu'il perçoit déjà une pension à ce titre.

M. Vanhoutte atteindra l'âge de 65 ans à la date de prise de cours demandée. Toutefois, l'âge légal de la pension sera de 66 ans à partir de 2025², ce qui signifie qu'il doit remplir les conditions de la pension anticipée pour pouvoir prendre sa pension de retraite de salarié.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² Article 2, §1^{er}, 2^o de l'arrêté royal du 23 décembre 1996

Pour pouvoir prendre sa pension de retraite anticipée en tant que salarié à l'âge de 65 ans, il doit justifier d'une carrière professionnelle d'au moins 42 années³.

Une année de carrière est prise en compte dans le régime des salariés pour déterminer la date de pension la plus proche possible, lorsque l'emploi pendant cette année correspond au tiers d'un emploi à temps plein⁴. Un régime de travail à temps plein comprend 312 jours⁵, ce qui signifie que M. Vanhoutte doit justifier d'au moins 104 jours par année de carrière pour que l'année soit prise en compte dans le calcul de la date de pension la plus proche.

Cependant, sa carrière de salarié en Belgique ne compte que 39 années de carrière valables, ce qui est insuffisant pour pouvoir prendre sa pension anticipée de salarié. Le Service fédéral des Pensions refuse donc la pension de retraite en tant que salarié à partir du 1^{er} juin 2025.

M. Vanhoutte a déposé une plainte auprès du Service de médiation Pensions.

Peu après, afin de préserver ses droits, M. Vanhoutte a intenté une action en justice contre le SFP le 6 novembre 2024.

Le Médiateur pour les Pensions a néanmoins poursuivi sa médiation. En effet, depuis le 24 mars 2024, en vertu de la loi du 29 février 2024 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 assurant la viabilité des régimes de pension légaux, l'examen d'une plainte et la médiation peuvent désormais être poursuivis lorsqu'un recours est introduit devant le tribunal pour les mêmes faits, et ce, au plus tard jusqu'à ce que le jugement du tribunal compétent ou l'arrêt de la cour compétente soit passé en force de chose jugée. Cela s'est également produit dans le cas présent.

Dans ce contexte, il convient de noter qu'avant le 24 mars 2024, le Service de médiation Pensions devait suspendre sa médiation lors de l'introduction d'une procédure judiciaire. Conformément à l'article 23 de la Charte de l'assuré social, le délai pour introduire un recours devant le tribunal du travail est de 3 mois pour les litiges concernant les pensions des travailleurs salariés et indépendants. Il s'agit d'un délai de forclusion, ce qui signifie que le droit de recours expire irrévocablement trois mois après la notification de la décision de pension. Cela a été confirmé dans un jugement rendu le 21 novembre 2022 par le tribunal du travail de Louvain⁶. Dans de nombreux cas, le délai de recours de trois mois a empêché la conclusion d'un accord par le biais de la médiation du Service de médiation Pensions⁷. Heureusement, cela appartient désormais au passé.

Le Service de médiation Pensions présente plusieurs avantages : la gratuité, l'accessibilité, le caractère moins formel et la durée de traitement plus courte par rapport à une procédure judiciaire qui sont autant de raisons d'opter pour une procédure non contentieuse. L'expertise du Service de médiation Pensions, absolument indispensable pour une matière aussi complexe que les pensions, complétée par une vue d'ensemble des régimes de pension légaux (salariés, fonctionnaires, indépendants, Sécurité Sociale d'Outre-Mer), renforce ces atouts. Tous ces avantages pour le plaignant ressortent de la médiation.

Revenons à la médiation elle-même.

Le 13 novembre 2024, le Médiateur pour les Pensions a présenté les arguments suivants dans sa proposition de médiation au SFP :

- Il est de jurisprudence constante pour la de la Cour de justice de l'UE qu'un ressortissant de l'UE travaillant dans un État membre autre que son pays d'origine ne perd pas sa qualité de travailleur au sens de l'article 48, paragraphe 1, du traité (= aujourd'hui article 39 version consolidée) du fait qu'il occupe un poste au sein d'une organisation internationale.
Voir l'arrêt Ferlini 411/98 de la Cour de justice de l'UE et les arrêts Echternach et Moritz 389/87 et 390/87 de la Cour de justice de l'UE.

³ Article 4, §2, 1^{er} alinéa, 5° de l'arrêté royal du 23 décembre 1996

⁴ Article 4, §2, 2^{ème} alinéa, 2° de l'arrêté royal du 23 décembre 1996

⁵ Article 28bis de l'arrêté royal du 21 décembre 1967

⁶ Tribunal du travail de Louvain, 21 novembre 2022, AR 22/75/A publié dans la Newsletter Leergang Pensioenrecht, année 17, newsletter 2

⁷ Article 15 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 avant sa modification par la loi du 29 février 2024.

- 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 doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation d'un État membre en vertu de laquelle les périodes d'emploi accomplies par un citoyen de l'Union européenne auprès d'une organisation internationale établie sur le territoire d'un autre État membre, telle que ESA, ne sont pas prises en compte aux fins de l'acquisition du 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.

M. Gardella est un ressortissant italien qui était employé par l'Office européen des brevets (OEB), situé dans un État membre autre que son pays d'origine. Il a demandé à l'organisme de retraite italien (Institut national de prévoyance sociale) de transférer ses droits à la pension acquis antérieurement en Italie vers le régime de retraite de l'OEB. Toutefois, l'Institut national de prévoyance sociale a rejeté cette demande en raison de l'absence d'une disposition permettant ce transfert. Dans son arrêt, la Cour de justice de l'Union européenne a estimé que l'absence de mécanisme permettant de transférer les droits nationaux à la pension acquis antérieurement vers une organisation internationale, une réglementation relative à l'ouverture d'un droit à une pension de vieillesse d'un État membre qui ne tient pas compte des périodes d'emploi accomplies par un citoyen de l'Union européenne auprès d'une organisation internationale établie dans un État membre autre que son pays d'origine, constitue une violation de l'article 45 du TFUE. Le fait qu'il n'existe aucune possibilité de transférer les droits à la pension acquis antérieurement ne pose donc pas de problème en soi selon la Cour de justice. Toutefois, et c'est là l'aspect déterminant de cet arrêt pour la situation de M. Vanhoutte, le fait de ne pas tenir compte des périodes de travail accomplies auprès d'une organisation internationale pour déterminer la date de pension la plus proche en constitue une. Cela porte en effet atteinte à la libre circulation des travailleurs (art. 45 TFUE).

Le Médiateur pour les Pensions a conclu que les éléments contenus dans l'arrêt Gardella étaient très proches du dossier de M. Vanhoutte. Dans les deux cas, il s'agit d'un emploi au sein d'une organisation internationale située dans un État membre autre que l'État membre d'origine de la partie concernée. En d'autres termes, il existe un élément transfrontalier, ce qui permet l'application du droit à la libre circulation des travailleurs (art. 45 TFUE).

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé au Service fédéral des Pensions d'examiner la possibilité de prendre en compte la carrière à l'ESA pour la détermination de la pension anticipée, compte tenu de l'arrêt Gardella. En effet, la non-prise en compte de ces périodes est contraire à l'article 45 TFUE, à savoir la libre circulation des travailleurs.

Conclusion

Le Service fédéral Pensions a examiné l'arrêt Gardella et a finalement conclu que les périodes prestées à l'ESA devaient être prises en compte pour la détermination de la pension de retraite anticipée.

Il accorde donc à M. Vanhoutte sa pension de retraite en tant que salarié à partir du 1^{er} mai 2025, soit un mois avant la date de prise de cours initialement demandée. Comme il n'a pas à attendre l'âge légal de la pension, fixé à 66 ans, pour pouvoir prendre sa pension de retraite en tant que salarié, il perçoit 13 mois de pension supplémentaires. Cela représente un montant total de 36.849,30 EUR.

M. Vanhoutte a ainsi pu se voir accorder sa pension de retraite en tant que salarié à partir du 1^{er} mai 2025, ce qui a permis aux deux parties de convenir d'un commun accord de mettre fin à la procédure judiciaire engagée.

L'auditeur du travail n'a pas à examiner le dossier et il n'est plus nécessaire de tenir une audience en présence de trois juges, de l'auditeur du travail et d'un greffier. Cela représente une économie pour la justice. Outre les avantages susmentionnés pour le plaignant, la médiation du Service de médiation Pensions présente donc également des avantages budgétaires pour la justice.

DOSSIER 40678

Les faits

Fin février 2025, M. Aerts a déposé la plainte suivante auprès du Médiateur pour les Pensions.

M. Aerts a notamment travaillé comme fonctionnaire nommé au SPF Finances. Entre le 1^{er} avril 2011 et fin décembre 2015, il a bénéficié d'un congé pour mission d'intérêt général assimilé à une activité

de service afin d'exercer une mission auprès de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) en France.

Il estime que cette période doit être prise en compte pour déterminer la date de pension la plus proche possible, car ce congé est assimilé à une activité de service.

Le 9 janvier 2025, M. Aerts demande si la période du 1^{er} avril 2011 au 31 décembre 2015, pendant laquelle il a été employé par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) établie à Paris (France), est prise en compte pour déterminer sa date de départ à la pension la plus proche possible.

Le SFP a accès à l'historique des adresses du registre national, qui montre que M. Aerts a vécu toute sa vie en Belgique.

Le SFP répond le 9 janvier 2025 que les services prestés auprès de l'OCDE ne sont pas pris en compte pour déterminer la date de pension la plus proche possible en Belgique. De plus, son employeur a enregistré cette période dans le dossier électronique comme un congé non assimilé à une activité de service.

Commentaires

Sur la base de la législation en vigueur en février 2025, l'âge de la pension de M. Aerts est de 66 ans (né en 1961). Toujours sur la base de cette même législation applicable en février 2025, il peut obtenir une pension anticipée à l'âge de 60 ans, s'il peut prouver 44 années de travail ou d'assimilation à temps plein à raison d'au moins 104 jours équivalents temps plein en tant que travailleur salarié ou 4 mois en tant que fonctionnaire ou 2 trimestres avec paiement intégral des cotisations d'indépendant. À 61 ou 62 ans, il peut obtenir sa pension anticipée après avoir prouvé 43 années et, à partir de 63 ans, après avoir prouvé 42 années de travail ou d'assimilation.

M. Aerts a commencé sa carrière en 1981 (seulement 51 jours de service militaire et donc cette année ne peut être prise en compte pour la détermination de la date de pension la plus proche possible). À partir de 1982, toutes les années sont prises en compte jusqu'en 2011. Les années 2012 à 2015 n'ont pas été prises en compte. À partir de 2016, les années ont de nouveau été prises en compte.

Sans les années de congé pour mission pendant lesquelles il a travaillé à l'OCDE, M. Aerts n'aura jamais suffisamment d'années pour prendre une pension anticipée. C'est la raison pour laquelle le SFP lui répond qu'il ne peut pas obtenir de pension anticipée, contrairement à une estimation antérieure dans laquelle les années passées à l'OCDE étaient prises en compte.

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

D'une part, le Médiateur pour les Pensions a demandé à l'employeur de modifier le parcours professionnel, afin que le congé pour mission soit correctement repris dans le dossier électronique.

D'autre part, le Médiateur pour les Pensions a demandé que le dossier soit réexaminé, compte tenu d'une position précédemment adoptée par le SFP dans le dossier Vanhoutte. Il a notamment estimé que le fait de ne pas tenir compte de l'emploi auprès d'une institution internationale située dans un autre pays que le pays de résidence 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. Cet article doit être interprété comme s'opposant à une législation d'un État membre de l'UE qui ne tient pas compte de 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 (voir l'arrêt Gardella C-233/12 du 4 juillet 2013 de la Cour de justice de l'Union européenne). En effet, le Service de médiation Pensions ne vise pas seulement à apporter une solution curative aux plaintes, mais préconise également une action préventive en demandant au service des pensions d'appliquer les résultats obtenus par la médiation à d'autres cas analogues.

Conclusion

Le 6 mars 2025, le SFP a reconnu que la position adoptée à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions dans le dossier Vanhoutte n'avait pas été appliquée, à tort, dans le cas présent. 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. Le SFP prend en compte la période passée auprès de l'OCDE en France du 1^{er} avril 2011 au 31 décembre 2015 pour déterminer la date de pension la plus proche possible. M. Aerts peut obtenir sa pension anticipée dès qu'il en fait la demande.

M. Aerts souhaitait prendre sa pension anticipée à partir du 1^{er} janvier 2026. Le Service de médiation Pensions lui a fait remarquer qu'il devait introduire sa demande au plus tard en décembre 2025. En effet, la pension prend cours au plus tôt à partir du premier jour du mois suivant la demande.

DOSSIER 41226

Les faits

M. Buyle travaille à l'OTAN depuis 2007. Il accumule des droits à la pension dans le cadre du régime de pension à cotisations définie de l'OTAN. Auparavant, il travaillait au ministère de la Défense. Il constate sur www.mypension.be que sa carrière à l'OTAN n'est pas mentionnée et ne compte donc pas pour la condition de carrière requise pour prendre une pension anticipée. Il en résulte qu'il ne peut pas obtenir sa pension belge avant l'âge légal de la pension (66 ans). L'intéressé a travaillé à l'OTAN en Allemagne, alors qu'il résidait en Belgique.

Le 5 mai 2025, M. Buyle demande au Service de médiation Pensions une « simulation ou une estimation de la cotisation complémentaire qu'il doit payer pour atteindre le nombre d'années requis pour la reconnaissance d'une carrière complète et pouvoir ainsi bénéficier du régime de retraite anticipée ».

Commentaires

Étant donné que le Service de médiation Pensions n'est pas compétent pour répondre à cette question, celle-ci est transmise au SFP le 8 mai 2025. Compte tenu du fait que, malgré le fait que le SFP ait modifié sa position sur la prise en compte d'un emploi dans une institution internationale pendant la résidence dans un autre pays pour la condition de carrière pour avoir accès à la pension anticipée après médiation par le Médiateur pour les Pensions, mais qu'il ne l'avait pas appliqué à tort dans le dossier de M. Aerts, le Médiateur pour les Pensions a explicitement fait référence, dans sa transmission, à sa médiation dans le dossier de M. Vanhoutte (arrêt Gardella C-233/12 du 4 juillet 2013 de la Cour de justice). En outre, le Médiateur pour les Pensions a constaté que les droits à la pension ne peuvent être transférés vers le régime de pension des salariés en Belgique que dans le cadre de l'article 14 de la loi du 10 février 2003, à condition que des droits à la pension soient acquis dans un régime de pensions légal en Belgique à la suite de l'emploi auprès de l'OTAN, ce qui n'était pas le cas en l'espèce. Un transfert vers la Belgique n'était donc pas possible.

Conclusion

Le SFP répond assez rapidement à M. Buyle, le 12 mai 2025, que sa période d'emploi à l'OTAN en Allemagne sera prise en compte dans le calcul de sa carrière pour la pension anticipée.

DOSSIER 35985

Les faits

Après 30 ans de service en tant que fonctionnaire au ministère de la Défense en Belgique, M. Delvaux a décidé de travailler pour l'OTAN en Allemagne. À ce moment-là, il continuait à résider en Belgique. Après son entrée en service à l'OTAN, il constate sur www.mypension.be que sa date de pension la plus proche a été repoussée à 67 ans. Or, sa date de pension la plus proche au ministère de la Défense était de 58 ans.

Après avoir contacté le Service fédéral des Pensions en 2021, il s'avère que M. Delvaux n'est plus éligible à la pension anticipée. Le SFP lui a fait savoir que la Belgique n'avait pas conclu d'accord avec l'OTAN, de sorte que ces années de travail ne sont pas prises en compte dans la carrière de pension.

Conclusion

Étant donné qu'après la médiation du Médiateur pour les Pensions dans le dossier de M. Vanhoutte, le SFP a modifié sa position, les années de service auprès de l'OTAN en Allemagne sont également prises en compte pour M. Delvaux dans le calcul de la condition de carrière pour sa pension anticipée en Belgique.

Conclusion générale

De manière plus générale, le Médiateur pour les Pensions soulève la question de savoir s'il est défendable que les périodes d'emploi ne soient pas prises en compte pour l'accès à la pension anticipée, si ces emplois sont pour des institutions internationales et supranationales pour des (futurs) pensionnés qui ont résidé en Belgique et qui ont simultanément travaillé en Belgique pour une institution internationale ou supranationale, qui ne peuvent invoquer la libre circulation des travailleurs telle qu'énoncée dans l'arrêt Gardella, qui ne peuvent pas ou n'ont pas fait usage d'un transfert de leurs droits à la pension vers la Belgique et qui ne peuvent invoquer l'arrêt My⁸.

Compte tenu de l'implantation de nombreuses institutions internationales et supranationales en Belgique, cela risque de décourager certaines personnes dont le profil correspond à celui recherché par ces institutions de franchir le pas. Un résultat regrettable en cette période de mondialisation de l'emploi et d'inquiétude croissante.

La volonté du législateur concernant l'article 4, § 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996⁹, un article qui énumère les périodes prises en compte pour la pension anticipée, peut être déduite de divers documents parlementaires¹⁰. On y lit que l'intention du législateur est d'augmenter le taux d'emploi et de récompenser les personnes ayant une longue carrière.

Le service de pension s'est également posé cette question.

Le Médiateur pour les Pensions soulève toutefois la question de savoir s'il ne serait pas opportun de tenter de conclure un accord bilatéral en matière de sécurité sociale avec les institutions internationales et supranationales. Dans ce contexte, il convient de noter que, pour garantir une application fiable de l'ajustement de l'indexation des pensions légales belges tel que prévu dans la loi-programme du 18 juillet 2025, il serait également utile de conclure un accord bilatéral avec ces institutions.

À ce jour, la Belgique a conclu 25 accords bilatéraux hors UE, relatifs à la prise en compte des périodes d'emploi, avec plusieurs pays, dont le Canada¹¹, Israël¹² et le Chili¹³. Dans l'exposé des motifs des accords bilatéraux conclus avec les pays susmentionnés, on retrouve le raisonnement suivant : préservation des droits à la sécurité sociale acquis dans les deux pays. Un accord bilatéral avec les institutions internationales et supranationales pourrait bénéficier du même raisonnement. En effet, l'absence d'accord bilatéral entre la Belgique et les institutions supranationales et internationales rend difficile l'accès à la pension anticipée en Belgique : les périodes d'emploi ne sont pas prises en compte dans le calcul de la carrière requise pour ouvrir un droit à la pension anticipée dans (l'un des) les régimes de pension belges. Le transfert des droits à la pension vers la Belgique n'est en effet pas toujours possible¹⁴.

Le Médiateur pour les Pensions parle explicitement de « tenter de conclure », car lui aussi sait, ou comme l'a répondu le ministre des Pensions en 2022 à la question du député Lanjri demandant pourquoi un emploi à l'OTAN n'était pas pris en compte dans les conditions de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée, qu'« aucune réciprocité ne peut être imposée »¹⁵.

