INTRODUCTION

Sujets principaux en 2024

L'objectif de cette introduction est d'offrir au lecteur un résumé du rapport annuel.

Le **chapitre 1** est consacré au travail en plus de la pension. Le rapport annuel 2023 comportait déjà un chapitre consacré au travail des pensionnés. En 2023, plus de 100.000 euros de pensions indûment récupérés auprès de pensionnés leur ont été remboursés après médiation du Service de médiation Pensions. Dans chaque cas, il s'agissait de situations exceptionnelles et d'erreurs ponctuelles, à l'exception de la question du travail des pensionnés en tant que pompier volontaire où le problème était plus général. En 2024, un nombre très limité de recouvrements effectués à tort par le SFP ont été remboursés aux pensionnés après médiation par le Service de médiation Pensions. Outre certains problèmes ponctuels, nous avons également découvert quelques erreurs structurelles. Par exemple, après avoir été interrogé par le Médiateur pour les Pensions, le SFP a découvert qu'en raison d'une erreur technique dans un dossier, le document à remplir concernant les revenus liés au coronavirus qui n'étaient pas pris en compte pour les règles de cumul n'avait pas été envoyé. Ainsi, les revenus acquis à la suite du lancement d'une activité de lutte contre le coronavirus et la pénurie de personnel dans l'enseignement n'ont pas été exonérés et la pension a donc été réclamée à tort dans son intégralité. Après médiation, la pension a été remise en paiement dans son intégralité.

Dans une deuxième plainte, le Service de médiation Pensions a découvert que, lors du contrôle du travail en plus de la pension, le SFP avait pris en compte, à tort, le montant de l'indemnité de rupture au lieu de l'indemnité moindre réellement versée par le Fonds de fermeture à un pensionné qui n'avait pas reçu son indemnité de rupture en raison de la faillite de son employeur. L'article de loi régissant le cumul de travail et de pension se réfère aux revenus professionnels dans le sens du droit fiscal. Ceci est également mentionné dans les travaux parlementaires de la loi. Le SFP a ajusté sa pratique après la médiation.

Dans un troisième cas, le Médiateur pour les Pensions a constaté que le SFP avait structurellement mal placé dans le temps le revenu payé en juillet à un agent non-nommé de l'enseignement sur la base des prestations fournies entre septembre et décembre de l'année scolaire en question. Il ne faut pas se baser sur l'année scolaire (de septembre à août), mais sur l'année de revenus (de janvier à décembre). Un paiement différé effectué au cours d'une année de revenus donnée doit être pris en compte dans cette année de revenus et non dans l'année de revenus au cours de laquelle les services ont été fournis. Là encore, le revenu professionnel doit être déterminé conformément à la législation fiscale. Après la médiation du Service de médiation Pensions, le SFP a adapté sa méthode de travail.

Nos conclusions sont largement identiques à celles de l'année précédente. Il convient d'être prudent lorsqu'il s'agit de réclamer aux pensionnés des dettes importantes. En effet, des dettes importantes peuvent frapper durement les pensionnés. Une dette de pension importante peut changer radicalement la vie du pensionné et est souvent source de surprise et/ou d'anxiété. Souvent, le fait de réclamer de l'argent de manière inattendue met même le pensionné en grande difficulté (financière). Lorsqu'un pensionné signale que quelque chose ne va pas selon lui ou exprime un doute, le Médiateur pour les Pensions souligne l'importance, dans de tels cas, d'enquêter minutieusement sur ces plaintes, même lorsqu'elles sont exprimées par téléphone, et de vérifier complètement le processus de recouvrement pour y déceler d'éventuelles erreurs ou imperfections.

Vu que le réexamen du dossier du pensionné qui signale une erreur prend moins de temps, nous n'avons plus reçu de plaintes cette année sur ce point : nous avons constaté que l'enquête de contrôle prend moins de temps. Cela met fin très rapidement à l'inquiétude du pensionné. C'est un progrès énorme.

Le **chapitre 2** porte sur la fourniture de services internationaux.

Chaque année, le Service de médiation Pensions reçoit généralement plusieurs plaintes de futurs pensionnés qui ont une carrière non seulement en Belgique mais aussi à l'étranger et qui, de ce fait, éprouvent des difficultés à obtenir un aperçu complet de leur situation en matière de pension. En général, le Médiateur pour les Pensions estime que les services de pension belges ont effectué leur travail correctement. L'une des tâches essentielles du Médiateur pour les Pensions est de rétablir la confiance du pensionné dans les services de pension, lorsque celle-ci a été ébranlée ou menacée de l'être. En fournissant une confirmation motivée montrant que les services de pension ont effectué leur travail correctement, le Service de médiation Pensions tente d'atteindre cet objectif. Dans les cas de carrière à l'étranger, souvent le pensionné a du mal à avoir une vue d'ensemble de sa situation en matière de pension et prend une décision qu'il regrette par la suite.

Dans un premier cas, une dame a demandé au SFP, il y a 11 ans, quelle était la date la plus proche à laquelle elle pouvait prendre sa pension en Belgique. Selon la législation en vigueur à l'époque, elle pouvait prendre sa pension à l'âge de 60 ans. Cette information lui a été communiquée par le SFP. Elle prend donc sa pension autrichienne à l'âge de 60 ans. Cependant, lorsqu'elle demande sa pension belge avec prise de cours à 60 ans, il s'avère qu'elle ne peut pas prendre sa pension. Le Médiateur pour les Pensions a estimé que le SFP avait raison de lui refuser sa pension en Belgique à l'âge de 60 ans. La raison en est que la réforme des pensions en Belgique a durci les conditions d'accès à la pension de retraite anticipée. Le conseil du Médiateur pour les Pensions aux futurs pensionnés est donc le suivant : lorsque vous approchez de l'âge présumé de la retraite, alors que vous travaillez ou avez travaillé dans différents pays, informez-vous auprès des différents services de pension et services fiscaux avant de prendre votre pension de retraite.

