



L'ordinateur dit non

CHAPITRE
1

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		
ACTIF COMMUN MOBILIER			Valeur
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^{re} 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 plaçons 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.