8 Dans l'arrêt My rendu par la Cour de justice de l'Union européenne le 16/12/2004 sous le numéro C-293/03 (voir ECLI:EU:C:2004:821), la Cour de justice de l'Union européenne a jugé que l'article 10 CE, lu en combinaison avec le statut des fonctionnaires des Communautés européennes, doit être interprété en ce sens qu'il s'oppose à une réglementation nationale qui ne permet pas de prendre en compte, aux fins de l'ouverture d'un droit à une pension de retraite anticipée au titre du régime national, les années de service accomplies par un ressortissant communautaire au service d'une institution communautaire.

9 Article 4, paragraphe 2, de l'arrêté royal du 23 décembre 1996 :
« La possibilité d'obtenir une pension de retraite anticipée conformément au paragraphe 1^{er} est soumise à la condition que l'intéressé prouve une carrière constituée d'un nombre déterminé d'années civiles susceptibles d'ouvrir des droits à la pension en vertu du présent arrêté, de la loi du 20 juillet 1990 instaurant un âge flexible de la retraite pour les travailleurs salariés et adaptant les pensions des travailleurs salariés à l'évolution du bien-être général, de l'arrêté royal n° 50, d'un régime belge pour ouvriers, employés, mineurs, marins ou indépendants, d'un régime belge applicable au personnel des services publics ou de la Société nationale des Chemins de fer belges, de tout autre régime légal belge ou de tout régime étranger qui relève du champ d'application des règlements européens ou des conventions internationales par lesquelles la Belgique est liée et qui concernent la sécurité sociale. »

10 Projet de loi visant à relever l'âge légal de la pension de retraite, les conditions d'accès à la pension de retraite anticipée et l'âge minimum de la pension de survie : <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/1180/54K1180001.pdf>, p 4)

11 Accord du 10 mai 1984 entre la Belgique et le Canada en matière de sécurité sociale, MB 10 février 1987

12 Accord du 21 mars 2014 entre le Royaume de Belgique et l'État d'Israël en matière de sécurité sociale, MB 12 octobre 2017

13 Convention du 9 septembre 1996 relative à la sécurité sociale entre le Royaume de Belgique et la République du Chili, M.B. 23 novembre 1999

14 Ainsi, par exemple, un transfert de la Commission européenne vers la pension de retraite belge n'est pas possible lorsque le dernier emploi avant la retraite a été exercé auprès de la Commission européenne.

15 La Chambre des représentants - Question écrite et réponse n° 55-355 : OTAN. - Pensions. - Strada lex

Le Médiateur pour les Pensions attire également l'attention sur le raisonnement de l'avocat général Tizzano du 9 septembre 2004 dans l'affaire My, C-293/03 (Cour de justice du 16 décembre 2004).

L'avocat général a fait remarquer que les citoyens qui sont employés par hasard dans une institution internationale située dans leur pays de résidence ne peuvent invoquer l'article 45 du TFUE. Si ce même citoyen travaille dans un établissement de cette même institution internationale situé dans un pays autre que son pays de résidence, il existe alors un élément transfrontalier.

Cela signifierait que les citoyens qui entrent au service d'une institution internationale devraient plutôt se concentrer, tout au long de leur carrière, sur le pays où l'institution internationale est établie et non pas tant sur leur propre carrière au sein de cette institution s'ils veulent éviter de ne pas pouvoir prendre leur retraite anticipée en Belgique malgré une longue carrière.

Le raisonnement soutenu par l'avocat général – qui n'a pas été suivi dans l'arrêt My – selon lequel le fait de travailler pour une institution internationale implique déjà le franchissement de « frontières juridiques » (passage d'un ordre juridique national à un autre ordre juridique international garanti) et pas seulement lorsque l'on franchit des « frontières physiques » compte tenu du lieu d'établissement de l'institution internationale (vivre et travailler dans un autre État membre de l'UE), semble donc être un moyen d'éviter que les citoyens qui travaillent dans une institution internationale 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 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 lui aussi déjà pris la décision de prendre en compte l'emploi dans une institution supranationale ou internationale pour la pension 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.



*Remboursement volontaire d'une
allocation de chômage valablement perçue
au profit d'une pension plus élevée*

10

CHAPITRE

Remboursement volontaire d'une allocation de chômage valablement perçue au profit d'une pension plus élevée

DOSSIER 40425

Faits

M. Deschamps¹ percevait une pension de salarié et d'indépendant au taux ménage. Son épouse exerçait en outre une activité agréée en tant qu'accueillante d'enfants sous statut *sui generis*. Elle a perçu pendant quelques mois en 2022 une allocation de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC), ce qui a entraîné la réduction de la pension du taux ménage au taux isolé. M. Deschamps conteste qu'il s'agisse d'une allocation de chômage et estime donc que la récupération est injustifiée.

Commentaires

Depuis le 1^{er} juillet 2022, M. Deschamps perçoit une pension de salarié et d'indépendant au taux ménage. Lors de l'examen de ses droits à la pension, il a déclaré le 10 mars 2022 que son épouse ne percevait aucune prestation sociale. Le 15 mars 2022, le service de pension lui a communiqué la décision concernant la pension de retraite de salarié, dans laquelle on peut lire à la page 3 : « *Votre conjoint(e) ne peut cumuler aucune prestation sociale avec votre pension au taux de ménage. Si votre conjoint(e) perçoit une prestation sociale, vous devrez rembourser les montants indûment perçus.* »

Dans les informations complémentaires figurant à la page 9 de la même notification, on peut lire le texte suivant : « *Votre conjoint ne peut bénéficier d'aucun revenu de remplacement. Il s'agit notamment des indemnités de maladie, d'invalidité, de chômage, du RCC, du crédit-temps, de l'interruption de carrière, du crédit-soins flamand.* »

La législation sur les pensions prévoit à cet égard que le bénéfice d'un revenu de remplacement par le titulaire de la pension ou son conjoint doit être signalé au service de pension concerné².

Sur la notification de la pension de retraite en tant qu'indépendant, qui a été transmise le 25 mars 2022, nous trouvons la même mention à la page 3 :

« *Vous êtes tenu de communiquer à l'INASTI :*

Le bénéfice, en votre nom ou au nom de votre conjoint, d'une prestation pour cause de maladie, d'invalidité, de chômage involontaire, d'une interruption de carrière en application d'une législation belge ou étrangère en matière de sécurité sociale ou d'un statut applicable au personnel d'une institution de droit international public, ou d'une indemnité complémentaire octroyée dans le cadre d'une prépension conventionnelle. »

L'épouse de M. Deschamps travaille comme accueillante d'enfants dans le cadre du statut *sui generis*. Le statut *sui generis* est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2003 en tant que statut transitoire vers une protection sociale à part entière pour les accueillantes d'enfants. Une accueillante relevant du statut social spécifique n'est ni un travailleur salarié, ni un travailleur indépendant. Ce statut lui donne un accès limité à la sécurité sociale.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² Article 21quater de l'arrêté royal du 21 décembre 1967
Article 201 de l'arrêté royal du 22 décembre 1967

Ce statut comporte également un certain nombre de spécificités :

- L'accueillante conclut un accord de coopération avec le service choisi : le droit du travail ne s'applique pas ;
- L'accueillante *sui generis* reçoit une indemnité sur la base des jours de garde effectués ;
- Les accueillants sont libres d'accepter ou non les enfants qui leur sont envoyés par le service ;
- Lorsque les enfants ne viennent pas, l'accueillante peut prétendre à une allocation de garde. L'allocation de garde est régie par le système de chômage temporaire et est versée par l'ONEM.

Sur le site web de l'ONEM, nous pouvons lire que l'allocation de garde est une allocation que l'ONEM accorde à une accueillante si ses revenus diminuent parce que les enfants inscrits chez elle sont absents pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Nous pouvons donc conclure que l'allocation de garde est accordée en remplacement de la perte de revenus due à l'absence des enfants. Par conséquent, nous pouvons la considérer comme un revenu de remplacement.

Comme la pension au taux de ménage n'est pas cumulable avec un revenu de remplacement³, le service de pension a donné à M. Deschamps la possibilité de rembourser le revenu de remplacement à l'organisme payeur. Cela permettrait de supprimer le cumul et M. Deschamps pourrait conserver la pension de ménage. Cette solution proposée par le Service fédéral des Pensions s'inscrit dans le cadre des possibilités offertes par la législation en matière de pensions.

Toutefois, d'après la réaction de l'ONEM, un tel remboursement de l'allocation de garde pour les accueillants, perçue à juste titre, ne semble pas possible : l'ONEM affirme se baser pour cela sur la réglementation en matière de chômage. La réglementation en matière de chômage ne relève pas de la compétence du Service de médiation Pensions. Nous avons donc transmis la plainte de M. Deschamps concernant le remboursement de l'allocation de chômage au Médiateur fédéral.

Étant donné que, selon l'ONEM, le remboursement de l'allocation de garde n'est pas possible, le Service fédéral des Pensions n'a eu d'autre choix que de ramener la pension du taux ménage à une pension au taux isolé pour les mois concernés.

M. Deschamps s'est alors demandé si la sanction appliquée en cas de cumul était proportionnelle aux montants modestes du revenu de remplacement. En effet, un montant total de 1.633,26 EUR lui est réclamé, alors que son épouse n'a perçu que 11 jours d'allocations de garde de l'ONEM au cours de l'année 2022 (environ 40 EUR par jour, soit environ 440 EUR en 2022).

DOSSIER 41575

Les faits

M. Wilkin perçoit une pension de survie en tant que salarié et fonctionnaire. Il combine sa pension de survie avec un emploi à temps plein en tant que salarié dans le secteur de la construction. Lors des jours d'intempéries, il a parfois été mis en chômage temporaire, ce qui a entraîné le recouvrement de sa pension de survie. M. Wilkin indique qu'il ne savait pas que c'était considéré comme un revenu de remplacement.

Commentaires

À la suite du décès de son épouse, le Service fédéral des Pensions a accordé à M. Wilkin, le 18 août 2023, une pension de survie en tant que salarié et fonctionnaire. Afin de percevoir les deux pensions de survie, il devait renvoyer le formulaire « Déclaration de pension, d'activité professionnelle et de revenu de remplacement » dûment complété. À la page 1 de ce formulaire, il était fait référence à l'annexe « Options – pension, revenus professionnels et revenus de remplacement ».

³ Article 3 §1 de la loi du 20 juillet 1990 (salarié) et article 9 §1 1° d) de l'arrêté royal n° 72 du 10 novembre 1967 (indépendant)

Cette annexe contient, dans le lexique à la page 6, la précision suivante concernant le revenu de remplacement :

Revenu de remplacement :

- Chômage, prépension, RCC ;
- Maladie et/ou invalidité ;
- Crédit-temps, interruption de carrière et congés thématiques ;
- Crédit soins flamand.

Il ressort du dossier que M. Wilkin a encore interrogé le Service fédéral des Pensions le 27 octobre 2023 au sujet de ses options. Celui-ci lui a répondu ce qui suit :

« Vous pouvez combiner votre pension de survie avec un revenu de remplacement pendant 12 mois. Si votre pension de survie en tant que salarié est supérieure à 822,19 EUR par mois, elle sera limitée à ce montant. Vous pouvez cumuler votre pension de survie avec un revenu professionnel. Les revenus provenant de cette activité professionnelle sont limités à 21.505,00 EUR (= revenu professionnel brut) par an. La limite annuelle s'applique au revenu professionnel d'une année complète. Pour l'année au cours de laquelle vous prenez votre retraite, nous calculons la limite annuelle proportionnellement au nombre de mois pendant lesquels vous percevez une pension. »

Nous retrouvons également cette explication dans l'annexe « Options... », où les pages 3 et 4 expliquent la combinaison de la pension de survie avec un revenu de remplacement ::

Option 3 : vous souhaitez combiner votre pension de survie avec votre revenu de remplacement
 Nous vous versons une **pension de survie limitée pendant 12 mois**. Si vous optez pour cette possibilité :

- vous percevrez votre pension de survie pendant 12 mois ;
- et si votre pension de survie :
 - est supérieure à 822,19 EUR par mois en tant que fonctionnaire, elle sera limitée à ce montant ;
 - si vous êtes salarié, elle est supérieure à 973,39 EUR par mois, elle sera limitée à ce montant ;
- **vous continuez à constituer votre pension de retraite** : cette période est prise en compte pour déterminer votre date de départ à la retraite la plus proche possible et calculer le montant de votre pension.

Souhaitez-vous **percevoir votre pension de survie complète** après ces 12 mois ?

Oui	Non
Nous vous versons votre pension de survie complète.	Nous ne versons plus votre pension de survie
Vous ne pouvez plus percevoir de revenu de remplacement	Vous pouvez percevoir votre revenu de remplacement
Vous pouvez continuer à accumuler des droits à pension pour votre pension de retraite si vous continuez à travailler Attention : vous devez limiter vos revenus professionnels : - au plafond annuel de l'option 1. Vous percevez votre pension de survie intégrale - jusqu'à la limite annuelle du choix 2. Votre pension de survie est réduite à titre préventif	Vous continuez à accumuler des droits à pension pour votre pension de retraite si : • vous continuez à travailler ; • vous percevez un revenu de remplacement.

M. Wilkin a finalement introduit le formulaire « Déclaration de pension, d'activité professionnelle et de revenu de remplacement » le 14 novembre 2023, dans lequel il a choisi de percevoir sa pension de survie à partir du 1^{er} juin 2023 avec une réduction préventive. Il a également indiqué ne disposer d'aucun revenu de remplacement.

L'annexe précisait également que, conformément à l'option choisie, M. Wilkin ne pouvait plus percevoir de revenu de remplacement.

En signant le formulaire « Déclaration de pension, d'activité professionnelle et de revenu de remplacement », il s'est également engagé à signaler immédiatement au SFP tout revenu de remplacement supplémentaire à une date ultérieure.

Nous devons donc conclure que le Service fédéral des Pensions a fourni à M. Wilkin les informations nécessaires pour faire son choix et lui a également clairement indiqué que, en cas de cumul (pendant 12 mois au maximum) de la pension de survie et d'un revenu de remplacement, la pension de survie serait limitée.

Le 21 août 2025, le service de pension a toutefois constaté qu'il avait perçu un revenu de remplacement, à savoir une allocation de chômage temporaire, pendant la période allant d'août 2023 à février 2025 inclus, ainsi que pendant les mois d'avril 2025 et juin 2025.

M. Wilkin a indiqué qu'il ne savait pas que le chômage temporaire était également considéré comme un revenu de remplacement. Les documents qu'il avait reçus en 2023 indiquaient toutefois clairement que le chômage (dont fait bien sûr partie le chômage temporaire) était qualifié de revenu de remplacement.

Le Service fédéral des Pensions avait indiqué qu'un revenu de remplacement ne pouvait être cumulé avec la pension de survie que pendant 12 mois, le montant de la pension de survie étant alors limité. Au terme de ces 12 mois, la pension de survie n'est plus versée si le revenu de remplacement continue d'être perçu. À moins, bien sûr, que le bénéficiaire renonce au revenu de remplacement perçu pour cette période.

Cela pose toutefois un problème en cas de perception d'une allocation de chômage. L'ONEM estime que la législation ne prévoit pas le remboursement des allocations de chômage perçues valablement. La réglementation en matière de chômage ne relève toutefois pas de la compétence du Service de médiation Pensions, mais de celle du Médiateur fédéral. Nous avons donc transmis la plainte de M. Wilkin au Médiateur fédéral afin qu'il examine la possibilité de rembourser les allocations de chômage valablement perçues.

Étant donné qu'un remboursement du revenu de remplacement n'est pas possible, le Service fédéral des Pensions n'avait d'autre choix que d'appliquer la législation en matière de pensions. Les mois au cours desquels il y a eu cumul indu de la pension de survie et du chômage temporaire ont donc été récupérés à juste titre.

Conclusion générale

La législation en matière de pensions concernant le cumul des pensions avec une allocation sociale est claire.

En principe, une pension ne peut être cumulée avec un revenu de remplacement.

Une pension au taux ménage ne peut être accordée lorsque le conjoint bénéficie d'un revenu de remplacement. Cela signifie que si le citoyen renonce à une prestation sociale déjà perçue et la rembourse à l'organisme payeur, rien ne s'oppose au versement de la pension.

Une prestation sociale ne peut être cumulée avec une pension de survie que pendant une période maximale de 12 mois (consécutifs ou non), éventuellement avec une limitation de la pension de survie. Après cette période de douze mois, la pension de survie n'est pas payable si un revenu de remplacement a été perçu ne serait-ce qu'un seul jour au cours de ce mois.

Les cas évoqués précédemment concernent tous des situations dans lesquelles un revenu de remplacement (allocation de garde d'accueillante, allocation de chômage temporaire pour cause d'intempéries) est perçu, mais où le citoyen ne se rend pas immédiatement compte qu'il s'agit d'un revenu de remplacement.

L'ONEM estime qu'il n'est pas possible de rembourser les allocations de chômage versées à juste titre (allocation de chômage pour cause d'intempéries ; allocation de garde d'enfants pour les accueillantes d'enfants).

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 a trouvé une jurisprudence récente⁴ dans laquelle il est établi que cette correspondance du SFP ne contient aucune erreur ou faute. Le jugement stipule : « *le SFP n'a*

⁴ R/22/459/A Tribunal du travail du Hainaut, section Charleroi, du 18 avril 2024

commis aucune erreur ni faute en fournissant à Mme X des informations conformes à la réglementation⁵ et est lui-même confronté à une obstruction de la part de l'ONEM ».

Le procès concerne le cumul d'une allocation de garde en tant qu'accueillante d'enfants et d'une pension de survie en tant que salariée. L'ONEM estimait que la citoyenne ne pouvait pas rembourser l'allocation de garde qu'elle avait reçue à juste titre. Cependant, le tribunal a renvoyé à la législation pertinente en matière de pension, à savoir :

- Article 25 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 :
« Sauf dans les cas et sous les conditions déterminées par le Roi, la pension de retraite et la pension de survie ne sont payables que si le bénéficiaire n'exerce pas d'activité professionnelle et s'il ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire, par application d'une législation de sécurité sociale belge ou étrangère, ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de réduction des prestations, ni d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle.
Il peut déterminer également les cas et les conditions dans lesquels une partie de la pension est payable. »
- Article 64 quinquies de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 :
« Par dérogation à l'article 25 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, les indemnités pour cause de maladie ou de chômage involontaire en application d'une législation belge ou étrangère en matière de sécurité sociale ou une indemnité pour cause d'invalidité en application d'une législation belge en matière de sécurité sociale ou d'une allocation pour cause d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de réduction des prestations ou d'une indemnité accordée dans le cadre du régime de chômage avec complément d'entreprise, dans le chef du bénéficiaire de la pension, **peuvent être cumulées avec une pension de survie uniquement durant une période unique de maximum douze mois civils consécutifs ou non.**
A l'issue de la période visée au premier alinéa, le bénéfice de la pension de survie est suspendu pour la période qui suit, au cours de laquelle l'intéressé perçoit des indemnités telles que visées à l'article 25 de l'arrêté royal n° 50 précité, **sauf si l'intéressé renonce aux indemnités susvisées.** »

Le tribunal fait valoir que le législateur prévoit bien dans la législation sur les pensions la possibilité de rembourser d'autres prestations sociales (dont notamment les allocations de chômage) au profit du maintien d'une pension plus élevée. Le tribunal invoque en effet que « *la position de l'ONEM constitue une violation de l'article 64 quinquies de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui prévoit expressément le droit de renoncer aux allocations* ».

