

CONSEIL CONSULTATIF FÉDÉRAL DES ÂÎNÉS

Avis 2026/002

Le Conseil consultatif fédéral des aînés (CCFA), établi par la loi du 8 mars 2007 créant un Conseil consultatif fédéral des aînés et dont les membres sont nommés par arrêté royal du 7 juillet 2017, a pour mission de rendre, de sa propre initiative ou à la demande du gouvernement fédéral ou d'une Chambre législative, des avis sur les matières relevant de la compétence de l'autorité fédérale concernant les pensions, l'égalité des chances, l'intégration sociale et la lutte contre les inégalités, l'accessibilité des soins de santé et la mobilité.

En application de l'article 3, § 3, 1°, de la loi précitée du 8 mars 2007, le CCFA émet l'avis suivant :

AVIS DU CONSEIL CONSULTATIF FEDERAL DES AINES CONCERNANT : RAPPORT ANNUEL 2024 DU SERVICE MEDIATION PENSIONS

relatif au Rapport annuel 2024 du Collège des Médiateurs pour les Pensions

(Version de travail – octobre 2025)

1. Cadre légal et objet

Conformément à l'article 3, §2, 4° de la **loi du 8 mars 2007 instituant le Conseil consultatif fédéral des Aînés (CCFA-FAVO)**, le Conseil est chargé de :

“rem dations relatifs aux missions et au fonctionnement du Collège des Médiateurs pour les Pensions, ainsi qu'à toute question touchant à la protection des droits sociaux des aînés.”

Dans ce cadre, le CCFA-FAVO a analysé le **Rapport annuel 2024 du Collège des Médiateurs pour les Pensions**, transmis en juillet 2025, afin d'en dégager les constats pertinents pour la politique fédérale des pensions, l'équité de traitement et l'amélioration des services aux citoyens.

2. Considérants – Analyse des constats principaux du rapport 2024

Le CCFA-FAVO **salue la qualité du rapport**, la clarté des exemples de médiations et la démarche constructive du Collège visant à faire évoluer les pratiques administratives de manière préventive.

Les constats principaux sont les suivants :

a) Sur le cumul travail/pension

- Les erreurs techniques et administratives persistent, bien que leur volume diminue (revenus COVID, indemnités de rupture, paiement différé dans l'enseignement).
- Le **recouvrement automatique** de montants importants sans vérification préalable reste problématique.
- Le Médiateur constate des progrès notables dans la rapidité du réexamen des dossiers après plainte.

b) Sur la coordination entre institutions

- Les carrières internationales et les doubles affiliations (SFP, INASTI, ONSS-étranger) demeurent source d'erreurs.
- L'absence régulière de l'INASTI aux journées d'information conjointes crée des lacunes.
- Les divergences entre régimes nationaux entraînent parfois des "vides de protection sociale".

c) Sur l'information au citoyen

- Des progrès sont réalisés (notifications systématiques, meilleure motivation, réécriture des communications sur *MyPension.be*).
- Cependant, de nombreuses décisions restent peu compréhensibles pour les pensionnés.
- Le développement d'un **simulateur de cumul** est prévu à l'horizon 2025-2026.

d) Sur les résultats et l'impact

- 1.526 plaintes traitées en 2024 (stable).
- 34 % fondées, le taux le plus bas depuis la création du Service — indicateur d'un fonctionnement globalement satisfaisant des administrations de pension.
- Influence concrète du Médiateur sur plusieurs adaptations légales (allocation de transition, périodes COVID comptabilisées pour la pension minimum).

e) Sur les lacunes observées

- Injustice perçue du **principe d'unité de carrière** (cas des mineurs).
- Transition incomplète pour les pensions d'inaptitude avant 2025.
- Coordination imparfaite avec le régime de la sécurité sociale d'outre-mer.

3. Analyse SWOT synthétique

Forces	Faiblesses
Expertise indépendante, rigueur et impact législatif reconnu.	Pouvoir d'action limité aux recommandations.
Accès numérique complet aux dossiers (SFP, INASTI).	Complexité administrative persistante.
Collaboration croissante entre administrations.	Manque de visibilité publique sur les résultats.
Opportunités	Menaces
Réforme fédérale des pensions en cours : opportunité d'intégrer les bonnes pratiques.	Risque d'erreurs accrues en cas de complexification législative.
Digitalisation accrue (<i>MyPension</i> , outils de cumul).	Exclusion numérique des publics vulnérables.
Coopération Benelux et européenne en matière de carrières mixtes.	Risque de surcharge du service face à l'augmentation des plaintes téléphoniques.

