

Le numéro spécial Pension devient un numéro standard à partir du 1er septembre 2026

(Communiqué commun Service Pensions, INASTI et Sigedis – 03.08.2026)

À partir du 1er septembre 2026, le numéro de téléphone du numéro spécial Pension change. Le numéro gratuit actuel, le 1765, sera remplacé par un numéro standard : 02 225 17 65. Le service reste inchangé : les citoyens peuvent continuer à contacter les institutions de pension pour poser des questions ou obtenir de l'aide concernant leur dossier.

Le numéro 1765 était **gratuit pour les citoyens** depuis de nombreuses années, mais il **coûte plus d'un million d'euros par an** aux institutions de pension (Service fédéral des Pensions, INASTI et Sigedis).

Le passage à un **numéro standard** permet de réaliser **d'importantes économies** (demandées par le gouvernement) tout en **garantissant la qualité du service**.

Pour la plupart des appelants, **ce changement aura peu d'impact**. Les appels vers un numéro fixe commençant par **02** sont généralement **inclus dans la plupart des abonnements fixes et mobiles** ou **facturés** au tarif d'une **communication locale**. Les **horaires** restent également **inchangés** : du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h.

Des **mesures supplémentaires** sont prévues **pour les personnes en situation de vulnérabilité**. Les personnes **en attente dans la file** pourront demander à être **rappelées gratuitement** et laisser un message afin qu'un agent d'information les recontacte ultérieurement. **Sur mypension.be et les sites web des institutions de pension**, vous trouverez **une mine d'informations**. C'est pourquoi nous fournissons également des informations complémentaires concernant **l'offre internet sociale**.

Une **large campagne d'information** sera déployée durant **l'été 2026** afin d'informer à temps le **grand public** et les **partenaires locaux**. **Après le 1er septembre**, toute personne composant le 1765 entendra un message **renvoyant** vers le **nouveau numéro**.

Contact

- Sites web : www.mypension.be et www.reformedespensions.be
- Numéro spécial Pension (à partir du 1er septembre 2026) :
 - En Belgique : 02 225 17 65
 - Depuis l'étranger : +32 2 225 17 65

Annexes

Autres moyens de nous contacter

- **Sur mypension.be et reformedespensions.be**, vous trouverez une mine d'informations. Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ? Vous pouvez alors aussi nous contacter :
 - Via nos sites web ;
 - Ou via le formulaire de contact sur **mypension.be**.
- **Autres possibilités**
Vous pouvez également :
 - Envoyer un courrier ;
 - Prendre rendez-vous. Les rendez-vous se fixent toujours via le numéro spécial Pension. Pourquoi ? Parce que la majorité des questions peut être traitée directement

par téléphone par les consultants de pension, ce qui évite un déplacement inutile vers un Point Pension.

- Si vous vous trouvez dans la file d'attente, vous pouvez laisser un message et demander à être **rappelé gratuitement**. Vous ne devez donc pas rester en ligne et pouvez limiter les frais éventuels.

Offre internet sociale

Depuis le 1^{er} mars 2024, l'ancien « tarif télécom social » a été remplacé par une nouvelle formule appelée « l'offre internet sociale ».

Il s'agit d'un tarif maximum avantageux pour une connexion internet fixe. Cette connexion doit répondre à un certain nombre d'exigences techniques minimales.

Cette mesure vise à fournir un accès à l'internet à un plus grand nombre de personnes ou de familles en situation de vulnérabilité (bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une autre forme d'aide financière).

Vérifiez ce qui est le plus avantageux pour vous :

- Si vous bénéficiez de l'ancien « tarif télécom social », vous pouvez le conserver. Dans certains cas, votre droit à l'ancien tarif expirera automatiquement.
 - Le droit à l'ancien tarif télécom social ne signifie pas que vous avez automatiquement droit à l'offre internet sociale. Le SPF Economie a conçu un outil qui vous permet de vérifier votre éligibilité à l'offre internet sociale : <https://offreinternetsociale.economie.fgov.be>. Les résultats de ce contrôle sont informatifs et ne confèrent aucun droit.
- Veillez à vérifier votre utilisation de l'internet, car « l'offre internet sociale » est avantageuse en termes de prix, mais présente également des limites en termes de vitesse et de volume. Vous pouvez vous adresser à un guichet télécoms pour obtenir des conseils.

Plus d'informations :

- <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/telecommunications/offre-internet-sociale-un>

Les informations sont-elles clairement expliquées aux citoyens ?

Oui.

- En août 2026, une large campagne de communication sera lancée à destination du grand public.
 - En juin 2026, les villes et communes, les mutualités, les caisses d'assurances sociales ainsi que d'autres partenaires ont reçu les informations nécessaires, avec la demande, dès août :
 - D'adapter leurs canaux de communication renvoyant vers le numéro spécial Pension ;
 - D'intégrer le message dans leurs communications internes et externes (newsletters, magazines, etc.).
- Un message informatif sera diffusé sur l'ancien numéro 1765 afin de rediriger les citoyens vers le nouveau numéro.
 - Aucun appel ne sera transféré, mais les changements seront clairement expliqués.

Contact pour le grand public

- Site web : www.mypension.be
- Numéro spécial Pension (du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h) :
 - Belgique : 02 225 17 65
 - Depuis l'étranger : +32 2 225 17 65