Cependant, le Médiateur pour les Pensions indique qu'un certain nombre de futurs pensionnés rencontrent des difficultés à savoir à partir de quelle date de prise de cours le montant total de la pension sera suffisant pour subvenir à leurs besoins. À quelle date une telle personne peut-elle réclamer le paiement de toutes ses pensions (légal et complémentaires) ? Quel est l'âge de la retraite par pays, par pension ? Ils obtiennent des informations fragmentées par pension et par pays. Les personnes qui sont moins à l'aise avec l'informatique rencontrent encore plus de problèmes. Pour y remédier, le SFP organise régulièrement des journées d'information avec les institutions de pension française, allemande et néerlandaise dans les bureaux du SFP, au cours desquelles des réponses sont apportées aux questions relatives à la pension. Chaque spécialiste répond alors aux questions relatives à son domaine, ce qui donne au (futur) pensionné un aperçu immédiat de sa situation en matière de pension. L'INASTI ne participe pas à ces journées d'information. Les choses peuvent parfois mal tourner du fait de cette absence, comme le montre une plainte reçue par le Service de médiation Pensions en 2022. L'employé de l'INASTI avait informé à tort le futur travailleur indépendant retraité que seule la période d'activité aux Pays-Bas ouvrait des droits à la pension dans ce pays et comptait donc lorsqu'il s'agissait de vérifier s'il pouvait prendre une retraite anticipée en Belgique. Aux Pays-Bas, les droits à la pension sont en principe ouverts sur la base de la résidence. Ne connaissant pas la législation néerlandaise en matière de pensions, l'employé de l'INASTI a communiqué à un futur pensionné une date de départ à la retraite anticipée incorrecte pour sa pension d'indépendant belge. Le Médiateur pour les Pensions a découvert que le pensionné pouvait déjà prendre sa pension de retraite six ans plus tôt que la date communiquée. Le Médiateur pour les Pensions a pu éviter au futur pensionné de perdre environ 85.000 euros. Ce cas de 2022 a donc incité le Médiateur pour les Pensions à suggérer à l'INASTI de participer également à la journée d'informations organisée conjointement par le SFP et l'institution de pension néerlandaise, la Sociale Verzekeringsbank ou SVB. Dans la recommandation du 18 juin 2022 du Parlement Benelux sur les pensions transfrontalières - où le Médiateur pour les Pensions a donné une explication à la commission des affaires sociales du Parlement Benelux - les gouvernements ont également été invités à organiser régulièrement des journées d'information des services de pension étrangers. Le 1^{er} juillet 2024, la Commission des affaires sociales, de la santé publique, de l'enseignement et des sports du Parlement Benelux a demandé à plusieurs médiateurs, dont le Médiateur pour les Pensions, s'il y avait des recommandations ou des suggestions concernant les services internationaux qui devaient encore être résolus. Dans ce cadre, le Médiateur pour les Pensions a rappelé qu'il avait suggéré à l'INASTI de participer aux journées d'information communes au cours desquelles il est donné réponse aux questions d'informations. L'INASTI a fait savoir au Médiateur pour les Pensions qu'il examinait la possibilité de participer aux journées d'information par le biais d'appels vidéos.

En outre, le Médiateur pour les Pensions identifie un autre cas où les lois nationales de sécurité sociale de différents pays ne correspondent pas toujours. Ces divergences signifient que dans des situations exceptionnelles, un (futur) pensionné est privé de la protection nécessaire en matière de sécurité sociale. Par exemple, le Médiateur pour les Pensions a constaté qu'il existe un problème de protection en matière de sécurité sociale pour les personnes qui ont été brièvement employées en France mais dont la capacité de travail a été réduite de deux tiers, ce qui leur a ouvert une pension d'invalidité française. Cependant, à l'âge de 62 ans, la pension d'invalidité française est convertie en pension de retraite française, sur la base de ce court emploi. Si, à ce moment-là, ce retraité ne peut pas encore prétendre à une pension de retraite anticipée en Belgique - ce qui est souvent le cas dans de telles affaires et qui est aggravé par le fait que, selon la législation belge, les années pendant lesquelles l'intéressé a bénéficié d'une pension d'invalidité en France ne sont pas prises en compte pour la condition de carrière pour l'obtention d'une pension de retraite anticipée - il doit se contenter d'une petite pension française en attendant de recevoir aussi la pension de retraite belge à partir de l'âge légal de la pension. Le Médiateur pour les Pensions considère que lorsque les différences entre les législations des différents pays en matière de pensions peuvent entraîner des lacunes dans la protection sociale et plonger les travailleurs mobiles dans un vide social, des solutions devraient être apportées par le législateur.

Le **chapitre 3** montre que le Médiateur pour les Pensions ne cherche pas seulement à résoudre un problème de manière curative, mais qu'il s'efforce également d'agir de manière préventive. De nombreuses plaintes sont résolues de manière curative. Il peut s'agir de corriger une décision de pension lorsqu'une loi a été mal appliquée, de prendre rapidement une décision de pension, lorsqu'elle n'a pas été prise dans un délai raisonnable (éventuellement avec l'octroi d'intérêts comme le prévoit la Charte de l'assuré social), de répondre à une question lorsqu'elle n'a pas reçu de réponse dans un délai raisonnable, de convaincre les services de pension d'interpréter la loi d'une manière différente, car cette interprétation est plus juste pour le pensionné, pour ne citer que quelques exemples.

Mais il est encore plus important d'éviter les plaintes que de les résoudre. Lorsque la plainte du plaignant est fondée et que la médiation du Médiateur pour les Pensions a abouti à un résultat positif, la question se pose de savoir s'il s'agit d'un problème ponctuel ou structurel. Souvent, le Service de médiation Pensions le sait par expérience, mais lorsqu'il y a le moindre doute à ce sujet, les services de pension sont interrogés. Il arrive même de plus en plus souvent que le SFP signale spontanément au Service de médiation Pensions, à la suite de la médiation, qu'il doit adapter ses méthodes de travail : cela montre que le SFP est une organisation apprenante qui traite les plaintes de manière professionnelle. A l'aide d'une plainte et d'exemples, il est démontré qu'une médiation peut conduire à l'adaptation des méthodes de travail du service de pension ou que les méthodes de travail au sein du service de pension sont normalisées.