4. Recommandations du CCFA-FAVO (version préparatoire)

A. Gouvernance et coordination

1. **Créer un mécanisme formalisé de concertation interinstitutionnelle** (SFP – INASTI – ONSS Outre-mer – SPF Finances – Collège des Médiateurs) pour harmoniser les pratiques et anticiper les litiges.
2. **Institutionnaliser les journées d'information transfrontalières** Benelux avec participation systématique de l'INASTI et échanges de données coordonnées.

3. **Établir un rapport de suivi annuel des recommandations du Médiateur**, publié conjointement avec la réponse des services concernés.

B. Qualité du service et communication

4. **Uniformiser les modèles de décision de pension** pour garantir une motivation claire, un langage compréhensible et une mention explicite des recours.
5. **Accélérer la mise en service du simulateur de cumul** (revenus autorisés selon statut et âge).
6. **Mettre en œuvre une charte de communication claire et inclusive** applicable à tous les services de pension.

C. Justice sociale et équité

7. **Adapter le principe d'unité de carrière** pour éviter des pertes injustifiées du supplément mineur ou d'autres avantages liés à des carrières mixtes.
8. **Étendre les nouvelles règles de cumul** applicables aux pensions d'inaptitude physique (loi du 18 mai 2024) aux pensions antérieures à 2025, afin d'éviter une discrimination temporelle.
9. **Rendre obligatoire une vérification préalable** avant tout recouvrement de dette de pension supérieure à un certain seuil.

D. Accessibilité et inclusion numérique

10. **Garantir des moyens suffisants** au Service de médiation Pensions pour faire face à la hausse des plaintes téléphoniques.
11. **Renforcer l'accessibilité de MyPension.be** (interface simplifiée, assistance téléphonique et guichets numériques).
12. **Mettre en place un indicateur de satisfaction des pensionnés** fondé sur la clôture des médiations positives.

E. Suivi politique et évaluation

13. **Intégrer systématiquement le CCFA-FAVO dans le suivi parlementaire** des recommandations du Médiateur.
14. **Publier un tableau de bord annuel** synthétisant : plaintes récurrentes, actions correctrices, effets mesurés sur la qualité du service.

5. Conclusion

Le CCFA-FAVO **constate une amélioration constante du fonctionnement administratif** des services de pension, notamment du SFP et de l'INASTI, sous l'impulsion du Collège des Médiateurs pour les Pensions. Cependant, la **lisibilité des décisions, la coordination institutionnelle et la prévention des inégalités de traitement** demeurent des enjeux majeurs.

Le Conseil souligne que le **rôle du Médiateur est devenu stratégique** dans la préparation de la grande réforme des pensions et qu'il convient de **renforcer son articulation avec la concertation sociale et la consultation citoyenne des aînés**.

Dans le rapport annuel du Service de médiation Pensions, il manque un aperçu des recommandations ainsi que des recommandations antérieures qui n'ont pas encore été suivies d'effet. Sur le site web figure une liste synoptique permettant, pour certaines recommandations politiques, d'accéder directement au texte des recommandations originales.

Le Conseil fédéral consultatif des aînés (CFCA) plaide pour que les principales recommandations politiques des années précédentes, qui n'ont pas encore été mises en œuvre, soient également reprises de manière systématique dans chaque rapport annuel.

Il est surtout souhaitable d'accorder une attention particulière aux recommandations les plus pertinentes sur le plan qualitatif et quantitatif, c'est-à-dire celles qui ont une importance essentielle pour un grand nombre de pensionnés.

De cette manière, l'attention des responsables politiques serait régulièrement attirée sur les principales lacunes de la législation.

Le Conseil fédéral consultatif plaide également pour que le Service de médiation remplisse sa mission de « médiation et de conciliation entre le citoyen et le service des pensions » de manière également préventive, en intervenant auprès des décideurs politiques afin d'éviter l'apparition de nouveaux problèmes entre les citoyens et l'administration des pensions.

En effet, il vaut toujours mieux prévenir les plaintes que d'avoir à les résoudre par la suite.



Herman Fonck

Président du CCFA



Daniel Van Daele

Vice-président du CCFA