Le tribunal ajoute : « Il n'est pas nécessaire de disposer d'une base légale ou réglementaire pour percevoir un montant auquel un bénéficiaire renonce explicitement et qu'il souhaite rembourser volontairement. »

Le Médiateur pour les Pensions a donc transmis ce jugement au Médiateur fédéral, car le fonctionnement de l'ONEM relève de la compétence du Médiateur fédéral.

Le Médiateur pour les Pensions estime que la communication du SFP dans le cadre de l'article 64 quinquies de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui fait référence à la possibilité de rembourser les allocations de chômage, devrait donc être possible compte tenu de la jurisprudence susmentionnée. Selon le Médiateur pour les Pensions, l'interdiction de bénéficier simultanément de deux revenus de remplacement, à savoir l'allocation de chômage ou la pension de survie, est une question légitime pour le citoyen.

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

⁵ Les informations conformes à la réglementation mentionnées dans le jugement concernent la phrase suivante : « Si vous optez pour le remboursement de l'allocation de garde, veuillez transmettre à la Caisse auxiliaire d'assurances chômage une preuve de remboursement ou une attestation de l'ONEM confirmant votre engagement à rembourser l'allocation de garde. »

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 au taux de ménage plus avantageuse ou d'une pension de survie non-limitée. 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 ».



*Appel à l'octroi en temps utile
des avances sur la pension*

Appel à l'octroi en temps utile des avances sur la pension

Non-octroi d'avances en raison de l'absence des données relatives à la carrière et du montant de la pension transférés depuis l'étranger par la voie appropriée

DOSSIER 41055

Les faits

M. Maes¹ a introduit une demande de pension le 9 août 2023 afin d'obtenir une pension de retraite de salarié à compter du 1^{er} avril 2024. La pension a donc été demandée 8 mois avant la date de prise de cours.

Au cours de l'enquête de pension qui a suivi, M. Maes a informé le Service fédéral des Pensions qu'il avait également travaillé à l'étranger, à savoir au Grand-Duché de Luxembourg, en Allemagne et au Chili.

M. Maes a lui-même joint un document du service de pension chilien mentionnant sa carrière au Chili (carrière au Chili de novembre 2002 à décembre 2003). Ce document, établi le 18 mai 2020 par le service de pension chilien (et portant le cachet de ce dernier), mentionnait même la convention de sécurité sociale entre le Royaume de Belgique et la République du Chili du 9 septembre 1996.

Le SFP a alors contacté les institutions de pension des pays concernés afin d'obtenir le relevé de carrière. En effet, c'est la déclaration des institutions de pension étrangères que le Service fédéral des Pensions doit prendre en compte pour compléter la carrière de pension².

Les institutions de pension luxembourgeoises et allemandes ont été immédiatement interrogées et ont transmis le relevé de carrière demandé dès le mois de septembre 2023.

Le SFP a demandé pour la première fois le relevé de carrière chilien (appelé P5000) à l'organisme de pension chilien le 16 novembre 2023. Cependant, il n'a pas reçu de réponse immédiate. Or, cette réponse était cruciale pour pouvoir accorder la pension de retraite à M. Maes, même si sa carrière au Chili n'avait probablement duré qu'un an et deux mois. À la date de prise de cours demandée, le 1^{er} avril 2024, M. Maes était en effet âgé de 61 ans, ce qui lui imposait de justifier de 43 années de carrière³ pour pouvoir prendre une pension anticipée. Sans le relevé de carrière de l'organisme de pension chilien, M. Maes ne pouvait justifier que de 42 années de carrière.

Le 24 novembre 2023, soit 5 mois avant la date de prise de cours, une décision a été notifiée à M. Maes, l'informant qu'il ne pouvait pas prendre sa pension à la date de prise de cours fixée au 1^{er} avril 2024.

À la date de prise de cours de la pension, le 1^{er} avril 2024, l'intéressé ne recevra aucune avance.

À la date de prise de cours de sa pension, le SFP n'a contacté qu'une seule fois le service de pension chilien pour demander les données relatives à la carrière.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² Article 32 §4 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 et article 6 du règlement (CE) n° 883/2004.

³ Article 4, § 3, 5°, b) de l'arrêté royal du 23 décembre 1996

Le 17 mai 2024, l'intéressé a contacté le SFP par téléphone pour signaler qu'il n'avait toujours pas reçu sa pension. À la suite de cet appel téléphonique, le SFP a envoyé un rappel au service de pension chilien le 17 mai 2024.

Le 13 août 2024, M. Maes a de nouveau contacté le SFP. Cette fois-ci, il a signalé qu'il avait lui-même contacté le service de pension chilien, afin de transmettre au SFP les données relatives à sa carrière et le montant de sa pension chilienne. Le service de pension chilien a informé l'intéressé qu'il avait transmis les informations nécessaires au SFP. M. Maes a reçu du service de pension chilien un document confirmant cela par écrit. Le SFP n'était toutefois pas en possession du relevé de carrière.

Le 26 août 2024, le SFP a envoyé un nouveau rappel au service de pension chilien.

Le 23 septembre 2024, le service de pension chilien a répondu au SFP, mais le document crucial (P5000) contenant les données relatives à la carrière n'était pas joint.

À cette même date, l'intéressé a de nouveau contacté le SFP pour s'enquérir de l'état d'avancement du dossier.

Le 3 octobre 2024, le SFP a demandé une nouvelle fois le document manquant au service de pension chilien.

Le 22 octobre 2024, M. Maes a contacté le SFP par téléphone pour demander qu'une décision soit prise le plus rapidement possible concernant sa pension. Il a confirmé sa demande par mail. Il a également explicitement mentionné le fait que lui et sa femme avaient des frais médicaux et qu'ils rencontraient donc des difficultés. L'intéressé souligne ses difficultés financières en indiquant que sa femme ne touche qu'une petite pension.

Le 23 octobre 2024, le SFP a reçu le dossier chilien par la voie officielle, avec comme date de signature le 23 juillet 2024. Cependant, malgré la demande de décision rapide et la référence explicite aux frais médicaux, le SFP n'a pas jugé bon de traiter le dossier en priorité.

De plus, M. Maes a reçu le 2 décembre 2024 une réponse du SFP indiquant qu'aucune décision ne pouvait encore être prise. Le SFP a indiqué qu'il fallait attendre le montant mensuel de la pension chilienne.

Le 21 février 2025 et le 11 mars 2025, M. Maes s'est enquis une nouvelle fois de l'état d'avancement du dossier.

Afin d'obtenir conseil, M. Maes a déposé une plainte par téléphone auprès du Service de médiation Pensions le 5 juin 2025.

Commentaires

Le Service de médiation Pensions a immédiatement contacté le Service fédéral des Pensions pour lui demander pourquoi aucune décision n'avait pu être prise concernant la pension. Le montant de la pension chilienne ne nous semblait en effet pas essentiel pour pouvoir octroyer la pension de retraite belge de salarié.

Le Service fédéral des Pensions nous a répondu qu'il avait besoin du montant de la pension chilienne pour pouvoir convertir correctement la pension brute belge en une pension nette. Il s'agit notamment de déterminer la cotisation AMI et la cotisation de solidarité, qui sont toutes deux calculées sur le montant brut total (y compris les pensions étrangères)⁴. À ce moment, aucune avance n'a encore été accordée.

L'argument avancé par le SFP dans la proposition de médiation du Service de médiation Pensions pour suspendre tout versement de la pension de retraite n'est pas raisonnablement justifiable. D'autant plus que la carrière de M. Maes au Chili est extrêmement limitée et que le montant de la pension qu'il percevra du Chili sera donc proportionnel. L'impact de la pension chilienne sur le montant brut de la pension en Belgique sera donc minime.

⁴ Article 7, §3, de l'arrêté royal du 8 décembre 2013

Le Service de médiation Pensions a donc continué à insister auprès du Service fédéral des Pensions pour que la pension de retraite de salarié soit versée le plus rapidement possible. Le 16 juin 2025, le SFP a finalement accédé à cette demande. Le 16 juin 2025, le SFP a notifié la décision définitive concernant la pension de retraite en tant que salarié. Ce n'est qu'en juillet 2025 que des arriérés d'un montant net de 20.240,77 EUR pour la pension de travailleur salarié et de 3.056,50 EUR pour la pension d'indépendant ont été versés.

Conclusions

Premièrement, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il ne suffit pas de demander les données de carrière chiliennes une seule fois avant la date de début de la pension, sur une période de 8 mois.

Deuxièmement, selon le Médiateur pour les Pensions, il n'est pas justifiable que, lorsque les données relatives à la carrière sont en possession du SFP six mois après la date de prise de cours de la pension, aucune avance ne soit encore accordée. Ce n'est qu'après que le Service de médiation Pensions a entamé une médiation et que le Service fédéral des Pensions a signalé que le montant de la pension chilienne n'était pas nécessaire pour prendre une décision en matière de pension que ce dernier a établi et envoyé à M. Maes une notification relative à la pension de retraite belge de salarié.

Le SFP a reconnu à cet égard qu'il aurait pu et dû décider plus tôt de la pension de retraite de salarié par le biais d'une décision provisoire.

Toutefois, on peut également se demander pourquoi un document vieux de trois ans et demi, remis au service de pension par le futur pensionné et provenant du service de pension chilien, qui prouve que des droits à la pension sont ouverts pour 14 mois, ne peut être considéré comme suffisant pour accorder des avances. Et ce, même si ce document est déterminant pour l'octroi ou non de la pension anticipée. D'autant plus que ce document du service de pension chilien porte un cachet et qu'il fait référence à la Convention de sécurité sociale entre le Royaume de Belgique et la République du Chili du 9 septembre 1996. L'intéressé a également mentionné le fait qu'il avait des frais médicaux. Les avances sont en outre récupérables.

La législation en matière de pensions stipule à l'article 20, § 1, de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 :
« Lorsque les renseignements nécessaires à l'envoi de la notification commune définitive visée à l'alinéa précédent ne sont pas disponibles avant l'échéance des délais prévus aux articles 17 et 18 du contrat d'administration conclu entre l'Office et l'Etat belge, l'Office national envoie une décision provisoire concernant les droits attribués dans le cadre du régime des pensions de travailleurs salariés. Cette décision n'est pas susceptible de recours. »

Ceci est complété au §2 du même article par :

« L'Office national peut payer des avances lorsqu'il apparaît, lors de l'instruction des droits à la pension au degré administratif ou juridictionnel, qu'une décision définitive ne peut pas encore être prise.

L'Office national détermine le montant des avances sur base des éléments probants en sa possession. »

Le Médiateur pour les Pensions estime que chaque situation doit être évaluée avec soin, en tenant compte de tous les éléments du dossier. En l'espèce, le Médiateur pour les Pensions estime qu'il était justifié d'accorder une avance. Il invite donc le SFP à ne pas se montrer trop attentiste dans l'octroi d'avances.

Le SFP a reconnu qu'il aurait pu et dû décider plus tôt de la pension de retraite de salarié par le biais d'une décision provisoire. La procédure suivie dans ce dossier s'est écartée des instructions.

Enfin, nous signalons que M. Maes, après avoir reçu la décision de pension du SFP, a remercié le Service de médiation Pensions et a indiqué dans sa lettre de remerciement que toute cette situation avait pesé lourdement sur son moral.

Octroi d'avances sur la garantie de revenus aux personnes âgées

DOSSIER 40629

Les faits

Après le décès de son mari, Mme Salah se voit attribuer, à compter du 1^{er} août 2024, une pension de survie de salariée d'un montant brut annuel de 6.078,40 EUR. Elle a elle-même introduit une demande de garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) le 2 octobre 2024.

Malgré plusieurs contacts avec le Service fédéral des Pensions au cours des mois suivants, au cours desquels Mme Salah a toujours insisté sur sa situation financière extrêmement précaire, le SFP n'a pris aucune décision dans le dossier de GRAPA. Mme Salah a été informée que l'on attendait encore des informations de l'administration fiscale flamande concernant la succession de son mari. Ce n'est qu'après réception de ces informations que le SFP pourrait prendre une décision concernant la GRAPA.

Commentaires

Mme Salah a introduit une demande de GRAPA le 2 octobre 2024. Le Service fédéral des Pensions a ouvert une enquête et lui a envoyé une demande d'information le 15 octobre 2024. Au cours des semaines suivantes, elle a transmis au service de pension les informations demandées, notamment un aperçu des comptes courants et d'épargne dont elle disposait à ce moment-là et l'avertissement-extrait de rôle 2024 (revenus 2023).

Le 14 novembre 2024, Mme Salah a demandé pour la première fois où en était son dossier GRAPA. Le SFP lui a répondu le 19 novembre 2024 qu'il attendait actuellement les données de Vlabel (administration fiscale flamande) concernant la succession de son défunt mari. Il lui a également été communiqué que son dossier serait traité dès réception des informations de Vlabel.

Au cours des semaines et des mois suivants, Mme Salah s'est renseignée à plusieurs reprises sur l'état d'avancement de l'enquête GRAPA. Elle mentionne expressément qu'elle a beaucoup de mal à payer ses factures et son loyer. Elle fait également référence à sa situation auprès de sa mutuelle, où elle bénéficiait de droits du chef de son mari et où elle avait donc droit à une intervention majorée (et donc au tarif social). En raison du décès de son mari et de l'absence de décision de GRAPA, ces droits expireront à partir de janvier 2025.

Début janvier 2025, elle signale au SFP que sa situation financière est devenue intenable, que ses économies sont désormais épuisées et qu'à partir de février 2025, il lui sera impossible de joindre les deux bouts. Le SFP lui répond à chaque fois qu'il attend la réponse de Vlabel. Ce n'est qu'après réception de ces informations que son dossier pourra être traité.

Le 4 février 2025, Mme Salah contacte à nouveau le SFP, se plaignant de ne toujours pas avoir reçu de décision concernant la GRAPA après 5 mois.

Cette fois, elle reçoit une réponse du service des plaintes du Service fédéral des Pensions le 7 février 2025, l'informant qu'il n'est pas possible d'octroyer la GRAPA sans les données de la déclaration de succession par Vlabel. Il est précisé qu'il s'agit d'un élément indispensable à l'examen de la GRAPA.

L'examen du dossier a toutefois révélé que Mme Salah avait déjà transmis une copie du formulaire de déclaration de succession pour Vlabel au SFP le 9 janvier 2025. Ce document donne déjà un aperçu des moyens de subsistance dont dispose Mme Salah après le décès de son mari et confirme les documents qu'elle avait précédemment soumis.

Par ailleurs, le service de pension avait déjà contacté lui-même le SPF Finances. Sa réponse du 27 janvier 2025 indiquait également que Mme Salah ne possédait aucun bien immobilier. Il en ressortait également qu'elle n'avait cédé aucun bien immobilier (sous quelque forme que ce soit).

Le Service de médiation Pensions a donc contacté le SFP le 20 février 2025 pour demander que Mme Salah se voie accorder d'urgence des avances GRAPA. La législation GRAPA prévoit en effet qu'une décision GRAPA provisoire (sous la forme d'avances récupérables) est possible si l'enquête révèle qu'aucune décision définitive ne peut être prise. Ceci est stipulé à l'article 11 de l'arrêté royal du 23 mai

2001 portant règlement général en matière de garantie de revenus aux personnes âgées, qui dispose ce qui suit :

« Le Service peut payer des avances lorsqu'il apparaît, lors de l'instruction des droits à la garantie de revenus, au degré administratif ou juridictionnel, qu'une décision définitive ne peut pas encore être prise. Le Service détermine le montant des avances sur la base des éléments probants en sa possession par une communication qui n'est pas susceptible de recours, le Service fait savoir au bénéficiaire qu'il sera procédé au paiement d'avances. »

Le Service de médiation Pensions doit donc conclure qu'il était tout à fait possible d'accorder des avances avant même de recevoir la déclaration de succession de Vlabel. Personne au service de pension n'y a pensé. Pas même le service des plaintes, comme le montre sa réponse du 7 février 2025.

En outre, sans l'octroi d'avances, il est possible que le futur bénéficiaire de la GRAPA ne puisse même pas subvenir à ses besoins. Ce qui était le cas en l'espèce. De cette manière, l'objectif pour lequel la GRAPA a été créée n'est pas atteint. L'objectif de la GRAPA est d'aider les personnes qui ont atteint l'âge légal de la pension et qui ne disposent pas de ressources suffisantes pour mener une vie digne. Étant donné qu'il s'agit incontestablement d'une prestation dont l'objectif est d'accorder aux personnes les plus vulnérables de notre société un revenu plutôt suffisant pour leur permettre de subvenir au moins à leurs besoins fondamentaux, l'octroi d'avances est donc parfois nécessaire pour atteindre cet objectif.

Le SFP a donné suite à la demande du Médiateur pour les Pensions et a procédé au versement d'avances sur la GRAPA. Le service de pension a envoyé le jour même une notification GRAPA à Mme Salah. Les arriérés GRAPA, pour un montant total de 7.676,61 EUR bruts, lui seront versés à court terme.

Après réception des données de Vlabel, le droit à la GRAPA a été définitivement décidé.

Conclusion

En réponse à la demande de médiation du Service de médiation Pensions, le SFP a accordé des avances sur la GRAPA à Mme Salah.

Le service de pension a reconnu qu'en règle générale, les avances GRAPA ne sont accordées à la demande de l'intéressé que si celui-ci coopère pleinement et fournit toutes les informations demandées par le SFP. Le SFP a indiqué qu'il fallait faire preuve de la prudence nécessaire à cet égard. Étant donné qu'il s'agit d'avances récupérables, il faut en effet éviter de devoir récupérer des montants indus.

Compte tenu de la situation financière dans laquelle se trouve un bénéficiaire d'une GRAPA, il n'est pas illogique que le Service fédéral des Pensions fasse preuve d'une certaine prudence. Il n'est en effet pas souhaitable que l'octroi d'avances plonge le bénéficiaire d'une GRAPA dans l'endettement.

Il est louable de vouloir éviter les recouvrements inutiles. Cependant, exiger que le citoyen demande expressément l'octroi d'avances va trop loin. Souvent, un futur bénéficiaire de la GRAPA n'est pas au courant de la possibilité de demander des avances. Le Médiateur pour les Pensions estime qu'il suffit de signaler des difficultés financières pour obtenir l'octroi d'avances.

Octroi d'avances lorsqu'une pension est déjà versée

DOSSIER 40626

Les faits

Mme Clauwaert est mariée à M. Volders. Ce dernier a fait carrière dans la police. M. Volders décède en octobre 2024.

La décision concernant ses droits à une pension de survie dans le secteur public se fait attendre.

