# Le nouveau mypension.be pulvérise le record de juin 2026 : 581 534 visiteurs uniques en une seule journée

(Communiqué de presse du Service fédéral des Pensions, de l'INASTI et de Sigedis du 5 novembre 2026)

**Le nouveau record enregistré hier, le 4/11**, avec 581 534 visiteurs uniques, représente plus du double du précédent record de juin 2026 (240 000 visiteurs uniques). Cet afflux massif a entraîné hier, à certains moments, une dégradation de l'expérience utilisateur. Nous présentons nos excuses aux personnes qui ont rencontré des difficultés et nous en tirerons bien entendu les enseignements nécessaires. Pour l'instant, la situation est stable, avec de légers ralentissements lors des pics de fréquentation.

my**pension**.be est le fruit d'une collaboration entre les trois institutions de pension : Sigedis, l'INASTI et le Service fédéral des Pensions.

## Nouveau record pour mypension.be

- **Le jour du lancement officiel, le 4/11**, nous avons plus que doublé le précédent record de juillet 2026 :
  - Nouveau my**pension**.be le 4/11 : **581 534 visiteurs uniques**, contre 240 000 utilisateurs uniques pour les compteurs de jours bonus et malus en juin 2026, soit **une hausse de 140 %**.
  - Certains citoyens se sont connectés à plusieurs reprises : au total, 610 674 connexions ont été enregistrées le 4/11. L'afflux massif de connexions simultanées via le système d'authentification vers my**pension**.be a posé d'importants défis techniques en matière de capacité, à tous les niveaux.
- Le jour du « lancement discret », le 3/11, nous avions déjà enregistré 161 550 visiteurs uniques.
- Lors d'une journée ordinaire, my**pension**.be accueille entre 40 000 et 50 000 visiteurs uniques.
  - Vous verrez en annexe qu'à certains moments de la journée du 4/11, autant de visiteurs se sont connectés en une heure que pendant toute une journée ordinaire.

## Que s'est-il passé exactement hier et quels enseignements pouvons-nous en tirer ?

- Hier matin, nous avons d'abord rencontré de **brefs problèmes de connexion**, qui ont toutefois été résolus assez rapidement.
- Plus tard dans la journée, c'est **l'afflux massif de visiteurs** qui a mis les systèmes à rude épreuve, alors même qu'ils avaient été optimisés au préalable pour faire face aux pics de fréquentation. Cet afflux exceptionnel de visiteurs au même moment a entraîné, à certains moments, **une dégradation de l'expérience utilisateur**. **Grâce à des outils de monitoring avancés, la cause a pu être identifiée et les experts ont pu travailler à une solution sans affecter négativement les autres composants du système.** Bon nombre de ces optimisations ont été réalisées en arrière-plan, tandis que my**pension**.be restait accessible en ligne.
- Pour l'instant, la situation est stable, avec de légers ralentissements lors des pics de fréquentation.

- Nos équipes techniques restent en alerte et continuent à surveiller la situation. À plus long terme, nous travaillons également à l'amélioration des performances.
- Nous présentons nos excuses aux personnes qui ont subi ces désagréments et poursuivons nos efforts d'optimisation dans un écosystème complexe, composé de nombreuses applications interconnectées et impliquant plusieurs institutions.

## Les trois questions les plus fréquemment posées par les citoyens au sujet du nouveau mypension.be

- La question la plus fréquente est : « **Pourquoi ma date change-t-elle ?** »

  La réponse dépend bien entendu de la situation individuelle de chacun. Sur www.pensioenhervorming.be, nous décrivons dans la FAQ les différents scénarios possibles.

- « **Pourquoi ma date de pension la plus proche n'apparaît-elle pas ?** »
  - Certains citoyens n'ont plus de date de pension la plus proche parce qu'ils ne remplissent plus les nouvelles conditions. Ils ne voient donc plus que leur date de pension légale sur my**pension**.be.
  - Pour d'autres, cela n'est pas lié à l'âge ni à la réforme des pensions, mais à leur situation :
    - les personnes au chômage dont la période de chômage a une date de fin : les institutions de pension ne savent en effet pas ce que fera le citoyen après la fin de cette période de chômage ;
    - les personnes dont la carrière comporte des périodes qui ne peuvent pas être calculées automatiquement. Les citoyens concernés ne peuvent rien y faire.
- **« Pourquoi ma pension complémentaire n'apparaît-elle pas ? »**
  - Le problème est connu.
  - Certaines institutions de pension (assureurs ou fonds de pension) ont pris du retard dans la transmission des données. Elles se sont engagées à régulariser la situation d'ici décembre.
  - Tant que votre assureur ou votre fonds de pension ne nous a pas transmis les données, nous ne pouvons pas afficher votre plan de pension.
  - Nous vous demandons donc encore un peu de patience et vous invitons à consulter à nouveau my**pension**.be en décembre.
  - N'utilisez donc PAS le formulaire de contact de my**pension**.be à ce sujet. Ce formulaire ne nous permet pas de compléter ou de corriger les données manquantes.

## Les anciennes images de mypension.be ne correspondent plus à la nouvelle réalité

Nous constatons que de nombreux médias utilisent encore d'anciennes images de my**pension**.be, notamment des captures de la carrière de pension qui n'apparaît plus sur le nouveau my**pension**.be. Cela peut prêter à confusion pour les citoyens.

Vous trouverez en annexe des PDF en haute résolution. N'hésitez pas à nous faire savoir si vous avez encore besoin de matériel de notre part.

Ce matériel peut également aider à présenter le nouvel outil :

- Démos:
  - Le nouveau mypension.be : une brève visite virtuelle
  - Accès à mes données;
    - Mandant
    - Mandataires
    - Sur mypension.be

- Fiche d'info

## 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

mypension.be

## Annexe : nombre de visiteurs uniques par heure (4/11)

| Date | #Niss |
|---|---|
| 03-11-2026 | 161.550 |
| 04-11-2026 | 581.534 |
| **Total** | **702.355** |

| Date | #Niss |
|---|---|
| ⊞ **03-11-2026** | **161.550** |
| ⊟ **04-11-2026** | **581.534** |
| 00:00-00:59 | 1.128 |
| 01:00-01:59 | 841 |
| 02:00-02:59 | 756 |
| 03:00-03:59 | 1.240 |
| 04:00-04:59 | 2.908 |
| 05:00-05:59 | 6.327 |
| 06:00-06:59 | 12.076 |
| 07:00-07:59 | 16.821 |
| 08:00-08:59 | 19.706 |
| 09:00-09:59 | 12.281 |
| 10:00-10:59 | 8.735 |
| 11:00-11:59 | 56.196 |
| 12:00-12:59 | 57.166 |
| 13:00-13:59 | 60.153 |
| 14:00-14:59 | 57.221 |
| 15:00-15:59 | 52.478 |
| 16:00-16:59 | 54.389 |
| 17:00-17:59 | 55.999 |
| 18:00-18:59 | 54.922 |
| 19:00-19:59 | 65.966 |
| 20:00-20:59 | 51.924 |
| 21:00-21:59 | 19.093 |
| **Total** | **702.355** |

(NISS = numéro de registre national)