La première plainte concerne une médiation dans laquelle la question s'est posée de savoir si l'accomplissement d'une coopération au développement par laquelle une dispense de service militaire a été obtenue doit être considéré comme l'accomplissement d'obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. L'article 34 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 stipule que les "périodes d'obligations de milice" dans l'armée belge peuvent être assimilées à des périodes de travail, pour autant que des conditions supplémentaires soient remplies. L'article 34 fait donc référence aux "obligations de milice". Cette notion n'est pas définie dans la législation sur les pensions. Le Médiateur pour les Pensions a fait valoir, en s'appuyant sur un arrêt de la Cour de cassation du 3 avril 2023, qu'il ressort de l'article 16 des lois coordonnées sur la milice du 30 avril 1962 qu'une personne a droit à une exemption du service militaire si elle s'engage à effectuer de la coopération au développement. En effet, cet article prévoit expressément qu'en accomplissant une coopération au développement, le service militaire n'est plus requis. Par conséquent, il est établi que le requérant a rempli ses obligations de milice au sens de l'article 34 de l'arrêté royal. Le SFP a suivi cette argumentation et a assimilé la période de coopération au développement à des périodes de travail, afin que des droits à la pension puissent être accordés dans le régime des travailleurs salariés. Dans le dossier en question, un montant net de 5.454,47 euros a été versé par le SFP à titre d'arriérés.

Dans une deuxième plainte, après médiation du Service de médiation Pensions, les méthodes de travail au sein du SFP ont été unifiées. Après médiation, le calcul de la pension de statutaire d'un plaignant francophone tient correctement compte de la bonification pour diplôme pour les droits acquis. Le dossier a été examiné au Service de médiation Pensions par un collaborateur néerlandophone.

Ce dernier a constaté que des dossiers similaires étaient traités différemment par le SFP du côté néerlandophone. L'article 35 de la loi du 9 juillet 1969 (déduction de la période d'études régularisée dans le régime salarié de la bonification pour diplôme dans le régime du secteur public) n'a pas été appliqué du côté néerlandophone, conformément à ce qui est prévu par la loi, dans les cas où l'article 36^{quater} de la loi du 9 juillet 1969 s'applique (droit acquis en matière de bonification du diplôme).

Une troisième plainte concerne les congés pénitentiaires prolongés, un régime qui, dans le cadre de la lutte contre la surpopulation carcérale, place un prisonnier dans un régime où il passe plusieurs semaines du mois en prison et plusieurs semaines du mois en dehors de la prison. Le SFP n'a pas versé la pension pendant tout le mois, bien que le pensionné dans le cas présent n'ait pas été en prison pendant la moitié du mois. En effet, selon la législation applicable, une pension est toujours payable par mois. Le Médiateur pour les Pensions a fait remarquer au SFP que le prisonnier devait avoir un logement et supportait des coûts fixes pour l'énergie, la nourriture, les boissons et des vêtements pendant les semaines où il n'était pas en prison. Le Médiateur pour les Pensions a également fait référence à un arrêt de la Cour de cassation du 3 juin 2024, selon lequel la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) est suspendue pendant l'incarcération - bien que la législation relative à la garantie de revenus aux personnes âgées contienne une disposition similaire pour l'incarcération. La Cour de cassation a jugé qu'une personne bénéficiant d'un congé pénitentiaire prolongé n'est pas considérée comme incarcérée et a donc droit à la GRAPA. Le Médiateur pour les Pensions note que le SFP est d'accord avec l'aspect principal de la question de la médiation, à savoir rendre la pension payable pendant le congé pénitentiaire prolongé. Cependant, le SFP ne rend la pension payable qu'à partir du mois suivant le congé pénitentiaire. Le SFP précise qu'il a pour pratique générale que, lorsqu'un événement ayant une incidence sur le paiement d'une pension de retraite se produit, la décision d'ajuster le paiement prend effet à compter du mois suivant l'événement. Le SFP se réfère à l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967. Selon le Médiateur pour les Pensions, cela n'est pas défendable, car même pendant le premier mois du congé pénitentiaire prolongé, le prisonnier doit assurer sa nourriture et son logement pendant la période où il n'est pas en prison. Le Médiateur pour les pensions constate que l'article 70 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, qui prévoit la suspension de la pension pendant la durée de la détention, a été inclus dans le « Chapitre XI Modalités de paiement ». À l'inverse, l'article 21 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967, auquel se réfère le SFP, figure dans le « chapitre II relatif aux procédures de demande, d'examen et de décision ainsi qu'aux droits et obligations du SFP et du demandeur », plus précisément dans la section « nouvelles décisions ». Ce chapitre, et particulièrement cette section, concerne la révision des droits, c'est-à-dire des décisions relatives à de nouvelles attributions. Ces décisions portent sur le recalcul du montant de la pension et non sur le paiement ou le non-paiement d'une pension accordée. En outre, le Médiateur pour les Pensions recommande au législateur plus fondamentalement de tenir compte de cette nouvelle modalité de sanction pénale dans la législation. Le Médiateur pour les Pensions note que, compte tenu de la pratique administrative actuelle, toute personne actuellement en congé pénitentiaire prolongé recevra sa pension pour le mois entier, à l'exception du premier mois. Cependant, le prisonnier se voit offrir des boissons et de la nourriture pendant une partie du mois.

Le **chapitre 4** est consacré aux médiations réussies.

Dans un premier cas, le SFP a omis, à tort, d'examiner le droit à la GRAPA du vivant du pensionné. Lorsque les héritiers réclament la GRAPA après le décès du pensionné, celle-ci est refusée en arguant que le bénéficiaire potentiel de la GRAPA n'a pas complété de déclaration de ressources. Après médiation, l'erreur du SFP (ne pas avoir entamé l'examen et donc ne pas avoir envoyé la déclaration des ressources, de sorte qu'elle n'a pas pu être remplie) a été rectifiée et la GRAPA a tout de même été accordée sur la base de la déclaration de succession, dans laquelle les ressources ont également pu être trouvées.

Dans un deuxième cas, tant le SFP que l'INASTI n'ont pas tenu compte, à tort, d'une déclaration de cumul faite par le pensionné (déclaration reprenant des indemnités d'incapacité). Après médiation du Médiateur pour les Pensions, l'absence de prise en compte de la déclaration de cumul du pensionné a été qualifiée d'erreur. Lorsque les services de pension commettent une erreur, le trop-perçu de pension par le pensionné résultant de l'erreur du SFP ne peut pas être récupéré pour le passé. Le recouvrement est donc annulé à la suite de la médiation du Médiateur pour les Pensions.