Après plusieurs contacts avec le SFP qui n'ont pas abouti au paiement de sa pension de survie, elle contacte le Médiateur pour les Pensions en février 2025.

Commentaires

Après l'intervention du Médiateur, une décision concernant son droit à une pension de survie dans le secteur public est prise assez rapidement. Cependant, cette pension de survie n'est pas versée.

En effet, à la suite de l'examen du droit à une pension de survie, le SFP a constaté que Mme Clauwaert pouvait bénéficier, en plus de sa pension de retraite dans le secteur public, d'une pension de retraite dans le régime salarié.

Étant donné que la pension de survie doit éventuellement être limitée par les pensions de retraite octroyées, le SFP doit d'abord déterminer le montant des pensions de retraite.

Toutefois, pour pouvoir calculer le montant de la pension de retraite dans le régime des travailleurs salariés, le SFP secteur travailleurs salariés doit d'abord connaître la carrière dans le secteur public. À cette fin, le SFP secteur salarié doit disposer de la décision relative aux droits à la pension de l'intéressé dans le secteur public.

Au moment de son départ à la pension, le dossier de pension était traité par la ville de Bruxelles. Le SFP avait ensuite repris le paiement de sa pension, calculée par la ville de Bruxelles. Lors du transfert du dossier de pension de la ville de Bruxelles au SFP, les données relatives à la carrière n'avaient toutefois pas été transférées. Le SFP a donc demandé à nouveau ces données à l'employeur. Comme celui-ci n'a pas répondu immédiatement, aucune décision n'a été prise et le paiement de la pension de survie a donc été suspendu.

Entre-temps, Mme Clauwaert devait continuer à vivre avec un revenu mensuel brut de 1.268,77 EUR.

Il est compréhensible que la personne concernée ait eu du mal à joindre les deux bouts avec ce maigre montant. De plus, compte tenu de sa très courte carrière en tant que salariée, sa pension de retraite en tant que salariée serait extrêmement limitée.

Le Médiateur pour les Pensions a pu constater que le montant de la pension que Mme Clauwaert percevait est inférieur au seuil de pauvreté. Selon Statbel ⁵, le seuil de pauvreté pour une personne seule en 2024 est de 1.520 EUR par mois. Pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants à charge, ce montant s'élève à 3.191 EUR par mois.

Au moment où Mme Clauwaert a contacté le Service de médiation Pensions, elle vivait déjà depuis quatre mois avec un montant inférieur d'environ 250 EUR au seuil de pauvreté. Il est compréhensible qu'une telle situation ne soit pas tenable à long terme.

Le médiateur a donc axé sa médiation sur l'octroi d'avances dans les plus brefs délais.

Conclusion

Le SFP a donné suite à cette demande. Finalement, à partir d'avril 2025, des avances sur la pension de survie dans le secteur public ont été accordées à Mme Clauwaert. Le SFP a également payé les arriérés à partir de novembre 2024, calculés sur le montant de cette avance. Elle a reçu 8.652,36 EUR bruts d'arriérés.

Le dossier a pu être entièrement clôturé en mai 2025. Elle a également reçu les derniers arriérés au cours de ce mois. À partir de juin 2025, Mme Clauwaert a reçu son premier montant définitif. Elle touche une pension totale de 2.831,65 EUR bruts par mois (dont 5,68 EUR de pension de retraite en tant que salariée).

Le Médiateur pour les Pensions invite le SFP à accorder 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 le délai de traitement pour l'octroi et le paiement de la pension de survie s'avère plus long que le délai de traitement normal.

⁵ Statbel : Office belge de statistique, www.statbel.fgov.be



*Informations correctes et performantes
sur les pensions*

12

CHAPITRE

Informations correctes et performantes sur les pensions

Comme l'année dernière, un chapitre est à nouveau consacré cette année à l'importance d'une information correcte et performante en matière de pension. 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.

Les informations sur www.mypension.be concernant la date limite pour l'introduction d'une demande de pension étaient trop simplifiées et prêtaient à confusion : après médiation, des informations claires ont été fournies

DOSSIER 40213

Les faits

Le 28 octobre 2024, M. Van Gendt¹ s'adresse au Service de médiation Pensions, car il y a une ambiguïté dans la mention sur www.mypension.be concernant la date limite pour l'introduction d'une demande de pension. Compte tenu des modifications futures possibles de la législation sur les pensions, il souhaite obtenir des éclaircissements de toute urgence.

Commentaires

À la suite de cette demande, le Service de médiation Pensions constate que lorsque l'on clique sur l'onglet « Demander ma pension » sur www.mypension.be, les informations suivantes s'affichent :

« Vous pouvez demander votre pension de retraite au minimum 1 mois et au maximum 1 an avant la date de pension souhaitée. »

Compte tenu du fait que, sur la base d'une note de négociation du gouvernement qui a fuité, l'intéressé craignait que des changements radicaux ne soient apportés aux pensions des fonctionnaires à partir du 1^{er} janvier 2025, cela signifierait que pour que sa pension puisse prendre cours avant le 1^{er} janvier 2025, il devrait introduire sa demande avant le 1^{er} décembre 2024.

Il ressort toutefois de sa demande que l'intéressé ne souhaite pas du tout prendre sa pension, mais qu'il ne souhaite pas non plus subir de perte de pension en reportant le début de celle-ci après le 1^{er} janvier 2025.

Le Service de médiation Pensions a immédiatement fait savoir à l'intéressé qu'il pouvait encore introduire sa demande de pension en novembre 2024 s'il souhaitait que sa pension prenne cours à partir du 1^{er} décembre 2024. En effet, la pension prend cours au plus tôt le premier jour du mois suivant la demande, ce qui signifie qu'une demande introduite en novembre 2024 est encore introduite à temps pour une pension prenant cours au 1^{er} décembre 2024.

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

Le Service de médiation Pensions travaille toutefois aussi de manière préventive. Nous souhaitons donc éviter que d'autres futurs pensionnés aient les mêmes doutes, sur la base des informations disponibles dans www.mypension.be, quant à la date limite pour l'introduction d'une demande pour obtenir une pension à partir d'une certaine date.

Nous avons donc demandé au SFP de modifier les informations contenues dans www.mypension.be.

Conclusion

Le SFP a accédé à cette demande en mars 2025. Les personnes qui souhaitent introduire une demande de pension liront désormais dans www.mypension.be :

« ***Vous êtes sur le point de commencer votre demande de pension de retraite.***

Veuillez lire attentivement les informations ci-dessous :

- *Vous pouvez demander votre pension de retraite :*
 - ***au plus tôt 12 mois*** avant la date de pension souhaitée
 - ***au plus tard le mois*** précédant la date de pension souhaitée
- *La date de pension que vous avez choisie est dans plus d'un an ? Dans ce cas, vous ne pouvez pas encore introduire votre demande de pension.*
- *Après notre examen, vous pourrez **décider vous-même** si vous souhaitez commencer à percevoir votre pension ou la reporter. »*

Cette modification permet de lever toute ambiguïté quant à la date limite de demande pour obtenir une pension à partir d'une certaine date.

La structure des informations sur le site web du Service fédéral des Pensions concernant la pension minimum pour les fonctionnaires mariés prête à confusion : une structure claire après médiation

DOSSIER 40657

Les faits

M. Martens bénéficie d'une pension de retraite pour cause d'incapacité physique. Sa pension de retraite est majorée d'un supplément minimum. En raison de son mariage, ce supplément est fixé sur la base pour une personne mariée.

Il a lu sur le site web du SFP qu'il recevrait un montant minimum garanti de 1.400 EUR.

Il a également lu sur le site web du SFP que celui-ci réduit le supplément minimum garanti en fonction des revenus du conjoint, si la personne n'a pas accompli toutes ses années de service. Mais cela ne s'applique pas à sa situation : il a en effet accompli plus de 22 années complètes de service dans la fonction publique.

Le 30 octobre 2024, il a déposé une plainte auprès du SFP, affirmant qu'il y avait une erreur dans le calcul de sa pension, étant donné que son supplément minimum garanti avait été réduit sur base des revenus de son conjoint, alors qu'il avait lu sur le site web du SFP qu'un pensionné ayant des années de service incomplètes voyait son supplément minimum garanti réduit des revenus de son conjoint.

N'ayant reçu aucune réponse à sa plainte, il l'a réitérée le 6 décembre 2024. Une fois de plus, il n'a reçu aucune réponse du SFP.

Le 17 février 2025, il s'est plaint pour la troisième fois auprès du SFP que sa pension n'avait pas été calculée correctement. À l'appui de sa plainte, il a joint des captures d'écran du site web du SFP expliquant comment est calculée une pension de fonctionnaire avec supplément minimum garanti. Il a également exprimé son mécontentement quant au fait qu'il n'avait reçu aucune réponse à ses plaintes précédentes.

Le service des plaintes du SFP a tout d'abord présenté ses excuses pour le fait que sa plainte du 30 octobre 2024 et son rappel du 6 décembre 2024 n'avaient pas encore reçu de réponse. Il lui est également répondu qu'il a droit à une pension majorée du supplément minimum garanti, mais que ce

supplément minimum garanti doit être réduit des revenus de son conjoint. Sa référence aux captures d'écran du site web du SFP n'est pas prise en compte.

M. Martens reste convaincu que le calcul de son supplément minimum garanti est contraire à ce qui est indiqué sur le site web du SFP en décembre 2024. Il s'adresse donc au Service de médiation Pensions. Il commence sa plainte comme suit : « Je suis vraiment en colère contre la manière dont le SFP traite mon dossier. »

Commentaires

Nous avons informé M. Martens que sa pension avait été correctement calculée par le SFP. De plus, nous avons constaté dans son dossier que le SFP l'avait correctement informé de la décision relative à sa pension qui lui avait été envoyée le 29 octobre 2024. Celle-ci expliquait en effet en détail comment sa pension et le supplément minimum garanti étaient calculés et quelles réductions devaient être appliquées à ce supplément minimum garanti. La réponse du service des plaintes du SFP est donc correcte.

Toutefois, les captures d'écran du site web du SFP jointes à la plainte par l'intéressé n'ont pas été examinées de manière approfondie lors du traitement de la plainte par le SFP.

Le Service de médiation Pensions a également pris cet aspect en considération et a constaté que les informations figurant sur le site web du SFP étaient structurées de telle manière qu'elles pouvaient conduire à des conclusions erronées. Sous la mention des montants minimum figurait un nouveau titre : « Vous avez des années de service incomplètes ».

Comme indiqué sur le site web, on pourrait supposer que le tableau ci-dessous, intitulé « Réductions du supplément minimum garanti », s'applique exclusivement aux pensionnés ayant des années de service incomplètes.

Le Service de médiation Pensions comprend donc la confusion de M. Martens.

Néanmoins, dans sa décision de pension, le SFP a correctement informé l'intéressé de la déduction des revenus professionnels de son conjoint de son supplément minimum garanti et la législation a été correctement appliquée.

Vous avez des années de service incomplètes ?	
Dans ce cas, nous pouvons réduire le montant du supplément minimum garanti.	
Réductions du supplément minimum garanti	
Revenus qui sont déduits du supplément	Pourcentage de la déduction
Vos autres pensions ou rentes	Pour 100 %
Rentes d'accident du travail et autres indemnités similaires qui réparent un dommage	Pour 50 %
Revenus de remplacement étrangers	Pour 80 %
Revenus de votre conjoint	Partiellement
Activité lucrative	Vous trouvez plus d'informations sur les montants limites et la diminution du supplément sur la page travail et pension

Le fait que les informations figurant sur le site web du service de pension puissent être qualifiées, au mieux, de peu claires, alors que les informations personnelles, notamment celles relatives à sa décision de pension, sont claires, ne justifie pas que M. Martens puisse se soustraire à l'application de la règle de droit. L'obligation d'information doit en effet être remplie dans le respect du principe de raisonabilité.

Nous avons également demandé au SFP d'adapter la structure des informations figurant sur le site web afin de les rendre plus claires.

Conclusion

Le SFP a modifié les informations afin qu'il n'y ait plus aucune confusion possible quant à la déduction des revenus du conjoint du supplément minimum garanti.

Je suis fonctionnaire		
Les montants indiqués dans le tableau ci-dessous correspondent à une fonction à temps plein.		
Attention : si vous avez un conjoint, ses revenus sont partiellement pris en compte pour le calcul de votre pension minimum garantie.		
Montants de la pension minimum garantie (au 01.03.2026 à l'indice 2,1647)		
Raison de la mise à la pension	Marié	Célibataire
Age ou ancienneté	2 305,77 EUR brut par mois	1 820,33 EUR brut par mois
Inaptitude physique	82,5 % du traitement moyen des 5 dernières années Le montant brut mensuel est égal au minimum à 2 305,77 EUR et au maximum à 2 984,26 EUR. (*)	50 % du traitement moyen des 5 dernières années Le montant brut mensuel est égal au minimum 1 844,69 EUR et au maximum à 2 435,11 EUR. (*)
Pension de survie ou allocation de transition	/	1 820,33 EUR brut par mois
(*) Le montant du minimum garanti pour <u>inaptitude physique</u> ne peut en aucun cas dépasser 75 % du maximum de votre dernière échelle de traitement avant votre pension.		
Vous avez des années de service incomplètes ?		
Dans ce cas, nous pouvons réduire le montant du supplément minimum garanti.		
Réductions du supplément minimum garanti		
Revenus qui sont déduits du supplément	Pourcentage de la déduction	
Vos autres pensions ou rentes	Pour 100 %	
Rentes d'accident du travail et autres indemnités similaires qui réparent un dommage	Pour 50 %	
Revenus de remplacement étrangers	Pour 80 %	
Revenus de votre conjoint	Partiellement	
Activité lucrative	Vous trouvez plus d'informations sur les montants limites et la diminution du supplément sur la page travail et pension	

Importance d'une motivation correcte d'une décision en matière de pension, y compris l'importance de la référence aux possibilités de recours

DOSSIER 40302

Les faits

Mme Ramirez s'est mariée en 2015 avec un Belge à Cuba. Après le décès de son époux, elle introduit une demande de pension de survie auprès du Service fédéral des Pensions. Son époux décédé avait en effet travaillé toute sa vie comme salarié en Belgique.

Le SFP lui a fait savoir par courrier que ses droits à une allocation de transition ne pouvaient être examinés, car son mariage en Belgique n'était pas reconnu par le service de la population de la dernière commune où son mari était inscrit en Belgique.

Cette lettre met définitivement fin à sa demande.

Mme Ramirez conteste la réponse du Service fédéral des Pensions, étant donné que son mariage aurait été légalisé par l'ambassade de Belgique à Cuba.

Commentaires

Un acte de mariage authentique étranger peut être reconnu en Belgique lorsque le mariage a été célébré selon les formes habituelles dans le pays concerné et lorsque les conditions fondamentales du droit national de chacun des époux sont remplies. En vertu de l'article 27, § 1^{er}, du Code de droit international privé (CDIP), un acte étranger (en l'occurrence l'acte de mariage étranger) est en effet reconnu en Belgique par toutes les autorités sans qu'il soit nécessaire de recourir à une quelconque procédure, si

sa validité est établie conformément au droit du pays dans lequel l'acte a été établi et si les conditions fondamentales prévues par le droit applicable ont été respectées, compte tenu également de l'article 21 (exception d'ordre public) et de l'article 18 (contournement de la loi) du CDIP.

Un acte de mariage étranger reconnu peut être enregistré dans la BAEC (base de données des actes de l'état civil) par l'officier d'état civil belge compétent du dernier lieu de résidence enregistré en Belgique. Cet enregistrement n'est pas obligatoire, mais il permet aux deux époux d'obtenir facilement des copies et des extraits. En outre, il permet également aux deux personnes d'exercer leurs droits belges.

Pour pouvoir utiliser un document étranger en Belgique, celui-ci doit d'abord être légalisé. Cela signifie que la signature, le sceau ou le cachet apposés sur le document sont vérifiés. Cela prouve que l'authenticité de ces éléments a été contrôlée. Il est également vérifié si la personne qui a signé le document était habilitée à le faire. Si tel est le cas, le document est légalisé. Ceci a effectivement été fait par l'ambassade de Belgique. Toutefois, cela ne signifie pas que l'ambassade de Belgique a vérifié le contenu.

Afin de faire reconnaître le mariage en Belgique, Mme Ramirez a demandé que celui-ci soit transcrit dans les registres d'état civil belges. La demande a été adressée à la commune où se trouvait le dernier domicile officiel enregistré de son défunt époux. Le service de la population de la commune où réside Mme Ramirez répond au Service fédéral des Pensions que le mariage de Mme Ramirez n'a jamais été reconnu en Belgique. Pour justifier cette réponse, le fonctionnaire de l'état civil de cette commune se réfère à un avis du procureur du Roi du 22 septembre 2016. Cet avis stipule que le mariage était un mariage blanc, Mme Ramirez cherchant uniquement à obtenir un avantage en matière de droit de séjour.

L'article 21 du CDIP précise que l'application d'une disposition du droit étranger désigné par la présente loi est écartée dans la mesure où elle produirait un effet manifestement incompatible avec l'ordre public. Cette incompatibilité s'apprécie en tenant compte, notamment, de l'intensité du rattachement de la situation avec l'ordre juridique belge et de la gravité de l'effet que produirait l'application de ce droit étranger. En ce qui concerne le consentement au mariage, l'article 12 de la loi du 4 mai 1999 modifiant certaines dispositions relatives au mariage a inséré un article 146bis dans le Code civil belge, qui contient une norme matérielle de droit international privé concernant les mariages impliquant un étranger. L'article 146bis dispose : « *Il n'y a pas de mariage lorsque, bien que les consentements formels aient été donnés en vue de celui-ci, il ressort d'une combinaison de circonstances que l'intention de l'un au moins des époux n'est manifestement pas la création d'une communauté de vie durable, mais vise uniquement l'obtention d'un avantage en matière de séjour, lié au statut d'époux.* »

Il appartient à l'autorité publique, en l'occurrence le Service fédéral des Pensions, d'étayer par des données objectives ses arguments selon lesquels les requérants se seraient rendus coupables de contournement de la loi ou que leur mariage aurait pour seul but l'obtention d'un avantage en matière de droit de séjour.

Afin de déterminer s'il reconnaissait ou non le mariage, le SFP a contacté l'état civil du dernier lieu de résidence du conjoint décédé.

Bien que le mariage n'ait pas été reconnu à Cuba par l'officier de l'état civil, le Service fédéral des Pensions a lui-même la possibilité de reconnaître le mariage de sa propre initiative². Cette reconnaissance s'appliquerait alors exclusivement aux droits à la pension de Mme Ramirez en Belgique.

Il ressort de la lettre que Mme Ramirez a reçue du service des plaintes du SFP, dans laquelle il est indiqué « Étant donné que le mariage n'est pas reconnu en Belgique », que le Service fédéral des Pensions ne reconnaît pas non plus le mariage.

Malgré les contacts pris par Mme Ramirez avec le Service fédéral des Pensions afin de faire valoir ses droits à la pension au titre de son défunt époux et le fait que le Service fédéral des Pensions ait effectivement mené une enquête sur ces éventuels droits à la pension, comme le montre également le contact établi notamment avec l'officier d'état civil, Mme Ramirez ne reçoit aucune notification de refus.