Dans un troisième cas, tant le SFP que l'INASTI ont omis, à tort, de convertir une pension d'isolé en pension de ménage qui était due à la suite du mariage du pensionné dont le nouveau conjoint n'avait

pas de revenu professionnel ou de revenu de remplacement. Le SFP a maintenu, même après la plainte de l'intéressé auprès du service des plaintes, que cette conversion ne devait pas être automatique, mais nécessitait une demande. La pension du salarié n'a donc été initialement convertie en pension de ménage qu'à partir du mois suivant une nouvelle demande. Après médiation du Médiateur pour les Pensions, la pension de retraite en tant que salarié et la pension d'indépendant ont été accordées au taux de ménage avec effet rétroactif à partir de l'enregistrement du mariage dans le registre de l'état civil. Des arriérés d'un montant de 7.335,30 euros ainsi que 405 euros d'intérêts ont été payés.

Le **chapitre 5** aborde la question de l'information correcte et performante sur les pensions. Un service de pension doit communiquer et justifier ses décisions au pensionné. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un mineur pensionné dans laquelle le SFP avait automatiquement examiné ses droits à la pension pour son emploi en tant que salarié ordinaire, lorsqu'il a atteint l'âge de la pension de retraite. Cependant, le montant de la pension de retraite de salarié accordée devait être déduit du supplément en tant que mineur. Le résultat final aurait donc été un montant de pension inchangé. En conséquence, le SFP a décidé de ne pas envoyer de décision de pension de salarié. Toutefois, cela a eu pour effet d'amener le mineur pensionné à se demander si la pension de retraite pour son emploi en tant que salarié ordinaire avait été examinée. Le fait de toujours notifier une décision de pension permet de répondre aux inquiétudes concernant le fait que les droits n'aient pas été examinés. La notification d'une décision de pension permet également au pensionné de vérifier ses droits à la pension en toute connaissance de cause et l'avertit de la possibilité d'introduire un recours devant le tribunal. À la suite de l'intervention du Médiateur pour les Pensions, le SFP a promis de notifier dorénavant de telles décisions de pension.

Une autre plainte montre que la qualité de la motivation d'une décision en matière de pension est également importante. Dans une décision de pension, le SFP n'a pas mentionné que le salaire sur lequel les cotisations sociales ont été payées pour le calcul de la pension a été remplacé par le droit minimum par année de carrière plus élevé, pour le calcul de la pension de retraite. Lors de la déduction du salaire de l'ex-conjoint pour le calcul de la pension de conjoint divorcé, l'augmentation au droit minimum par année de carrière a été mentionnée, mais sans justification. Après que le Médiateur pour les Pensions a constaté cette situation, le SFP a promis d'améliorer la motivation de la décision relative à la pension. En effet, une bonne motivation contribue à accroître la crédibilité, la légitimité et le soutien des pensionnés.

Une bonne communication en matière de pension ne se limite pas à notifier et à motiver correctement les décisions en matière de pension. Il est également important d'informer correctement le futur pensionné sur ses droits à la pension.

Ainsi, une plainte a été introduite par un futur pensionné qui, ne sachant pas à partir de quand il pourrait prétendre à sa pension anticipée en tant que salarié, avait introduit une demande de pension sans préciser la date de prise de cours souhaitée. Une décision de pension a été notifiée, indiquant que la pension ne pouvait pas prendre cours à partir du 1^{er} mars 2024, soit le mois suivant la demande de pension. Il a été aussi indiqué que la pension serait automatiquement examinée le 1^{er} avril 2029 et il était renvoyé à une annexe communiquant les conditions pour accéder à la pension anticipée. Cela ne répond pas à une information proactive, sachant que la pension anticipée pouvait déjà commencer dans l'année qui suit la demande de pension, ce qui correspond à la période maximale pour demander à l'avance une pension de salarié. La pension anticipée de salarié pouvait déjà prendre cours deux mois plus tard, à savoir à partir du 1^{er} mai 2024. Les informations relatives à la décision de pension donnaient l'impression - même s'il y avait une référence aux règles sur la pension anticipée - que la pension ne pouvait prendre cours qu'environ cinq ans plus tard. Après la médiation du Médiateur pour les Pensions, une deuxième décision a été notifiée, accordant la pension à partir du 1^{er} mai 2024. Le SFP a déclaré qu'il procédait normalement de la sorte, mais que cela avait été oublié dans ce dossier. Le Médiateur pour les Pensions a également demandé au SFP de mentionner à l'avenir dans la décision de refus qu'il sera examiné si la pension peut prendre cours dans l'année qui suit la demande de pension. Sans cette information supplémentaire, le futur pensionné risque de prendre des décisions inadaptées, en croyant sur la base de la première décision n'avoir droit à la pension qu'à l'âge légal de la pension.

Les services de pension fournissent également des estimations des futurs droits à la pension et permettent aux futurs pensionnés de simuler l'impact de leurs choix de carrière sur le montant de leur future pension grâce au site www.mypension.be. Ce faisant, les services de pension répondent à un besoin des futurs pensionnés. Les plaintes reçues par le Service de médiation Pensions peuvent

être une source d'inspiration pour améliorer cette communication sur les pensions. Même si certaines informations sont correctement présentées par les services de pension, il se peut que pour plusieurs pensionnés cette communication ne soit pas claire. Ces signaux peuvent être tirés des plaintes reçues par le Médiateur pour les Pensions. Les suggestions du Médiateur pour les Pensions visant à présenter une communication d'une manière différente (par exemple, mettre un mot en gras, créer un lien cliquable) peuvent conduire à une amélioration de la communication d'informations.

Par exemple, dans une plainte visant à améliorer la qualité de l'explication de www.mypension.be sur la page d'aperçu de la carrière, le Médiateur pour les Pensions a suggéré de mentionner en plus que le traitement des jours bruts (c'est-à-dire en semaines de 5 jours non encore converties en semaines de 6 jours pour le calcul des prestations sociales dont la pension légale) peut avoir un impact non seulement sur le nombre de jours effectifs pour le calcul de la pension, mais aussi sur le nombre de jours éligibles pour la condition de carrière pour la pension anticipée. Le SFP a indiqué qu'il allait mettre en place cette proposition d'amélioration.

Une bonne information sur le travail en plus de la pension est cruciale. D'autant plus que la législation dans ce domaine est perçue comme complexe par les pensionnés.

Les informations sur les revenus complémentaires à la pension ont été mises à jour sur le site internet du SFP. À la suite de la médiation du Service de médiation Pensions, une information erronée sur ce que le personnel roulant de la SNCB (entre autres les conducteurs et accompagnateurs de train) pouvait encore gagner avant d'atteindre l'âge légal de la pension a été corrigée dans la section remaniée sur les revenus complémentaires à la pension sur le site internet du SFP (à l'origine, le montant des revenus complémentaires était trop élevé sur le site du SFP).

Le Médiateur pour les Pensions a également reçu une plainte d'un pensionné qui s'est plaint qu'un montant correspondant à 80 % de la pension qu'il avait perçue en 2023 lui avait été réclamé, car il avait trop gagné en cumul avec sa pension. Le plaignant pensait pouvoir gagner un revenu illimité en complément de sa pension anticipée, car il croyait prouver 45 années de carrière à la date de prise de cours de sa pension. En effet, il avait vu sur sa décision de pension la mention d'une fraction de carrière de 45/45. Le Médiateur pour les Pensions a expliqué que seules les années comprenant au moins 104 jours de travail à temps plein sont prises en compte pour vérifier si les 45 années de carrière requises ont été atteintes et que cela ne correspond pas nécessairement à toutes les années mentionnées dans le numérateur de la fraction de carrière pour le calcul du montant de pension. Lors de l'explication téléphonique des conclusions du Médiateur au plaignant, il a été découvert qu'une période de maladie d'un an n'avait pas été entièrement prise en compte. Après correction de ces données, l'année concernée atteignait bien les 104 jours requis, ce qui a permis d'atteindre les 45 années nécessaires à la date de prise de cours de la pension. Par conséquent, la décision de récupération a été annulée. Le Médiateur pour les Pensions a suggéré de préciser, lors de l'octroi de la pension, si des revenus complémentaires illimités sont autorisés ou non. Le SFP a répondu que cette information était désormais communiquée. De plus, le Médiateur pour les Pensions a suggéré la création d'un outil destiné aux personnes prenant leur pension anticipée. Cet outil, basé sur les données disponibles dans le dossier (par exemple, le nombre d'années de carrière à la date la plus proche possible de prise de cours de la pension, ou encore si la pension prend cours ou non après le 1^{er} janvier de l'année où l'âge légal de la pension est atteint) et des données à remplir par le pensionné (comme la charge d'enfants, le statut professionnel – salarié, indépendant, fonctionnaire, emploi flexible, statut spécifique comme pompier volontaire), indiquerait le montant des revenus autorisés. Pour les statuts particuliers, comme celui de pompier volontaire, un lien renverrait vers la partie correspondante du site internet où ces informations sont communiquées. Le SFP a répondu qu'il ambitionnait de développer un tel outil sur www.mypension.be, permettant aux pensionnés (ou futurs pensionnés) de vérifier les revenus autorisés en cumul avec leur pension. Cependant, il précise que les éléments techniques nécessaires à sa mise en place ne sont pas encore disponibles, mais espère faire des avancées dans ce domaine d'ici 2025 ou 2026.

Le **chapitre 6** souligne le fait que le Service de médiation Pensions peut offrir un service de qualité encore supérieure, car il dispose d'un accès numérique aux dossiers de pension à partir du moment où une plainte est introduite auprès des deux plus grands services de pension, le SFP et l'INASTI. Bien que cet accès soit en place depuis plus de 10 ans, il reste exceptionnel dans le monde des médiateurs. Grâce à l'accès numérique, il n'est plus nécessaire d'attendre que les services de pension transmettent un aperçu de la situation de la pension ou du dossier de pension. L'accès permet également de minimiser la charge de travail des services de pension : ils ne doivent pas s'occuper de transférer leurs dossiers

de pension ou d'expliquer la situation de la pension. Il permet également au Service de médiation Pensions de mieux comprendre les plaintes et de vérifier l'exactitude de leur description. En effet, il n'est pas toujours facile pour un pensionné de formuler exactement sa plainte. Tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Sans accès aux demandes de pension, le risque de confusion ou d'ambiguïté sur ce que le plaignant veut dire exactement est beaucoup plus élevé. Après tout, le Service de médiation Pensions a une vue d'hélicoptère de l'ensemble de la situation du plaignant en matière de pension. L'accès au dossier de pension du plaignant permet au Service de médiation Pensions d'utiliser pleinement son expertise : tous les détails du dossier de pension peuvent être consultés et examinés. Des problèmes peuvent ainsi être découverts. Cet accès évite également au plaignant de nombreux tracas administratifs : les plaignants ne doivent pas envoyer les décisions de pension, les formulaires à remplir, ... au Service de médiation Pensions à l'appui de leur plainte, car celui-ci peut consulter ces documents dans le dossier de pension numérique. Bien entendu, cela suppose que les gestionnaires de dossiers du Service de médiation Pensions aient une connaissance très approfondie des questions relatives aux pensions. Une plainte démontre que l'accès numérique peut fournir au Service de médiation Pensions un outil efficace pour le traitement des plaintes. Le plaignant s'est vu répondre par le service de pension qu'il était normal qu'il ne perçoive pas de pension, car aucun emploi n'était enregistré dans son dossier de pension. Or, le plaignant avait effectivement travaillé en Belgique pendant cinq années en tant qu'indépendant et avait cotisé. L'accès à la demande de pension a permis au gestionnaire du dossier du Service de médiation Pensions de découvrir que le plaignant, qui figurait dans la demande de pension sous son numéro d'enregistrement national (indiquant une carrière) avait été enregistré à tort par le SFP une deuxième fois par la suite sous un numéro bis, cette fois sans aucune mention de carrière, de sorte que sa pension inconditionnelle en tant qu'indépendant n'était plus versée. En accédant au dossier, le gestionnaire du Service de médiation Pensions a également découvert que seule la pension inconditionnelle d'indépendant avait été versée et non la pension ordinaire (lire conditionnelle) d'indépendant, plus élevée. Cela était exact car le plaignant, qui vivait à l'étranger, avait oublié d'introduire une demande de pension. Le Service de médiation Pensions a conseillé au plaignant d'introduire une demande de pension, afin que la pension ordinaire d'indépendant (qui était plus élevée que la pension inconditionnelle) puisse être accordée avec un effet rétroactif de 10 ans.