² Article 27 du Code de droit international privé (CDIP)

Elle reçoit uniquement une lettre du service de plaintes du Service fédéral des Pensions, dans laquelle il lui est communiqué que :

- Le service de la population de la commune où se trouvait le dernier domicile officiel enregistré de son défunt mari avait été contacté.
- Il ressort de ce contact que le mariage n'était pas reconnu en Belgique
- Cette non-reconnaissance rendait impossible l'examen des droits à la pension de Mme Ramirez au titre de son défunt mari
- Le SFP avait donc définitivement clos sa demande.

Il ressort clairement du dossier que la déclaration du mariage à l'étranger a été considérée par le service de pension comme une demande de pension, ce qui a donné lieu à une enquête sur la reconnaissance éventuelle de ce mariage. Une lettre de clôture ne suffit donc pas pour clore l'enquête. Nous avons donc demandé au SFP de notifier une décision en matière de pension.

En outre, la Charte de l'assuré social³ prévoit que toute décision d'octroi ou de refus d'une prestation sociale (dont font partie les pensions) doit satisfaire, entre autres, aux conditions suivantes :

- La possibilité d'introduire un recours devant le tribunal compétent ;
- L'adresse des juridictions compétentes ;
- Le délai et modalités pour introduire un recours ;
- Le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire.

La lettre reçue par Mme Ramirez du service des plaintes du Service fédéral des Pensions ne mentionne toutefois aucunement les possibilités de recours. Bien qu'il soit clair que Mme Ramirez n'est pas d'accord avec la décision du Service fédéral des Pensions de mettre fin à l'examen de ses droits à la pension belges, elle n'a pas la possibilité de faire appel de cette décision.

Deuxièmement, dans notre médiation, nous avons demandé que soient mentionnées les informations relatives à l'introduction d'un recours judiciaire, conformément à l'article 14 de la Charte de l'assuré social.

Le SFP reconnaît son erreur et transmet à Mme Ramirez une décision de refus de pension avec possibilité de recours. Bien que la possibilité de recours existe désormais bel et bien, un nouveau problème se pose, à savoir la motivation.

Le service de pension motive en effet sa décision de refus comme suit :

Comme vous n'étiez pas mariée au moment du décès de votre partenaire cohabitant, vous n'avez pas droit à une pension de survie.

Cette motivation n'est pas suffisamment complète et donc peu claire. Les articles 2 et 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation expresse des actes administratifs stipulent explicitement que les actes administratifs doivent être motivés de manière expresse, en mentionnant les considérations de droit et de fait qui sont à la base de la décision. En outre, la motivation doit être adéquate. Une motivation correcte et claire est importante pour permettre au pensionné de comprendre pourquoi il reçoit une certaine décision en matière de pension. La qualité de la motivation est donc très importante.

Mme Ramirez est bien mariée selon le système cubain. L'authenticité de l'acte de mariage a déjà été confirmée par l'ambassade de Belgique à Cuba. Il ne fait donc aucun doute que Mme Ramirez était bien mariée au moment du décès de son partenaire. Cet aspect n'apparaissait pas clairement dans la lettre motivant le refus de l'allocation de transition, de sorte que la plaignante ne savait pas que le SFP était bien au courant d'un mariage à Cuba dont l'authenticité de l'acte de mariage avait été confirmée par l'ambassade de Belgique à Cuba. Il est toutefois vrai que l'application d'une disposition du droit étranger désigné par la loi est refusée dans la mesure où elle conduirait à un résultat manifestement incompatible avec l'ordre public. Pour déterminer le droit applicable dans une affaire où les parties ne peuvent disposer librement de leurs droits, il n'est pas tenu compte des faits et des actes accomplis dans le seul but d'échapper à l'application du droit désigné par la loi.

Nous avons donc contacté à nouveau le SFP, en lui demandant de rendre une nouvelle décision de refus susceptible de recours, accompagnée d'une motivation claire et complète.

³ Article 14 de la loi du 11 avril 1995 instaurant la « charte » de l'assuré social

Une fois de plus, le Service fédéral des Pensions a accédé à notre demande, en dressant cette fois-ci une liste des différentes étapes suivies. Cette fois-ci, il est correctement indiqué que, bien qu'un mariage ait été célébré à Cuba, celui-ci n'est pas reconnu en Belgique. La motivation mentionne également la raison de la non-reconnaissance qui est l'avis du procureur du Roi selon lequel il s'agit d'un mariage blanc et le fonctionnaire de l'état civil qui suit cet avis.

La motivation comporte encore une imprécision. Bien que le Service fédéral des Pensions mentionne dans sa motivation qu'il a le pouvoir de vérifier les actes de mariage étrangers afin de détecter d'éventuelles anomalies ou fraudes, il omet de mentionner qu'il a exercé son pouvoir de décision – en se référant à juste titre, dans l'exercice de ce pouvoir, à l'enquête menée par d'autres instances telles que la commune et à l'avis du procureur du Roi – pour reconnaître ou non le mariage étranger.

Il ne ressort donc pas clairement de la conclusion de la motivation que le service de pension ait lui-même pris une décision concernant la reconnaissance du mariage. Le SFP indique qu'en raison de la non-reconnaissance du mariage en Belgique par l'officier de l'état civil, aucun droit à pension ne peut être accordé. Il manque ici une évaluation individuelle par le Service fédéral des Pensions.

Conclusion

Après intervention du Service de médiation Pensions, Mme Ramirez a reçu une notification de refus, dans laquelle la décision était dûment motivée et les voies de recours indiquées.

Il est important de bien motiver une décision en matière de pension, en expliquant au citoyen de manière claire, compréhensible et complète comment cette décision a été prise. 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. Cela vaut d'autant plus lorsque les droits à la pension sont refusés.

Importance d'une formulation correcte et complète des questions lors de l'examen de l'octroi d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA)

DOSSIER 40915

Les faits

Le 3 mai 2025, Mme Lejeune a contacté le Service de médiation Pensions afin de contester une décision de recouvrement du Service fédéral des Pensions concernant sa garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA). Elle estime que le patrimoine de son défunt mari, en particulier un compte bancaire qui était exclusivement à son nom, doit être considéré comme un patrimoine propre et non comme un patrimoine commun.

Commentaires

La GRAPA est une allocation d'aide sociale pour laquelle aucune cotisation n'a été versée et n'est donc pas une pension. Le calcul de la GRAPA tient compte des pensions et des ressources de la personne concernée et de toutes les personnes avec lesquelles elle partage sa résidence principale. Ces ressources proviennent, par exemple, de biens immobiliers, d'argent, d'investissements, d'une activité professionnelle, etc.

Le Service fédéral des Pensions a examiné le droit de Mme Lejeune à une GRAPA à compter du 1^{er} février 2023, car son mari résidait dans une maison de repos depuis le 13 janvier 2023 et y était également inscrit, et qu'ils vivaient donc séparés de fait.

Au cours de l'examen du droit à la GRAPA, une demande d'informations a été envoyée à Mme Lejeune. Celle-ci contenait les informations suivantes concernant le capital mobilier et lui posait la question suivante :

Capitaux mobiliers - situation au 01.02.2023 (prise de cours de la GRAPA)

Si vous êtes marié dans un régime de communauté de biens, vous devez tenir compte en plus de vos biens propres de la **moitié** du patrimoine commun.

Indiquez clairement aux questions ci-dessous quels **capitaux mobiliers** appartiennent à votre patrimoine propre et ceux du patrimoine commun.

21 Êtes-vous titulaire d'un ou plusieurs comptes bancaires (compte courant et/ou d'épargne) ?

☐ Non

☐ Oui. Joignez :

- un aperçu de votre compte courant et/ou d'épargne avec le solde correspondant ;
- un extrait de compte récent pour chaque compte sur lequel apparaît clairement le solde.

Elle a répondu qu'elle disposait d'un compte courant et d'un compte d'épargne, ainsi que d'un nombre limité d'actions. Le montant total s'élevait à 12.904,26 EUR.

Sur la base de ces informations, une GRAPA de 10.156,83 EUR bruts par an lui a été accordé à compter du 1^{er} février 2023.

Le 10 décembre 2023, son mari décède.

Une fois la succession réglée, le Service fédéral des Pensions reçoit de l'administration fiscale flamande (VlaBel) un aperçu du patrimoine disponible avant et après le décès du mari. Sur la base de ces éléments, le SFP décide que Mme Lejeune ne disposait pas de 12.904,26 EUR, mais bien de 90.095,27 EUR de capital mobilier au 1^{er} février 2023. Son droit à la GRAPA est donc limité à 3.511,30 EUR bruts par an à partir du 1^{er} février 2023.

Pour la période du 1^{er} février 2023 au 31 décembre 2023, un montant total de 6.091,73 EUR bruts lui est donc réclamé.

Mme Lejeune conteste avoir disposé d'un capital de 90.095,27 EUR. Elle fait valoir que ce capital était exclusivement au nom de son mari et qu'il ne s'agit donc pas d'un patrimoine commun.

Les données du service fiscal flamand indiquent que Mme Lejeune s'est mariée sans contrat de mariage. Les devoirs des conjoints tels que décrits dans le Code civil s'appliquent donc :

- **Article 213:**
Les époux ont le devoir d'habiter ensemble ; ils se doivent mutuellement fidélité, secours, assistance.
- **Article 217:**
Chaque époux perçoit seul ses revenus et les affecte par priorité à sa contribution aux charges du mariage. Il peut en utiliser le surplus à des acquisitions de biens justifiées par l'exercice de sa profession ; ces biens sont soumis à sa gestion exclusive. L'excédent est soumis aux règles du régime matrimonial des époux.
- **Article 221:**
Chacun des époux contribue aux charges du mariage selon ses facultés.

En résumé :

Le mariage confère à chaque conjoint une obligation de contribution. Indépendamment de la personne qui perçoit l'argent, celui-ci doit toujours être utilisé pour contribuer à l'entretien des conjoints. Un compte ne doit donc pas nécessairement être ouvert au nom des deux partenaires pour faire partie du patrimoine commun.

Le Service fédéral des Pensions a donc agi correctement en prenant en compte la moitié du capital mobilier, qui était enregistré exclusivement au nom de son mari, pour déterminer le droit à la GRAPA. En effet, ce capital doit être considéré comme un patrimoine commun.

Le SFP argue donc que Mme Lejeune aurait dû déclarer ce capital lors de l'enquête initiale⁴, ce qu'elle a omis de faire. Sur cette base, le Service fédéral des Pensions réclame le remboursement du montant indu.

La question se pose toutefois quant au délai de prescription applicable. Le délai de prescription pour le recouvrement pour une personne ayant indûment bénéficié d'une GRAPA est en principe de 6 mois. Dans certaines situations, ce délai peut toutefois être porté à trois ans.

C'est notamment le cas lorsque les sommes indûment perçues ont été obtenues par le débiteur par des actes frauduleux.

Le délai de prescription est également de trois ans en cas de déclarations fausses ou délibérément incomplètes. Il n'est question de déclarations délibérément incomplètes que si le bénéficiaire de la GRAPA a voulu induire en erreur le service de pension.

En outre, le délai de prescription de trois ans est également prévu par la loi lorsque la GRAPA a été versée en raison du fait que le débiteur n'a pas fait une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou découlant d'un engagement antérieur.

Dans un arrêt du 12 décembre 2005, la Cour de cassation⁵ estime que l'application du délai de prescription de trois ans en cas de non-présentation d'une déclaration prescrite par une disposition légale ou réglementaire ou découlant d'un engagement antérieur exige qu'il soit démontré que le bénéficiaire savait ou devait savoir qu'il n'avait plus droit à cette prestation.

Selon la Cour, l'article 21, § 3, de la loi du 13 juin 1966 doit en effet être lu conjointement avec l'article 1^{er}, alinéa 2, de l'arrêté royal du 31 mai 1933 concernant les déclarations en matière de subventions, indemnités et allocations de toute nature, qui sont entièrement ou partiellement à la charge de l'État. Cet article stipule que celui qui sait ou devait savoir qu'il n'a plus droit à la totalité d'une subvention, d'une indemnité ou d'une allocation est tenu de le déclarer. Cet arrêt a été confirmé dans d'autres jurisprudences, comme dans l'arrêt de la Cour du travail de Mons du 9 septembre 2010⁶.

En outre, le SFP partait initialement du principe que les termes « *patrimoine commun* » et « *patrimoine propre* » étaient suffisamment clairs. Aucune clarification de ces termes n'était donc mentionnée dans le questionnaire que doit remplir le bénéficiaire (potentiel) d'une GRAPA. Mais surtout, le Médiateur pour les Pensions a fait remarquer que, sur la base de la question initiale concernant le capital mobilier, où – après avoir indiqué que le capital propre et la moitié du patrimoine commun doivent être pris en compte dans le calcul de la GRAPA – il est uniquement demandé explicitement « êtes-vous titulaire d'un ou plusieurs comptes ? » et qu'aucune question n'est posée concernant d'autres comptes faisant partie du patrimoine commun, il n'est pas clair pour un (futur) bénéficiaire de la GRAPA que les comptes personnels de son conjoint doivent également être communiqués.

Sur la base de la formulation littérale de la question, on peut conclure qu'il n'est pas nécessaire de mentionner les comptes personnels du conjoint. Mme Lejeune a communiqué tous les comptes dont elle était titulaire. Les autres comptes étaient exclusivement au nom de son époux, il ne nous semble donc pas illogique qu'elle ne les ait pas mentionnés. En effet, une lecture littérale de la question permet de conclure que ceux-ci ne sont pas demandés. Compte tenu de cette formulation, il ne nous semble pas que Mme Lejeune ait fourni des informations incomplètes.

Le Médiateur pour les Pensions a demandé au Service fédéral des Pensions d'appliquer le délai de prescription de 6 mois. Mme Lejeune ne savait pas ou, compte tenu des informations communiquées, ne devait pas savoir qu'elle devait déclarer l'argent sur le compte de son mari. Nous estimons en effet que le SFP n'a pas suffisamment clarifié la terminologie utilisée et surtout que la question laisse place à une interprétation contraire à ce qui est réellement demandé. Il ne nous semble donc pas défendable de reprocher à Mme Lejeune de ne pas avoir déclaré ces revenus, ce qui aurait entraîné un délai de récupération de trois ans.

⁴ Article 5 §1 de la loi du 22 mars 2001

⁵ Cass., 12 décembre 2005, JTT 2006, 55

⁶ Tribunal du travail de Mons, 9 septembre 2010, non publié.

Le Service fédéral des Pensions a initialement signalé au Service de médiation Pensions une modification de son formulaire sur ce point spécifique :

17 Êtes-vous titulaire d'un ou plusieurs comptes bancaires ? Si vous êtes marié, tous les comptes appartenant au patrimoine commun doivent être communiqués.

- ☐ Non
- ☐ Oui.

Complétez le tableau ci-dessous en indiquant le numéro et le solde au 01.04.2025 de tout compte bancaire belge ou étranger (compte courant, compte d'épargne, compte-titres, ...).
Si la date de prise de cours de la GRAPA est dans le futur, communiquez le solde actuel.

Joignez un extrait de compte sur lequel apparait le solde. *

* Sans preuves, l'enquête sur le droit à la GRAPA ne peut être poursuivie.

Numéro de compte (IBAN)	Solde	Ce compte appartient-il à votre patrimoine propre ?	Ce compte appartient-il au patrimoine commun ?
		☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
		☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
		☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
		☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
		☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non

Malgré cette modification, qui pourrait laisser entendre que la question n'était pas claire et précise, le SFP a maintenu sa position initiale selon laquelle la question était suffisante et que Mme Lejeune aurait donc dû savoir qu'elle devait également communiquer les comptes au nom de son mari.

Le SFP estime en outre qu'aucune explication concernant les régimes matrimoniaux ne doit être mentionnée, car cela ne relève pas de sa compétence.

Bien que la législation relative à la GRAPA soit claire (le citoyen doit déclarer toutes les ressources dont il dispose, y compris la part dans le patrimoine commun), nous avons, en tant que service de médiation, continué à émettre des doutes quant à la clarté de la question posée lors de l'enquête initiale de la GRAPA. Nous avons donc estimé que le délai de 6 mois devait être appliqué dans ce cas, plutôt que le délai de prescription de 3 ans.

Ce dossier a donc été discuté lors d'une concertation avec le Service fédéral des Pensions. Au cours de cette concertation, nos arguments ont été exposés oralement.

Conclusion

Le SFP a finalement accepté de limiter le recouvrement à un délai de prescription de 6 mois, compte tenu du fait qu'il est possible que Mme Lejeune ait pensé que l'argent sur le compte au nom de son mari ne devait pas être déclaré.

Il est absolument essentiel de poser des questions claires et complètes afin d'obtenir les informations correctes du citoyen et de pouvoir mener à bien l'enquête.

L'article 6 de la Charte de l'assuré social le précise clairement :

« Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser, dans leurs rapports avec l'assuré social, quelle qu'en soit la forme, un langage compréhensible pour le public. »

Utilisation de pictogrammes sur les décisions de pension

Après que l'INASTI a adapté la présentation et le contenu de ses décisions en matière de pension afin de les rendre encore plus claires et conviviales, le Service de médiation Pensions recevait presque quotidiennement des appels de pensionnés indépendants qui ne trouvaient pas, sur la décision de pension de l'INASTI, le numéro de téléphone auquel ils pouvaient adresser leurs questions concernant leur pension. Le seul numéro qu'ils voyaient était celui du Service de médiation Pensions, auquel ils peuvent s'adresser pour des plaintes de deuxième ligne. Le numéro de téléphone figurait pourtant bien sur la décision de pension, comme suit :

Contact

pen@rsvz-inasti.fgov.be
T | 1765 (code 4075)

Le Médiateur pour les Pensions a suggéré à l'INASTI de remplacer le « T » par l'icône d'un téléphone. Les gens sont en effet naturellement visuels. L'utilisation d'images attire donc l'attention. Le « T » n'évoquait pas pour beaucoup la référence à un numéro de téléphone. Le fait que la ligne pension dispose d'un numéro de téléphone abrégé, à savoir le 1765, ne fait pas penser à un numéro de téléphone⁷. L'utilisation de l'icône d'un téléphone offre également l'avantage de diriger rapidement les personnes peu alphabétisées vers le numéro de téléphone où le service de pension peut expliquer la décision de pension. L'utilisation d'icônes a également été encouragée lors du colloque « Begrijpelijke rechtstaal » (langage juridique compréhensible) organisé le 20 mai 2016 par la faculté de droit de la KU Leuven, en collaboration avec la Taalunie, l'Association flamande des juristes et l'Institut de formation judiciaire⁸, auquel le Médiateur néerlandophone a participé avec deux collaborateurs néerlandophones. L'utilisation d'icônes s'inscrit dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité des documents, car elle tient compte du point de vue de l'utilisateur final.