Le **chapitre 7** démontre l'importance d'aider les plaignants à formuler leur plainte. Il n'est pas toujours facile pour un (futur) pensionné de formuler correctement sa plainte. La législation sur les pensions est complexe. En outre, tous les pensionnés ne connaissent pas la terminologie relative aux pensions. Après tout, poser une question qui n'est pas correcte, complète ou efficace comporte le risque que, sur la base de la réponse du service de pension, même si la réponse est correcte, le pensionné tire des conclusions erronées. Par conséquent, lorsqu'il transmet des questions aux services de pension, il est important que le Médiateur pour les Pensions comprenne d'abord le contexte de la question et, si nécessaire, clarifie ou reformule la plainte avant de la transmettre au service de pension. Il est également important de vérifier si la plainte est adressée au bon service (de pension). L'accès numérique aux dossiers de pension des plaignants aide beaucoup le Médiateur pour les Pensions à cet égard : l'accès au dossier de pension permet de (mieux) comprendre une plainte et d'en vérifier l'exactitude. Les connaissances et l'expertise dont dispose un service de médiation sectoriel tel que le Service de médiation Pensions constituent également un atout supplémentaire à cet égard. Un exemple illustratif : un futur pensionné souhaite savoir s'il peut bénéficier du régime fiscal plus favorable lors de la liquidation de sa pension complémentaire (qui est liée à la date de prise de cours de la pension légale). Les personnes qui, bien que n'ayant pas encore atteint l'âge légal de la pension de retraite, sont effectivement restées actives jusqu'à la liquidation de leur pension et ont accompli une carrière complète de 45 années au moment de la liquidation de leur pension, ont droit au régime fiscalement plus favorable pour leur pension complémentaire. Le Médiateur pour les Pensions a reçu une plainte d'un futur pensionné qui n'avait pas reçu de réponse du service de pension sur la question de savoir s'il avait une fraction de carrière de 45/45 ans, alors que le plaignant souhaitait en fait savoir s'il avait prouvé un nombre d'années suffisant pour bénéficier du régime fiscal avantageux pour sa pension complémentaire. Pour obtenir une année de carrière dans les 45 années requises pour le régime fiscal avantageux pour les pensions complémentaires, il faut que cette année calendrier comporte au moins 104 jours en tant que salarié ou 2 trimestres en tant qu'indépendant. Le Médiateur pour les Pensions ne s'est pas contenté d'une simple médiation pour fournir une réponse au plaignant. Tout d'abord, le Médiateur pour les Pensions a reformulé la question du plaignant. En effet, sans la reformulation de la question par le Médiateur pour les Pensions, le plaignant aurait tiré des conclusions erronées sur la base d'une réponse correcte du service de pension.

Le **chapitre 8** traite de l'importance d'une bonne coordination entre les différents services de pension.

L'ONSS qui est chargé des pensions dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer demande au futur pensionné qui avait introduit une demande de pension par lettre de l'introduire sur un document de demande standard sans base légale pour cela. Le futur pensionné ne réagit pas à cette demande. Lorsque le SFP demande à l'ONSS des informations sur la pension de conjoint divorcé (date de prise de cours, montant, date de la décision de pension) dans le cadre de l'examen des droits à la garantie de revenus aux personnes âgées, l'ONSS signale qu'aucune demande de pension n'a été introduite. Le SFP refuse la GRAPA, car l'intéressé n'a pas épuisé ses droits à la pension dans le régime de la sécurité sociale d'outre-mer. En effet, la GRAPA est une prestation d'assistance. Par la suite, l'ONSS a accepté la demande de pension par lettre, mais n'en a pas informé le SFP. Le Médiateur pour les Pensions, qui a une vue d'ensemble des régimes de pension et qui interroge donc les deux services de pension, découvre le problème de coordination. En conséquence, le plaignant reçoit des arriérés de GRAPA s'élevant à plus de 33.000 euros. Plus fondamentalement, le Médiateur pour les Pensions note que la législation de la GRAPA prévoit une polyvalence de la demande (la demande à la GRAPA compte également comme demande de pension à la sécurité sociale d'outre-mer), bien que cela puisse également impliquer que le bénéficiaire de la pension à la sécurité sociale d'outre-mer doit encore confirmer la date de prise de cours de sa pension, d'autant plus qu'il s'agit d'un régime de capitalisation. L'application de la polyvalence de la demande pourrait également apporter une contribution, certes minime, au non-recours aux droits à la pension de la sécurité sociale d'outre-mer. Beaucoup d'affiliés ne communiquent pas à l'ONSS leur changement d'adresse (surtout lorsque l'affiliation se situe dans un passé lointain), de sorte qu'en dépit des efforts d'investigation intenses de l'ONSS, un non-recours subsiste.

Cette affaire incite également le Médiateur pour les Pensions à rappeler la recommandation adressée sans suite actuellement au législateur ou à l'exécutif de mettre au point la procédure de demande dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer, afin qu'il n'y ait plus aucun doute sur la manière de demander une pension dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer et que les discussions sur la date de prise de cours soient évitées. Le Médiateur pour les Pensions constate que le département de la sécurité sociale d'outre-mer adopte une attitude très proactive pour guider l'introduction d'une demande, ce qui est tout à fait louable.

Le **chapitre 9** est consacré à l'impact du travail du Médiateur pour les Pensions. Tout d'abord, nous examinons les effets des recommandations et des suggestions du Service de médiation Pensions.

Le lendemain de la diffusion du communiqué de presse sur le rapport annuel 2023 du Service de médiation Pensions préconisant l'octroi automatique de l'allocation de transition, plus précisément le 18 avril 2024, cinq questions parlementaires sur l'octroi automatique de l'allocation de transition demandé par le Médiateur pour les Pensions ont été soulevées en séance plénière du Parlement. La ministre des Pensions a indiqué que le SFP travaillait à une attribution entièrement automatique d'ici à la fin de l'année 2024. La ministre a également indiqué que le SFP remontait d'un an en arrière pour vérifier si certaines personnes n'avaient pas fait valoir leurs droits au cours de l'année précédente.

Une des plaintes les plus courantes auprès du Service de médiation Pensions, à savoir les indépendants qui se trouvaient dans une situation financière difficile temporaire lors de leur activité passée et qui ont fait usage de la possibilité de demander une dispense du paiement des cotisations de sécurité sociale, les privant ainsi de leurs droits à la pension pour cette période, a également fait l'objet d'une attention politique. Le rapport annuel 2013, pages 136-140, aborde cette question en détail. Le Médiateur pour les Pensions a soulevé un certain nombre de questions de réflexion : est-ce vraiment un bon système que de donner aux indépendants en difficulté la possibilité de ne pas participer à l'assurance pension, éliminant ainsi le caractère obligatoire de l'assurance pension et son aspect social (après tout, le caractère obligatoire fait de l'assurance pension une assurance sociale et non une assurance ordinaire). Dans le domaine de l'assurance maladie, cela serait impensable. Dans ce cas, pendant les périodes de dispense la couverture maladie continue. Le Médiateur pour les Pensions a également soulevé la question réflexive de savoir si la régularisation ne pouvait pas avoir lieu : payer des cotisations de régularisation (également après une période plus longue que 5 ans et sans intérêts très élevés), faire en sorte que les dispenses accordées (progressivement) comptent également (en tout ou en partie) dans la condition de carrière pour la pension de retraite anticipée et/ou l'ouverture des droits à la pension, ... L'appel a été entendu en ce qui concerne la condition d'accès à la pension minimum pour la dispense de cotisations dans le contexte de la crise coronavirus. C'est ce qu'a fait l'arrêté royal du 30 mai 2024

modifiant l'arrêté royal du 22 décembre 1967 portant règlement général relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs indépendants, en ce qui concerne la pension minimum. A partir du 1^{er} janvier 2025, les périodes pour lesquelles une dispense de cotisations a été obtenue dans le cadre de la crise Covid-19 entre le 1^{er} janvier 2020 et le 31 mars 2022 pourront également être prises en compte pour la condition d'accès à la pension minimum, et ce tant pour la condition des 2/3 d'une carrière complète (= 30 années), que pour la condition supplémentaire de minimum 64 trimestres d'activité professionnelle effective.

Le Médiateur pour les Pensions a recommandé au législateur d'examiner si l'indemnité en compensation du licenciement destinée à compenser la différence de délai de préavis entre les ouvriers et les employés depuis 2014 ne devait pas être reprise dans la liste limitative des cas exceptionnels prévus à l'article 56 de l'arrêté royal du 21 décembre 1967 pour l'octroi du pécule de vacances à partir de l'année de prise de cours de la pension. En particulier, les personnes qui ont perçu une indemnité en compensation du licenciement l'année précédant celle où la pension prend cours et qui n'ont pas droit au pécule de vacances pour l'année où la pension prend cours (rapport annuel de 2022, p. 69). Dans une réponse à une question parlementaire, la ministre des Pensions, Madame Lalieux, a déclaré que l'introduction de l'indemnité en compensation du licenciement a un effet secondaire négatif pour les travailleurs en termes de pécule de vacances de pensionné et que cet effet ne semble pas défendable¹. Dans ce contexte, plusieurs options d'adaptation de la législation sont envisageables : de l'inclusion de l'indemnité en compensation du licenciement dans la liste des exceptions pour lesquelles le pécule de vacances est payé la première année de la pension, à l'élargissement de la liste des exceptions à toutes les personnes qui ne reçoivent actuellement pas de pécule de vacances la première année de la pension, en passant par le paiement du pécule de vacances la première année de la pension à tous, comme c'était le cas jusqu'au 31 décembre 1994.

La ministre des Pensions a donc demandé l'avis du Conseil national du travail. Le 22 octobre 2024, le CNT a rendu l'avis n° 2.430 qui n'est pas unanime. Entre-temps, le 14 février 2024, le tribunal du travail de Gand, division Saint-Nicolas, afin de mettre fin à l'inconstitutionnalité en matière de pécule de vacances, a ordonné au SFP de payer un pécule de vacances au cours de la première année de la pension à un pensionné qui avait reçu une indemnité en compensation du licenciement pendant toute l'année précédant sa pension. Le SFP a fait appel de cette décision.

En outre, nous constatons de plus en plus souvent dans les jugements que lorsque la médiation avec le Service de médiation Pensions ne produit pas l'effet escompté pour le plaignant, ce dernier saisit le tribunal et fonde sa défense sur des éléments de la lettre de conclusion (ou aussi, de plus en plus, sur des lettres intermédiaires) du Service de médiation Pensions, ce qui peut aboutir à un jugement favorable au plaignant.

Le **chapitre 10** concerne un plaignant dont le supplément mineur est réduit de manière disproportionnée en raison du dépassement de l'unité de carrière causé par un emploi dans le régime de sécurité sociale d'outre-mer. Ici, le travail est pénalisé au niveau de la pension. Un mineur reçoit un supplément de mineur en plus de sa pension de mineur (ce qui vise à compenser le fait que, à la suite de la fermeture des mines, les mineurs qui avaient déjà de longues carrières, notamment 25 ans, ne pouvaient plus accomplir une carrière complète dans la mine, ce qui est utile pour compenser les travaux insalubres et pour compenser les cotisations sociales plus élevées payées par les mineurs). Le principe de "l'unité de carrière" signifie que, dans tous les régimes, une carrière ne doit jamais dépasser une carrière complète. Ce principe a été introduit pour maintenir les pensions à un niveau abordable. Il a été supprimé pour les pensions de retraite à partir du 1^{er} janvier 2019 pour les personnes ayant effectivement travaillé plus de 14.040 jours. L'intéressé qui a continué à travailler en tant qu'expatrié (paiement volontaire de cotisations à la sécurité sociale d'outre-mer) a vu la combinaison du principe de l'unité de carrière (tel qu'articulé dans la législation précédente toujours applicable puisque sa pension de mineur a pris cours avant le 1^{er} janvier 2019) avec le fait que le supplément mineur n'est accordé que pour ceux qui ont déjà eu une longue carrière (après avoir été réduit par l'unité de carrière, l'intéressé n'atteignait plus les 25 années d'activité habituelle et en ordre principal requises) entraîner la réduction de 175,59 euros par mois de son montant total de pension (pension de mineur y compris le supplément de mineur -397,55 euros et pension de la sécurité sociale d'outre-mer + 221,96 euros). Il s'agit d'un cas où le service de pension a correctement appliqué la législation. La législation est perçue

¹ Questions et réponses écrites, Chambre 2019-2024 (législature 55), Bulletins des questions et réponses écrites n° 114, page 345, 15 mai 2023 (Question n° 613 de E. SAMYN)

comme injuste par le pensionné. Le Médiateur pour les Pensions recommande donc que la législation soit modifiée, afin d'éliminer la perte disproportionnée du supplément mineur due au dépassement de l'unité de carrière causé par une activité avec paiement de cotisations volontaires à la sécurité sociale d'outre-mer. Ceci afin de ne plus pénaliser le travail.