L'INASTI a également ajouté un pictogramme pour l'adresse électronique. Les modifications sont les suivantes :

Contact

 pen@rsvz-inasti.fgov.be
 1765 (code 4075)

- ⁷ Il convient de noter que lorsque le Service de médiation Pensions communique le numéro de téléphone 1765 à ceux qui recherchent des informations sur les pensions, la réaction fréquente est « et ensuite, quels autres chiffres ? ». Malgré la publicité faite autour de ce numéro, nous constatons que l'utilisation d'un numéro de téléphone abrégé - qui présente de nombreux avantages, tels qu'il est facile à mémoriser, à communiquer, qu'il y a peu de risque de se tromper en le composant... - n'est pas encore courante chez tous les (futurs) pensionnés.
- ⁸ Voir aussi « Begrijpelijke rechtstaal, Hoe communiceert een jurist duidelijk en doelgericht? » (Un langage juridique compréhensible, comment un juriste communique-t-il de manière claire et ciblée ?), Colloque KU Leuven, Campus Bruxelles, vendredi 20 mai 2016, Ann De Moor, Bert Keirsbilck et Raf Van Ransbeeck, Die Keure, p. 40.



Confiance légitime

13

CHAPITRE

Confiance légitime

DOSSIER 41694

Les faits

Après avoir travaillé en Belgique, Mme Bourgeois¹ a poursuivi sa carrière en Allemagne. À partir de 2022, elle se renseigne auprès du Service fédéral des Pensions (SFP) sur son droit à une pension belge. Le 5 octobre 2022, elle introduit une demande de pension, dans laquelle elle indique qu'elle souhaite percevoir sa pension dès qu'elle aura atteint 45 années de carrière.

Le SFP accorde à Mme Bourgeois une pension à compter du 1^{er} mai 2023. La décision qui lui est communiquée le 25 novembre 2022 confirme que sa carrière comptera au moins 45 années à la date de prise de cours de sa pension et que ses éventuels revenus professionnels futurs ne seront donc soumis à aucun plafond. Ces informations relatives à sa carrière, à savoir qu'elle compte 45 années de carrière et que ses revenus ne seront pas limités, lui ont été confirmées par le SFP lors des conversations téléphoniques du 12 mars 2024 et du 16 juillet 2025.

Le 13 août 2025, le SFP lui a toutefois fait savoir que la notification initiale, qui mentionnait 45 années de carrière, avait été modifiée. Après vérification, il s'avère qu'elle ne peut justifier que 44 années et qu'elle doit limiter ses revenus professionnels pour l'année 2026. Le SFP ne révisera toutefois pas les années 2023, 2024 et 2025.

Mme Bourgeois s'est plainte par téléphone auprès du SFP. Le 14 août 2025, elle a contesté cette décision auprès du Service de médiation Pensions par l'intermédiaire de son avocat, car la révision de la décision ne lui permet plus de cumuler sans limitation sa pension avec des revenus provenant d'une activité professionnelle en 2026.

Commentaires

Le Médiateur pour les Pensions a examiné le dossier et est parvenu aux conclusions suivantes.

Lorsqu'il a pris sa décision en matière de pension le 25 novembre 2022, le SFP s'est basé sur une hypothèse pour déterminer s'il fallait ou non tenir compte de l'année 2023. Le SFP a extrapolé les données salariales de l'année -2 (à savoir 2021) jusqu'à l'année de prise de cours de la pension. Au moment où la décision relative à la pension a été prise (25 novembre 2022), les données salariales de 2023 n'étaient pas encore connues, puisqu'elles se situent dans le futur. Le SFP a conclu que l'année 2023 pouvait être prise en compte comme l'une des 45 années requises pour pouvoir percevoir un revenu professionnel illimité en plus de la pension.

Lors du contrôle relatif au travail en plus de la pension en 2025, le SFP a tenu compte des données salariales réelles. À la date du contrôle de l'activité autorisée, le SFP n'a donc pas tenu compte des mêmes données de carrière qu'en 2022. Sur la base des données salariales de l'année 2023, le SFP conclut que Mme Bourgeois ne justifie pas les 104 jours requis², mais seulement 95 jours : 78 jours au premier trimestre et 17 jours au cours du mois d'avril (il n'y a apparemment qu'un emploi à temps plein du 3 au 25 avril). Selon le SFP, le calcul du nombre de jours pris en compte pour le 2^{ème} trimestre de l'année 2023 se présente comme suit :

¹ Tous les noms des plaignants sont des pseudonymes.

² Pour pouvoir percevoir, en plus de sa pension, un revenu professionnel illimité avant le 1^{er} janvier de l'année au cours de laquelle l'âge légal de la pension est atteint, il faut justifier, à la date de prise de cours de la première pension, de 45 années de carrière comprenant chacune 104 jours de travail pour un salarié.

	Période	Référence	Heures prestées	ETP
2023 Trim 2	Du 03/04/2023 au 07/04/2023	37	29,6	4,80
	Du 10/04/2023 au 14/04/2023	37	29,6	4,80
	Du 17/04/2023 au 21/04/2023	37	29,6	4,80
	Du 24/04/2023 au 25/04/2023	37	16,3	2,64
			Total ETP	17,04

Le Médiateur pour les Pensions a fait valoir que la prise en compte des données salariales réelles constituait une violation du principe de confiance légitime.

Le principe de confiance implique en effet que le service de pension ne peut trahir la confiance accordée par le pensionné. En l'occurrence, la confiance que l'intéressé peut percevoir un revenu complémentaire illimité pendant sa pension.

En effet, du fait que le SFP ait confirmé à plusieurs reprises à Mme Bourgeois, notamment dans sa décision du 25 novembre 2022, qu'elle justifiait d'une carrière de 45 années à la date de prise de cours de sa pension et qu'elle pouvait donc cumuler sans limitation sa pension avec les revenus d'une activité professionnelle, l'intéressée a supposé à juste titre qu'elle pouvait bénéficier de sa pension tout en continuant à travailler sans limiter ses revenus professionnels.

Le Médiateur pour les Pensions a donc demandé au SFP de tenir compte, lors du contrôle relatif au travail pendant la pension, de la déclaration du SFP selon laquelle sa carrière comptait au moins 45 années à la date de la pension et que ses revenus professionnels ne seraient donc soumis à aucune limitation, comme indiqué dans la décision du 25 novembre 2022 (au lieu des données salariales effectives).

Dans un premier temps, le SFP confirme que Mme Bourgeois ne remplit pas la condition des 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension pour pouvoir cumuler sans limitation sa pension avec les revenus d'une activité professionnelle. Étant donné que le SFP a commis une erreur auparavant, la nouvelle décision, selon le SFP, ne prendra cours qu'à partir de 2026, en application de l'article 17 de la Charte de l'assuré social.

Toutefois, selon le Médiateur pour les Pensions, cette réponse constitue également une violation de la confiance suscitée chez la pensionnée quant à la possibilité de percevoir des revenus supplémentaires sans limitation. En effet, le budget futur disponible est un facteur déterminant dans la décision de prendre sa pension. Lorsque la future pensionnée tient compte du fait que son budget sera composé d'une pension et d'une activité professionnelle, et qu'elle adapte son niveau de vie et ses investissements en conséquence, sa confiance légitime est lésée si, après deux ans de pension, le SFP lui annonce qu'à partir de l'année suivante, elle se verra significativement diminuer le montant d'activité professionnelle autorisé en plus de sa pension.

Étant donné que le SFP est lié par l'exercice des compétences que la législation sur les pensions lui confère en vue de la réalisation d'une certaine mission d'intérêt général, le Médiateur pour les Pensions comprend que le SFP doit, en ce qui concerne le respect des attentes suscitées chez le citoyen, rester dans les limites de la mission légale qui lui est conférée par le droit objectif.

Il convient également de noter que le traitement des données salariales réelles de l'année 2023 par le SFP comporte encore des erreurs et qu'il n'est donc pas clair si Mme Bourgeois dispose ou non des 104 jours requis en 2023 pour que cette année soit prise en compte comme l'une des 45 années lui permettant de percevoir un revenu professionnel illimité en plus de sa pension.

Toutefois, abstraction faite des erreurs dans le traitement des données salariales réelles, le Médiateur pour les Pensions constate qu'il existe une tendance dans la jurisprudence qui tempère ou, à tout le moins, relativise la primauté classique du principe de légalité. Ainsi, la Cour de cassation³ a déjà tempéré à plusieurs reprises son approche legaliste, principalement dans des affaires fiscales où,

³ <https://juportal.be/content/ECLI:BE:CASS:1992:ARR.19920327:8/FR>

comme dans le droit de la sécurité sociale, aucun tiers ne voit ses intérêts lésés, et a également laissé le principe de confiance jouer dans des situations contra legem. C'est donc cette approche orientée vers le citoyen (respect du principe de confiance) qui a été défendue par le Service de médiation Pensions dans ce cas spécifique.

Il convient également de noter que si le SFP s'était appuyé sur le principe de légalité et avait récupéré la pension excédentaire en cas de dépassement ultérieur des limites autorisées, cette décision de récupération aurait certes été conforme à toutes les dispositions légales et aurait donc été maintenue. Mais dans ce cas, la pensionnée pourrait introduire une demande d'indemnisation contre le SFP sur la base de l'article 6.5 du nouveau Code civil. Il se pourrait donc que, compte tenu des informations erronées fournies par le SFP sur le travail en plus de la pension (il n'a pas mentionné que la réponse était basée sur l'hypothèse que le volume d'activité connu en dernier lieu serait maintenu pour les années suivantes : voir plus loin), il y aurait une erreur ayant un lien de causalité avec le préjudice subi, à savoir le montant que la pensionnée devrait rembourser en vertu de la décision de recouvrement.

Conclusion

Le SFP répond au Médiateur pour les Pensions qu'il revient sur sa décision. Dans le cadre du contrôle du travail en plus de la pension, le SFP accepte également que Mme Bourgeois justifie d'une carrière de 45 années et puisse donc percevoir un revenu supplémentaire illimité.

Le SFP affirme que cette réponse est également motivée par les discussions en cours avec le cabinet afin de modifier la loi de manière à ce que la présomption utilisée pour le calcul de la pension soit également utilisée pour déterminer si la personne concernée compte ou non 45 années de carrière dans le cadre du travail à côté de la pension. Le SFP applique donc cette méthode en attendant la conclusion de ces discussions avec le cabinet du ministre des Pensions.

Cela répond à la proposition de médiation du Médiateur pour les Pensions visant à respecter la confiance légitime.

Nous précisons également que les règles relatives au travail pendant la retraite s'inspirent des règles relatives à l'accès à la pension anticipée. Dans le rapport annuel 2022, à la page 128 et suivantes, le Médiateur pour les Pensions a fait remarquer à cet égard que la manière dont le SFP détermine, dans sa décision automatisée en matière de pension, le nombre de jours pris en compte pour déterminer la condition de carrière permettant de prendre une pension anticipée en tant que salarié est basée sur les dispositions légales prévues pour le calcul des salaires de la pension des salariés. En effet, aucune règle spécifique n'a été élaborée pour la condition de carrière dans le cadre de la pension anticipée.

Le Médiateur pour les Pensions a alors fait remarquer que les dispositions relatives au calcul des salaires prévoient une exception pour l'année de prise de cours de la pension de travailleur : il ne faut alors pas tenir compte des salaires réels de cette année-là, mais il convient de prendre en compte comme base de référence pour le calcul des salaires de l'année de prise de cours les salaires de la deuxième année précédant la date de prise de cours de la pension, ou en cas d'emploi de moins de 104 jours équivalents temps plein au cours de la deuxième année précédant la date de prise de cours, les salaires de l'année précédant la pension. Étant donné que cette disposition légale dérogatoire ne concerne que la détermination du salaire servant au calcul de la pension pour l'année de prise de cours de la pension, il convient, pour la condition de carrière requise pour prendre une pension anticipée (c'est-à-dire pour prendre en compte l'année comme l'une des 45 années requises pour pouvoir exercer une activité complémentaire illimitée en plus d'une pension anticipée), il convient de tenir compte de la méthode normale, à savoir les jours de travail de cette année-là.

Afin d'être en totale conformité avec la loi et de garantir que le futur pensionné reçoive en temps voulu le premier versement de sa pension de retraite, le SFP doit, dans de tels cas, prendre une décision (provisoire) sur la base de la déclaration du futur pensionné concernant son emploi ou la période assimilée pendant l'année de prise de cours (et parfois l'année précédente) et éventuellement accompagnée d'une attestation de l'employeur ou de l'organisme de paiement des avantages sociaux. Cela prend beaucoup de temps.

Il est donc compréhensible que le SFP se base sur les règles de calcul de la pension. Mais il s'agit là d'une présomption.

Étant donné que la méthode actuellement juridiquement correcte consistant à travailler avec une déclaration sur l'honneur faite par le futur pensionné, éventuellement accompagnée d'une déclaration de l'employeur, est très fastidieuse, il est recommandé, si l'on choisit de continuer à travailler avec une présomption, que cette présomption soit également clairement ancrée dans la législation.



2025

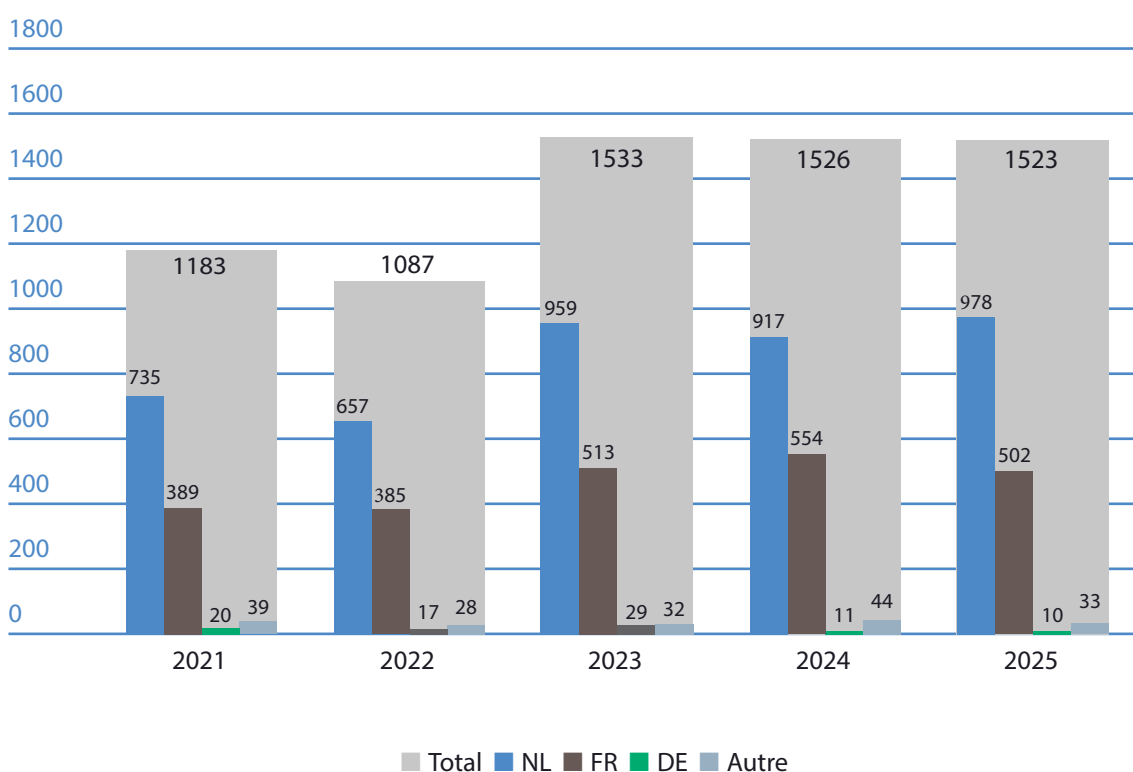
*Chiffres et traitement des demandes
reçues en 2025*

14
C H A P I T R E

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).



Plaintes traitées en 2025

15

CHAPITRE

Plaintes traitées en 2025

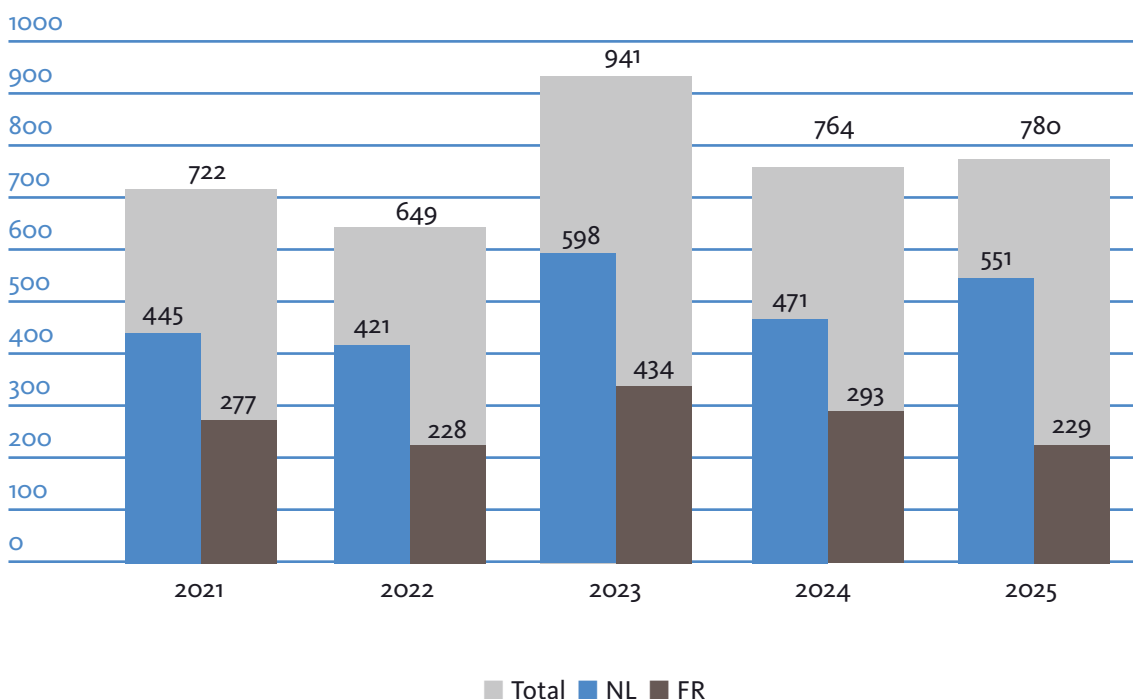
Il convient de distinguer le nombre de contacts avec le Service de médiation Pensions (demandes) d'une part, et le nombre de plaintes traitées d'autre part. Un seul contact peut concerner plusieurs services de pension. L'évaluation du bien-fondé des plaintes s'effectue par administration de pension ou 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.