Dans le **chapitre 11**, l'attention est portée sur les personnes qui bénéficient avant 2025 d'une pension pour inaptitude physique sur la base d'une carrière courte, souvent en combinaison avec de faibles salaires, qui ont donc droit au supplément minimum garanti. Ces personnes sont restreintes dans la reprise du travail par différents obstacles (jusqu'en 2028). En effet, la combinaison du faible montant qui peut encore être gagné en plus du supplément minimum garanti (seulement 1.264,21 euros sur une base annuelle en 2025) et le fait que le supplément minimum garanti est totalement suspendu en cas de dépassement (pas de réduction proportionnelle à l'excédent comme dans le cas du travail à côté de la pension), une réduction sérieuse du montant de la pension se produit pour l'année entière (pas seulement la période d'emploi et le supplément minimum garanti). Dans le précédent rapport annuel, le Médiateur pour les Pensions a réitéré sa demande, déjà formulée dans le rapport annuel 2014, d'adapter la pension pour inaptitude physique, afin que le retour au travail ne soit pas rendu plus difficile. Cette demande a été satisfaite par la loi du 18 mai 2024 portant introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour fonctionnaires. Cette loi instaure l'allocation d'inaptitude temporaire de travail pour les fonctionnaires pour les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025. La loi du 18 mai 2024 prévoit qu'une nouvelle règle de cumul s'applique au supplément minimum garanti pour les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique à partir du 1^{er} janvier 2025 : ainsi, à partir du 1^{er} janvier 2025, les bénéficiaires d'une pension temporaire pour inaptitude physique sont autorisés à gagner jusqu'à 9.850 euros bruts en tant que salarié (avec charge d'enfant même 14.775 euros) sans perdre leur supplément minimum garanti. En cas de dépassement, la réduction annuelle est également proportionnelle. À partir du 1^{er} janvier 2028, lorsque l'allocation d'inaptitude temporaire de travail sera introduite, les revenus du partenaire marié ne seront plus pris en compte. Le Service de médiation Pensions a reçu une plainte d'une personne qui se dit lésée, car la nouvelle législation n'a pas d'effet sur les pensions ayant pris cours avant le 1^{er} janvier 2025, mais uniquement sur les pensions prenant cours ultérieurement. Les nouvelles règles de cumul, qui rendent moins difficile la reprise du travail, ne lui sont pas encore applicables. En effet, le législateur a choisi d'introduire progressivement la nouvelle législation sur l'inaptitude temporaire de travail des fonctionnaires. Ce n'est qu'avec l'introduction de l'allocation d'inaptitude temporaire à partir du 1^{er} janvier 2028 qu'une transition sera possible. Le Médiateur pour les Pensions fait écho à la demande du plaignant de rendre cette transition possible plus tôt afin d'accélérer la levée de l'obstacle (combinaison des éléments suivants : un petit montant qui peut être gagné ; le montant qui peut être gagné se rapporte à un montant annuel et suspension totale, et non en pourcentage, de la pension pour l'année en question si la limite annuelle est dépassée) du travail en plus d'une pension d'inaptitude physique de courte durée qui est augmentée d'un supplément minimum garanti.

Le **chapitre 12** explique comment le Service de médiation Pensions traite les plaintes relatives à la politique des pensions, les demandes d'informations, les plaintes concernant des institutions de pension étrangères, les plaintes irrecevables et les plaintes pour lesquelles le Service de médiation Pensions n'est pas compétent.

Le **chapitre 13** est consacré aux données statistiques. Le nombre de personnes qui ont contacté le Service de médiation Pensions en 2024 (1526 demandes) est du même ordre de grandeur que le nombre de personnes ayant contacté le Service de médiation Pensions en 2023 (1533 demandes). Maintenant que le Service de médiation Pensions est également autorisé à traiter les plaintes soumises par téléphone, nous constatons que le nombre de demandes soumises oralement traitées est passé de 2 % du nombre total de demandes traitées en 2023 (30 demandes) à 17 % du nombre total de demandes traitées en 2024 (259 demandes). De cette façon, le Service de médiation Pensions est devenu plus accessible.

Le pourcentage de plaintes fondées en 2024 était le plus faible depuis la création du Service de médiation Pensions, soit 34 %. Cela montre que les services de pension en général font un très bon travail. Rassurer les citoyens et leur donner confiance dans le bon fonctionnement des services de pension a donc été la tâche principale du Service de médiation Pensions en 2024. Qui de mieux pour le faire qu'un organisme indépendant, composé d'experts en pension. Une tâche qui deviendra probablement encore plus importante, compte tenu de l'imminence d'une grande réforme des

pensions. Comme les années précédentes, la plainte la plus fréquente en 2024 concerne les doutes sur la carrière prise en compte pour le calcul de la pension.

Au **chapitre 14**, nous examinons le fonctionnement et les ressources du Service de médiation Pensions. Il couvre :

- les effectifs du personnel, les moyens financiers ;
- la collaboration avec le monde universitaire ;
- la publication du rapport annuel 2023 ;
- la participation à la conférence mondiale de l'Institut international du médiateur (IOI), qui avait pour thème "Agir ensemble pour notre avenir" et dont l'objectif était d'accroître l'impact des institutions de médiation par l'échange de connaissances et le partage de nouvelles idées entre elles, ainsi que de faire prendre conscience que ce que nous faisons aujourd'hui est important pour l'avenir.
- la participation à l'événement de consultation des médiateurs du Benelux, dont le thème central était le droit à l'erreur soulevé par le Médiateur pour les Pensions dans le rapport annuel 2022. Une réunion avec Koen Lenaerts, président de la Cour de justice de l'Union européenne, et Alexandra Prechal, présidente de la deuxième chambre de la Cour de justice de l'Union européenne, figurait également à l'ordre du jour. La réunion a donné lieu à un échange de vues sur l'enrichissement mutuel entre le travail de la Cour de justice de l'Union européenne et celui des médiateurs.
- la publication de la jurisprudence du Médiateur dans la revue juridique néerlandophone "Newsletter Leergang Pensioenrecht" afin de faire connaître les résultats de nos médiations.
- L'adaptation de notre arrêté d'instauration et l'adaptation du règlement intérieur du Service de médiation Pensions figurent parmi les autres sujets abordés.

Le **dernier chapitre** propose une liste d'adresses utiles.

Enfin, nous tenons à souligner que dans les discussions de dossiers, les noms utilisés sont bien sûr fictifs et que les textes doivent être lus de manière neutre du point de vue du genre.