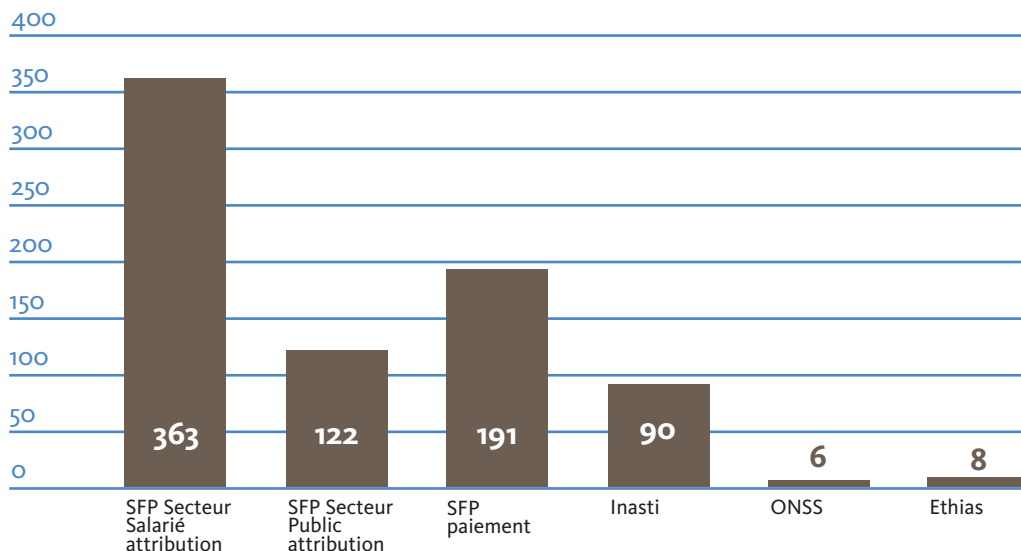
Le top 3 est complété par des plaintes dans lesquelles le dossier de pension présente un aspect international. Il s'agit souvent de dossiers complexes. Les plaintes que nous rencontrons souvent dans ce domaine concernent notamment la demande de données de carrière à l'étranger. Des études montrent que 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

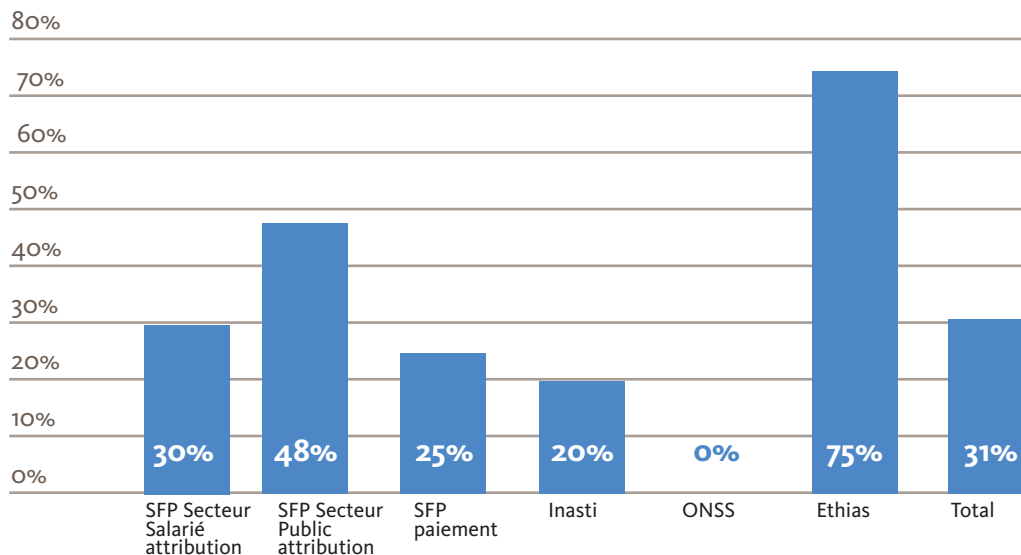
Chiffres nominaux

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

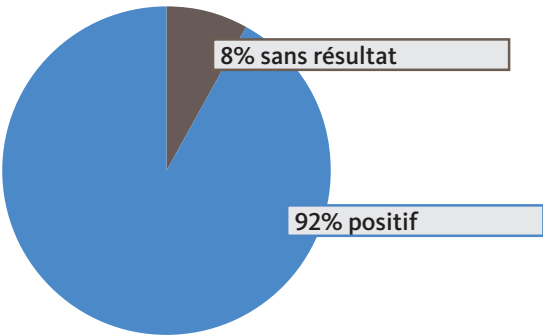
Top 3 des normes de médiation enfreintes par service de pension

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



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 de 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
Paielements 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 bénéficiant d'une pension pour incapacité 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 incapacité 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 inaptitude 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 inaptitude physique accordées avant le 1^{er} janvier 2025, dans la perspective de la suppression de l'entrée dans le régime de pension pour inaptitude 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'inaptitude 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.





Vision 2030

17

CHAPITRE

Vision 2030

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 la vision 2030.

La mission

Les missions des Médiateurs pour les Pensions est définie légalement dans l'arrêté d'instauration du Service de médiation Pensions.

Les missions peuvent être résumées en sept points :

1. examiner les plaintes concernant les pensions légales payées ou attribuées par les services de pension ;
2. examiner les plaintes concernant le fonctionnement des services de pension ;
3. orienter les plaintes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent ou qui sont irrecevables,
4. assurer la médiation et rechercher de conciliation entre les citoyens et les services de pension ;
5. formuler des recommandations visant à l'amélioration du fonctionnement des services de pension ;
6. formuler des recommandations visant à l'amélioration de la législation sur les pensions ;
7. produire un rapport sur les activités et les recommandations du Médiateur au Ministre des Pensions, à la Chambre des représentants et au CCFA.

Analyse du contexte

Automatisation et numérisation croissantes

Afin d'améliorer la qualité du service, les services de pension misent de plus en plus sur l'automatisation du traitement des dossiers, tant en ce qui concerne le calcul que le paiement des pensions. Par exemple, la prise de décision automatique (« Automatic Decision Making ») et l'automatisation des processus (« Robotic Process Automation »). L'automatisation améliore souvent la facilité d'utilisation (par exemple via www.mypension.be) et la convivialité (comme la réduction du non-recours aux droits). Les délais de traitement sont raccourcis et le nombre d'erreurs diminue également.

Cependant, la numérisation a aussi ses inconvénients. Le Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin¹ révèle que 46 % de la population âgée de 16 à 74 ans ne disposent pas des compétences numériques de base nécessaires et se trouvent dans une situation de vulnérabilité numérique : 37 % possèdent de faibles compétences numériques et 8 % n'ont aucune compétence numérique ou n'ont pas utilisé l'internet au cours des trois derniers mois. La situation des personnes les plus vulnérables dans une société de plus en plus numérisée est préoccupante et nécessite des solutions alternatives. Il est donc essentiel que les services de pension restent accessibles à tous les (futurs) pensionnés.

Un autre inconvénient de la numérisation est la difficulté accrue de corriger les erreurs : "l'ordinateur dit non". Ce phénomène est encore plus manifeste dans les situations exceptionnelles.

¹ <https://kbs-frb.be/fr/malgre-la-numerisation-croissante-pres-dun-belge-sur-deux-en-situation-de-vulnerabilite-numerique>

La numérisation rend le contact avec les services de pension plus impersonnel. Or, les (futurs) pensionnés ont un grand besoin de contacts personnels et de conseils personnalisés. Tout le monde n'est pas autonome.

Complexité croissante de la législation sur les pensions

Les réformes successives des pensions, destinées à rendre la législation plus équitable et acceptable, sont toujours assorties de mesures transitoires et d'exceptions, ce qui fait que les (futurs) pensionnés accordent encore plus d'importance à une communication claire de la part des services de pension.

La vague de vieillissement n'a pas épargné le Service de médiation Pensions

Deux experts néerlandophones en matière de pensions et le Médiateur francophone pour les Pensions ont quitté le Service de médiation Pensions pour bénéficier de leur retraite.

Le paradoxe entre, d'une part, les attentes élevées des futurs pensionnés quant au fonctionnement rapide et efficace des services de pension et, d'autre part, les économies et les ressources publiques limitées, combinées à une faible confiance dans les services de pension

50% de la population a confiance dans les services publics fédéraux. Voir : https://indicators.be/fr/i/G16_INS/Confiance_dans_les_institutions_%28i80%29

La société civile, notamment les syndicats, les mutuelles, les centres publics d'action sociale (CPAS) jouent un rôle important pour aider les (futurs) pensionnés lorsqu'ils rencontrent des difficultés avec les services de pension. Toutefois, on constate qu'avec l'usage croissant d'Internet, il y a également une augmentation du libre-service : les citoyens cherchent eux-mêmes des informations sur leur pension en ligne. Souvent, ils tombent sur des informations obsolètes provenant de sites autres que ceux des services de pension. Les (futurs) pensionnés vérifient ensuite ces informations auprès des services de pension. Pourtant, même après avoir reçu une réponse, le Service de Médiation Pensions constate que des doutes persistent chez les (futurs) pensionnés.

Augmentation potentielle du nombre de dossiers suite à la réforme des pensions

Chaque réforme des pensions s'accompagne d'une augmentation du nombre de demandes d'information de la part des (futurs) pensionnés. De plus, chaque réforme entraîne des modifications des programmes informatiques, ce qui accroît le risque d'erreurs informatiques (problèmes de jeunesse liés aux adaptations). Cela augmente également le risque de délais de réponse plus longs. En outre, une nouvelle législation s'accompagne souvent de problèmes d'interprétation concernant de nouveaux concepts et définitions. Cela augmente la probabilité de plaintes.

L'importance croissante de la résolution alternative des litiges

Avant l'entrée en vigueur de la loi du 29 février 2024 modifiant l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5°, de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, une limitation quant à la possibilité pour le Service de Médiation Pensions de jouer un rôle actif en tant qu'alternative à une procédure judiciaire a été supprimée.

Toute personne qui n'est pas d'accord avec une décision relative à sa pension peut, au lieu d'intenter un recours devant le tribunal, s'adresser au Service de médiation Pensions afin d'obtenir réparation par le biais d'une médiation. Le Service de médiation Pensions possède sans aucun doute plusieurs atouts : la gratuité, l'accessibilité, le caractère moins formel et les délais de traitement plus courts comparés à une procédure judiciaire. L'expertise du Service de médiation Pensions, indispensable dans une matière aussi complexe que celle des pensions, combinée à une vision transversale des régimes légaux de pension (salariés, fonctionnaires, indépendants, sécurité sociale outre-mer), renforce ces atouts. En outre, de nombreuses plaintes ne reposent sur aucune base juridique. Par exemple, les plaintes relatives à la qualité du service, comme des temps d'attente téléphonique trop longs, ou des délais de traitement excessifs d'un dossier. La position que le Service de médiation Pensions occupe en tant qu'organisme extrajudiciaire de règlement des litiges dans le paysage des pensions est unique et très précieuse.

Augmentation de la mobilité professionnelle internationale

En 2024, 20 % des plaintes introduites auprès du Service de médiation Pensions provenaient de plaignants résidant à l'étranger. Les futurs pensionnés ayant travaillé dans plusieurs pays rencontrent souvent des difficultés à obtenir une vision claire du montant total de pension dont ils disposeront pour subvenir à leurs besoins. À quelle date une telle personne peut-elle prétendre à la perception de l'ensemble de ses pensions (légales et complémentaires) ? Quel est l'âge de la retraite par pays, par régime de pension ? En Europe, chaque pays dispose de la compétence pour fixer son propre âge légal de départ à la pension. Les règlements européens prévoient une coordination (c'est-à-dire la désignation de l'État compétent), mais pas d'harmonisation (c'est-à-dire la fixation de normes contraignantes en matière de sécurité sociale applicables dans tous les États membres). Ce manque d'harmonisation implique en outre que les travailleurs mobiles ne peuvent pas compter sur le fait que l'exercice de leur droit à la libre circulation n'aura pas d'effet négatif sur leur couverture sociale.

Budget et personnel du Service de médiation Pensions

Malgré la complexité et la judiciarisation accrues des plaintes et l'importance croissante de la fonction de résolution alternative des litiges, le niveau de formation requis des membres du personnel du Service de médiation Pensions n'a pas été relevé dans le cadre du personnel.

Malgré la stabilité du nombre de plaintes reçues et la complexité croissante de celles-ci, le budget du personnel du Service de médiation Pensions a été réduit à la suite de mesures d'économies linéaires, ce qui a ramené le nombre maximal d'agents pouvant être engagés de 10 (et même 12 pendant un certain temps après l'extension) à 6 ½ agents à temps plein.

Les valeurs qui sous-tendent la stratégie

Indépendance

L'indépendance est notre bien le plus précieux. Cette indépendance est triple : elle se manifeste à l'égard des plaignants, à l'égard des services pour lesquels le Médiateur est compétent (les services de pension) et à l'égard de l'instance qui institue le Médiateur (le pouvoir politique). Dans l'exercice de ses fonctions, le Médiateur ne reçoit d'instructions d'aucune instance.

Cette indépendance garantit son autorité morale et contribue à une analyse neutre, impartiale et équitable des plaintes.

Respect

Le Médiateur s'efforce constamment de garder à l'esprit qu'il y a une personne derrière chaque dossier qu'il traite. Quelle que soit la personne qu'il a en face de lui, il respecte les différences et les opinions de chacun.

Ce respect se traduit par l'accueil des plaignants de la manière la plus humaine possible et par une écoute attentive. Ce respect se traduit également par le plus grand professionnalisme possible dans les contacts avec les services de pension et toutes les autres parties prenantes, ainsi que par une rigueur constante dans tous les aspects du traitement des dossiers.

Même en cas de désaccord, la communication reste polie, respectueuse et cordiale.

Excellence

Dans tous les aspects de son fonctionnement, le Médiateur s'efforce constamment d'optimiser les processus et les actions engagés.

Grâce à une approche structurée, une persévérance sans faille et un retour d'information quasi systématique, il veille à ce que le traitement des dossiers aboutisse à un résultat pertinent pour le citoyen. Cette approche contribue également à une amélioration de son propre fonctionnement.

Le Médiateur veille à ce que les parties prenantes connaissent notre mode de fonctionnement et à assurer la notoriété de son service auprès de celles-ci.

Créativité

Le potentiel d'initiative et de réflexion originale des collaborateurs et des membres du Service de médiation Pensions est exploité de manière optimale. Cela vaut tant pour la recherche de solutions et de réponses aux problèmes des citoyens que pour l'analyse des suggestions et recommandations qu'il adresse aux services de pension et au monde politique, ainsi que pour tout autre problème auquel il est confronté.

À cet égard, il préconise le recours à une communication connective afin de favoriser un climat de travail davantage marqué par la bienveillance et la solidarité. Cela conduit également à une réflexion sur la qualité de la communication avec les plaignants et les parties prenantes.

Transparence

Toutes ces valeurs doivent pouvoir s'épanouir en toute transparence, tant dans le travail du Médiateur que dans le fonctionnement de son service.

Le Médiateur est également partisan de la promotion de la transparence dans ses relations avec son personnel, les citoyens, les services de pension et toutes les parties prenantes.

Cela s'inscrit d'ailleurs dans la ligne des principes du Partenariat pour un gouvernement ouvert (Open Government Partnership) qui vise à promouvoir "la transparence et la responsabilité".

Vision 2030

Objectif stratégique 1 : garantir un service de qualité

Objectifs opérationnels :

a. mettre l'accent sur la communication interne

Actions :

- la mise en place de moments de consultation entre les gestionnaires de dossiers et le médiateur de son rôle linguistique plusieurs fois par semaine
- Réunion hebdomadaire de l'équipe avec discussion des dossiers en cours

b. évaluation de son propre fonctionnement : mise en œuvre du retour d'information

Actions :

- enquête de satisfaction
- suivi de la mise en œuvre de la vision
- suivi et adaptation des méthodes de travail du Service de médiation Pensions sur la base des plaintes

c. attention portée sur le développement continu du personnel

Actions :

- participation à des formations externes
- organisation de formations internes
- développement continu de la gestion des connaissances

d. assurer un délai de traitement raisonnable

Action :

- suivi mensuel des statistiques et actions correctives éventuelles

e. la mise en place d'une politique de ressources humaines motivante

Actions :

- la mise en œuvre d'une politique de recrutement moderne
- organisation d'un entretien annuel de développement et d'évaluation entre le médiateur et ses collaborateurs

f. convaincre à la mise en œuvre des recommandations et des suggestions

Actions :

- assurer un suivi systématique de la mise en œuvre des recommandations et des suggestions (en établissant une liste de suivi)
- discussion annuelle du rapport annuel avec les services de pension
- Présentation annuelle du rapport annuel au CCFA
- Présentation annuelle du rapport annuel à la commission des pensions de la Chambre
- Présentation annuelle du rapport annuel au ministre chargé des pensions

e. répondre à l'impact de l'automatisation et de la numérisation :

Actions :

- insister sur la détection des erreurs dans les programmes informatiques (par exemple les programmes de calcul) des services de pension et intervenir pour obtenir une solution personnalisée pour le plaignant
- miser sur le contact personnel (par ex. contact téléphonique avec le plaignant).

Objectif stratégique 2. Garantir une accessibilité large et aisée

Objectifs opérationnels :

a. s'engager à promouvoir les services du Service de médiation Pensions

actions :

- publicité auprès de la société civile
- publicité de la résolution alternative des litiges
- publicité ciblée à l'attention des futurs pensionnés

b. s'engager à utiliser un langage clair et compréhensible :

actions :

- suivre une formation sur le langage clair et accessible
- publication de plaintes vulgarisées sur le site web et les médias sociaux

c. miser sur l'accessibilité

action :

- réception des plaintes par téléphone

Objectif stratégique 3 : Renforcer l'autorité morale du Service de médiation Pensions

Objectif opérationnel : faire connaître le fonctionnement et les résultats du Service de médiation Pensions aux professionnels (actuels et futurs) du secteur des pensions

Actions :

- expliquer le fonctionnement du Service de médiation Pensions à l'université (par exemple, aux étudiants en droit social = futurs acteurs potentiels)

Objectif stratégique 4 : investir dans une relation de travail professionnelle avec les parties prenantes

Objectifs opérationnels :

a. rôle actif dans le réseau national et international des médiateurs

actions :

- participation aux activités d'Ombudsman.be (le réseau des médiateurs belges) : participation aux groupes de travail, participation aux assemblées générales, participation aux projets de promotion
- benchmarking auprès des services de pension étrangers
- participation aux conférences de l'IOI (Institut international du médiateur)
- Concertation avec les médiateurs du Benelux

b. Partenariat avec les services de pension

actions :

- conclusion de protocoles d'accord de collaboration
- conclusion de protocoles de collaboration avec les services de plainte de première ligne des services de pension



Recommandations

18 CHAPITRE

Recommandations 2025

Recommandation 2025 – 1

Saisies sur pensions correctes pour les non-résidents.

Le Médiateur pour les Pensions conclut que la législation nationale belge relative à la saisie sur les pensions est contraire à la législation 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. De cette manière, la garantie de la capacité à subvenir à ses besoins vitaux n'est pas respectée. Par conséquent, le Médiateur pour les Pensions recommande de modifier la législation belge en matière de saisie pour qu'elle ne soit plus contraire à la liberté de circulation et de séjour au sein de l'Union européenne.

Recommandation 2025 – 2

Prise en compte des périodes assurées dans la Sécurité Sociale d'Outre-Mer pour accéder au droit à la pension minimum

À ce jour, les années prestées en qualité de fonctionnaire ne sont toujours pas prises en compte pour déterminer si une personne a droit à une pension minimum d'indépendant et/ou de salarié. Nous avons posé la question de savoir si cela était encore justifiable compte tenu de l'obstacle que cela représente pour la mobilité professionnelle.

L'accord de gouvernement veut résoudre ce problème : « Désormais, la condition d'éligibilité à la pension minimum sera basée sur les prestations de travail effectives et les années de carrière effectuées dans les 3 régimes combinés (pour les salariés, les fonctionnaires et les indépendants) ». Cela est également mentionné dans les notes politiques du ministre des Finances et des Pensions, M. Jan Jambon, et de la ministre des Classes moyennes, des indépendants et des PME, compétente pour les pensions des indépendants, Mme Eléonore Simonet.

Étant donné que les années du régime de pension de la Sécurité Sociale d'Outre-Mer ne sont pas prises en compte pour l'accès à la pension minimum de salarié, d'indépendant et de fonctionnaire, et que cela constitue selon nous un obstacle à la mobilité professionnelle, le Médiateur pour les Pensions plaide pour que les années de Sécurité Sociale d'Outre-Mer soient également prises en compte pour l'accès à la pension minimum.

Recommandation 2025 – 3 (Rappel Rapport annuel 2021)

Distinction entre conditions d'octroi et conditions de paiement

En 2025, le Médiateur pour les Pensions a examiné une plainte (dossier 41364) d'une personne qui avait introduit une demande de pension le 19 décembre 2024 afin d'obtenir la pension anticipée à partir du 1^{er} janvier 2025. Il reçoit une décision le 20 décembre 2024 accompagnée du formulaire « Déclaration Pension, activité professionnelle et revenu de remplacement » (BAVVI) à compléter pour les revenus

perçus après la date de prise de cours de la pension dans le cadre du paiement de la pension. La décision mentionnait un délai de 3 mois pour renvoyer ce formulaire. Le SFP lui envoie un rappel le 21 février 2025 parce qu'il n'a pas encore reçu le BAVVI indiquant que s'il ne reçoit pas ce formulaire avant le 23 mars 2025, le dossier sera « clôturé sans que la pension puisse être payée ».

L'intéressé renvoie le formulaire le 26 juin 2025. Le SFP considère la réception de celui-ci comme une nouvelle demande de pension et octroie la pension conformément aux dispositions légales relatives à l'introduction d'une demande de pension à partir du 1^{er} juillet 2025 (article 21, § 1 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967).

L'intéressé conteste cette décision. En effet, il n'était mentionné nulle part dans la décision qu'il perdrait ses droits à la pension s'il ne renvoyait pas le BAVVI dans les trois mois suivant la réception de la décision.

Le SFP ne mentionne toujours pas que l'exercice d'une activité non autorisée et, par conséquent, l'absence d'un premier paiement, annule la décision d'octroi. De plus, et c'est encore plus important, le pensionné n'est toujours pas informé que s'il souhaite percevoir sa pension plus tard (c'est-à-dire s'il renvoie le BAVVI après la date indiquée), il doit introduire une nouvelle demande. Avec toutes les conséquences que cela implique si cette nouvelle demande est introduite plus tard que le mois précédant la date de prise de cours souhaitée, ce qui est le cas dans ce dossier. Cette information est donc cruciale.

Le Médiateur pour les Pensions avait d'ailleurs déjà formulé cette remarque dans son rapport annuel 2021, p. 80 : la formulation (adaptée) de la décision de pension ne mentionne toujours pas le fait qu'en l'absence de premier paiement, la décision d'octroi est annulée.

Depuis lors, le SFP continue de refuser d'octroyer une pension anticipée à la date à laquelle la pension a été initialement demandée si le BAVVI n'est pas renvoyé dans les délais.

L'intéressé a introduit un recours auprès du tribunal. Le dossier a alors été examiné de plus près par le service juridique du SFP.

Le service juridique a été sensible à l'argument selon lequel la décision d'octroi n'avait pas été formellement annulée. Le fait qu'il n'ait pas été notifié que la première décision était annulée a donné raison à l'intéressé qui a obtenu la pension avec effet rétroactif.

Lors d'une discussion ultérieure entre le Médiateur pour les Pensions et les services d'attribution du SFP, ceux-ci ont indiqué qu'ils allaient réexaminer l'ensemble de la problématique.

Toutefois, afin de résoudre tous les problèmes d'interprétation, nous réitérons notre appel au législateur. Nous rappelons notre recommandation figurant dans notre rapport annuel 2021, p. 80.

Nous recommandons à nouveau au législateur de définir clairement la distinction entre conditions d'octroi et de paiement et leurs conséquences en uniformisant la terminologie utilisée à cette fin. En effet, l'article 3bis de l'arrêté royal n° 50 utilise le terme « prend effectivement cours » alors que d'autres passages de la législation sur les pensions des travailleurs salariés utilisent les termes « octroyer » et « mettre en paiement ».

Suivi des recommandations, appels et suggestions

Le site web comporte, dans la rubrique « Publications », deux sous-rubriques, à savoir « Le suivi des recommandations » et « Le suivi des suggestions » :

- Dans la sous-rubrique « Le suivi des recommandations », se trouve une liste de toutes les recommandations, avec mention de leur acceptation totale ou partielle : <https://www.mediateurpensions.be/fr/publications/follow-up.htm>
- La sous-rubrique « Le suivi des suggestions » contient d'une part une liste des suggestions non suivies. D'autre part, une liste des suggestions suivies est répartie sur différentes pages web. <https://www.mediateurpensions.be/fr/publications/suggestions.htm>

Ces listes sont classées par année.

Voici quelques recommandations et suggestions qui ont été suivies en 2025 :

■ *Droits à la pension pour les jours de congé obligatoires pendant une période de maladie*

Dans le rapport annuel 2018, à la page 42, le Médiateur pour les Pensions a soulevé le problème suivant : depuis 1979, aucun droit à la pension n'est accordé pour les jours de congé obligatoires pris pendant une période de maladie. En 2025, le Service de médiation Pensions a de nouveau reçu une plainte à ce sujet (dossier 41733).

Il a été remédié à ce problème à partir de l'année de vacances 2024 par un arrêté royal du 19 octobre 2025 qui a modifié l'article 19 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969, ainsi que l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 17 janvier 2000 et l'article 2 de l'arrêté royal du 16 mai 2003. Il prévoit que le salaire normal afférent aux jours de vacances encore à prendre doit être considéré comme salaire pour le calcul des cotisations de sécurité sociale.

À partir de l'année de vacances 2024, année d'exercice 2023, il est en effet devenu possible, par dérogation au principe général selon lequel les jours de vacances ne sont pas reportables à l'année suivante, de reporter les jours de vacances non pris à l'année suivante en cas de maladie. Le report des jours de vacances est autorisé jusqu'à la fin des 24 mois qui suivent la fin de l'année de vacances à laquelle se rapportent les jours de vacances restant à prendre.

■ Appel à modifier la législation afin qu'un fonctionnaire bénéficiant d'une pension pour inaptitude physique qui a pris cours avant 2025 et qui a été augmentée d'un supplément minimum garanti puisse plus facilement reprendre une activité professionnelle à temps partiel

Cet appel est pris en compte dans le projet de loi de la réforme des pensions. Selon le projet de loi, le supplément minimum peut être cumulé, également pour les pensions pour inaptitude physique, avec des revenus d'une activité professionnelle jusqu'à 10.432 euros bruts par an (montant sans charge de famille pour l'année 2026).

■ Alignement de l'indexation des pensions payées à terme échu ou par anticipation

Les pensions payées à terme échu sont indexées à partir du mois suivant le dépassement de l'indice pivot, tandis que celles payées par anticipation étaient initialement indexées à partir du deuxième mois suivant le dépassement de l'indice pivot.

Subordonner l'indexation suivant le moment du paiement d'un même mois est inadmissible. Le Médiateur pour les Pensions a plaidé pour la suppression de cette distinction inadmissible.

La loi du 11 juillet 2018, qui prévoit le paiement groupé de toutes les pensions dont bénéficie un même pensionné, a permis au SFP d'indexer également les pensions qu'il paie par anticipation à partir du premier mois qui suit le dépassement de l'indice pivot dès 2019. Pour les pensions payées par anticipation par Ethias, la législation prévoyait toujours une indexation à partir du deuxième mois suivant le dépassement de l'indice pivot.

Dans son rapport annuel 2021, le Médiateur pour les Pensions a recommandé de modifier la loi afin qu'il n'y ait plus de distinction entre les pensions payées à terme échu ou par anticipation.

Le fait de subordonner l'indexation au service de pension qui verse la pension constitue une discrimination. Le Médiateur pour les Pensions a recommandé de supprimer cette discrimination.

Le législateur a donné suite à la recommandation du Médiateur pour les Pensions. L'article 86 de la loi-programme du 18 juillet 2025 supprime toute distinction. La modification de l'article 6, 3^o de la loi du 1^{er} mars 1977 prévoit que toutes les pensions sont augmentées le troisième mois suivant le dépassement de l'indice (Rapport annuel 2021, Recommandation générale 3, p. 156).



Adresses utiles et sites Internet

19

CHAPITRE

Adresses utiles et sites Internet

VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DES FINANCES ET DES PENSIONS, CHARGÉ DE LA LOTERIE NATIONALE ET DES INSTITUTIONS CULTURELLES FÉDÉRALES

Jan Jambon

Rue de la Loi 12
1000 Bruxelles

E-mail: info@kcfm.be
www.jambon.belgium.be

MINISTRE DES CLASSE MOYENNE, DES INDÉPENDANTS ET DES PME (COMPÉTENT POUR LES PENSIONS DES INDÉPENDANTS)

Eléonore Simonet

Rue Ducale 61
1000 Bruxelles

E-mail: info@simonet.belgium.be
www.simonet.belgium.be

CONSEIL CONSULTATIF FÉDÉRAL DES PERSONNES ÂGÉES (CCFA)

SPF Sécurité sociale - DG Expertise juridique

Centre administratif du Jardin botanique

Finance Tower, 1^e étage

À l'attention de Patricia De Bilde – Katrien De Hertogh

Boulevard du Jardin Botanique 50, boîte 115
1000 Bruxelles

Tél. : + 32 2 528 63 55 ou 02 509 80 17

E-mail : favo-ccfa@minsoc.fed.be

<https://conseildesaines.belgium.be/fr/index.htm>

DEMANDEZ VOTRE PENSION EN LIGNE

www.mypension.be

CONSULTER VOTRE DOSSIER DE RETRAITE EN LIGNE

www.mypension.be

Ce site, en constante évolution, permet notamment aux salariés, aux indépendants et aux fonctionnaires de consulter leur carrière dans les différents régimes. Les pensionnés peuvent également y retrouver leur correspondance avec le SFP et les données relatives au paiement de leur pension.

SERVICE FÉDÉRAL DES PENSIONS

Tour du Midi
Esplanade d'Europe 1
1060 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique)	Tél. : 1765
Depuis l'étranger	Tél. : +32 78 15 1765

Site web : www.sfpd.fgov.be

Vous pouvez contacter ce service via le site sécurisé www.mypension.be ou via le formulaire de contact <https://www.sfpd.fgov.be/fr/formulaire-de-contact>

Pour trouver une permanence, un bureau régional ou un point pension près de chez vous, appelez le numéro gratuit 1765.

Permanences internationales :

La « Rentenversicherung » allemande, la « Carsat » française et la SVB néerlandaise organisent des permanences dans certains bureaux du SFP.

INSTITUT NATIONAL D'ASSURANCES SOCIALES POUR TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (INASTI)

Quai de Willebroek 35
1000 Bruxelles

Numéro gratuit (depuis la Belgique)	Tél. : 1765
Depuis l'étranger	Tél. : +32 78 15 1765

ou +32 2 546 42 11 (numéro général statut social des indépendants)

Site web : www.inasti.be
E-mail : info@rsvz-inasti.fgov.be

Pour trouver une permanence, un bureau régional ou un point pension près de chez vous, appelez le 1765 ou consultez le site web www.inasti.be, rubrique Contact.

SÉCURITÉ SOCIALE D'OUTRE-MER

Sécurité sociale outre-mer
Place Victor Horta 11
1060 Bruxelles

Tél. : +32 2 509 90 99

E-mail : overseas@onss.fgov.be

Site web : <https://www.securitesocialedoutremer.be/fr/index.html>

Visiteurs (entre 9h00 et 12h00)

ETHIAS (pensions légales du secteur public – administrations locales)

voie Gisèle Halimi 10,
4000 Liège

Tél. : + 32 11 28 20 81

E-mail : pensions.liege@ethias.be

AUTRES MÉDIATEURS INSTITUTIONNELS

www.ombudsman.be

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

Sujets principaux en 2025	1
----------------------------------	----------

CHAPITRE 1

L'ordinateur dit non	17
-----------------------------	-----------

CHAPITRE 2

Erreurs dans les programmes informatiques	31
--	-----------

- Le programme informatique comptabilise deux fois la période d'activité en tant qu'indépendant et celle de service militaire dans les conditions de carrière pour la pension anticipée, alors que la législation ne l'autorise pas 31
- Le programme informatique n'envoie pas, à tort, le questionnaire nécessaire à la détermination correcte du précompte professionnel, de la retenue AMI et de la cotisation de solidarité sur la pension (avec la question d'un enfant à charge ou non) lorsque la rente d'accident du travail est versée 35
- Un programme informatique comptabilise deux fois la même période d'activité de salarié et d'activité d'indépendant à titre complémentaire (avec cotisations supérieures au seuil minimum pour une activité principale) dans les conditions de carrière pour bénéficier de la pension anticipée, alors que la législation ne l'autorise pas 37
- Le flux d'informations concernant le paiement des cotisations sociales par la caisse d'assurances sociales à l'INASTI ne contient que le dernier paiement, les paiements effectués précédemment n'étant plus visibles 43
- Dans la proposition de calcul de la garantie de revenus aux personnes âgées, la réduction en valeur dans une succession est incluse, à tort, dans les ressources du défunt. 43

CHAPITRE 3

Comment corriger les erreurs	45
-------------------------------------	-----------

CHAPITRE 4

Communication transparente sur les erreurs	53
---	-----------

CHAPITRE 5

Accès à la pension minimum	57
-----------------------------------	-----------

CHAPITRE 6

Médiations réussies	63
----------------------------	-----------

- Après médiation par le Médiateur pour les Pensions, acceptation de la force majeure lors du contrôle de la condition de résidence pour la GRAPA 65
- Savoir que le service de pension a commis une erreur n'est pas la même chose que de commettre une fraude. 67
- 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 69

CHAPITRE 7

Effet préventif de l'action de la médiation par le Médiateur pour les pensions	73
---	-----------

- Paiement d'une indemnité de funérailles lorsque les frais funéraires sont pris en charge par une assurance obsèques 75
- Régularisation des périodes d'études de promotion sociale après médiation par le Médiateur pour les pensions et arrêt de la Cour de cassation possible 77

CHAPITRE 8

Recommandation 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 bénéficiaire réside à l'étranger	79
---	-----------

CHAPITRE 9

Condition de carrière pour bénéficier d'une pension anticipée 85

- Condition de carrière pour prendre une pension anticipée : l'emploi dans une organisation internationale dans un état européen autre que l'état de résidence est pris en compte après médiation. 87

CHAPITRE 10

Remboursement volontaire d'une allocation de chômage valablement perçue au profit d'une pension plus élevée 95

CHAPITRE 11

Appel à l'octroi en temps utile des avances sur pension 103

- Non-octroi d'avances en raison de l'absence des données relatives à la carrière et du montant de la pension transféré depuis l'étranger par la voie appropriée 105
- Octroi d'avances sur la garantie de revenus aux personnes âgées 108
- Octroi d'avances lorsqu'une pension est déjà versée 109

CHAPITRE 12

Informations correctes et performantes sur les pensions 113

- Les informations sur www.mypension.be concernant la date limite pour l'introduction d'une demande de pension étaient trop simplifiées et prêtaient à confusion : après médiation, des informations claires ont été fournies. 115
- La structure des informations sur le site web du Service fédéral des Pensions concernant la pension minimale pour les fonctionnaires mariés prête à confusion : une structure claire après médiation 116
- Importance d'une motivation correcte d'une décision en matière de pension, y compris l'importance de la référence aux possibilités de recours 118
- Importance d'une formulation correcte et complète des questions lors de l'examen de l'octroi d'une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) 121
- Utilisation de pictogrammes sur les décisions de pension 125

CHAPITRE 13

Confiance légitime 127

CHAPITRE 14

Chiffres et traitement des demandes reçues en 2025 133

- 1. Chiffres relatifs aux demandes reçues en 2025 135
- 2. Traitement des demandes reçues 136

CHAPITRE 15

Plaintes traitées en 2025 139

- 1. Plaintes (de deuxième ligne) effectivement traitées en 2025 141
- 2. Autres plaintes et demandes d'informations en 2025 142
- 3. Objet des plaintes de deuxième ligne traitées en 2025 142
- 4. Services de pension concernés par les plaintes traitées en 2025 144
- 5. Bien-fondé des plaintes recevables par service de pension en 2025 144
- 6. Motifs justifiant le bien-fondé des plaintes : les normes de médiation² en 2025 145
- 7. Résultat de la médiation pour les plaintes fondées en 2025 146
- 8. Quelques données sur les demandeurs dont la plainte a été traitée par le Service de médiation Pensions en 2025 146
- 9. Durée de traitement des plaintes traitées en 2025 147
- 10. Contacts avec le Service de médiation Pensions encore en cours de traitement au 31 décembre 2025 147

CHAPITRE 16	
Activités et ressources	149
■ Effectif	151
■ Ressources financières	153
■ Projets informatiques	154
■ Publication du rapport annuel 2024	154
■ Publicité	155
■ Discussion du rapport annuel 2024 avec les services de pension	155
■ Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA)	155
■ Collaboration avec le monde universitaire	155
■ Réunion des médiateurs du Benelux	156
■ Vision 2030	157
■ Ombudsman.be	157
■ Formations : rédiger dans un langage compréhensible et comment traiter les personnes moins à l'aise avec le numérique	158
■ L'humanité comme boussole dans le service public	158
■ Formations sur les pensions pour les professionnels organisées par le SFP	159
■ Visite de travail au Service de médiation Pensions	159
CHAPITRE 17	
Vision 2030	161
■ La mission	163
■ Analyse du contexte	163
■ Les valeurs qui sous-tendent la stratégie	165
■ Vision 2030	166
CHAPITRE 18	
Recommandations 2025	169
CHAPITRE 19	
Adresses utiles et sites Internet	175



Médiation
Pensions

WTC III
Bd Simon Bolivar 30 Boîte 5
1000 Bruxelles
Tél. 02 274 19 90
plainte@mediateurpensions.be
www.mediateurpensions.be