

Automatiser les droits : pour simplifier la vi

Les algorithmes publics ont remplacé des guichets physiques et l'analyse humaine. Pour le meilleur (l'octroi automatique de droits). Mais aussi pour le pire : le contrôle à des fins de lutte contre la fraude. Avec des risques d'erreurs et de stigmatisation importants. Comme c'est le cas en Belgique avec deux outils de surveillance, dont celle du nombre de douches.

Triple fracture

Il y a fracture et fracture. Comme l'expliquaient, au *Soir* les sociologues Pétrine Brotcorne et Patricia Vendramin du Centre interdisciplinaire de recherche Travail, Etat et Société (UCLouvain), il y a trois registres. « Il y a d'abord la fracture numérique du premier degré. Cela vise l'accès au matériel, à une connexion... Certains ménages peuvent compter sur des smartphones, des ordinateurs portables individuels, de bonnes connexions, des abonnements à haut débit. Certains étudiants en revanche ont démarré le confinement avec un smartphone seulement... La fracture numérique au second degré, c'est la capacité de naviguer dans un univers numérique, de comprendre l'hypertexte, le déroulement des menus... Cela vise des compétences qu'il faut constamment réactualiser. Ce second niveau concerne aussi des personnes avec de bons niveaux de diplômes ou bien dotées culturellement. La facture numérique du troisième degré touche à la capacité de tirer profit de ses usages numériques. On peut ainsi très bien dans un parcours de vie être en situation où ce qu'on sait faire est suffisant pour les besoins que l'on a et puis perdre son emploi, devoir en chercher un et basculer dans une situation de précarité numérique parce qu'on doit d'abord comprendre comment faire pour faire des démarches en ligne. »

Au-delà de la maîtrise des compétences spécifiques, l'évolution technologique permanente implique que chaque utilisateur soit capable d'apprendre en toute autonomie. Cette nécessité de mises à jour constantes est pointée comme une des sources majeures de fragilité numérique par la Fondation Roi Baudouin. A cela s'ajoute aussi la nécessité de développer une compréhension critique des implications des usages et des enjeux sociopolitiques liés à l'environnement numérique, « comme savoir choisir les outils adaptés à ses besoins, savoir protéger son identité numérique et ses données personnelles, prendre du recul par rapport aux propositions d'informations livrées par Google, par exemple ». PH.L.

REPORTAGE PHILIPPE LALOUX

Les « robots » sont-ils en train de remplacer les assistants sociaux ? Voir de muter en « inspecteurs sociaux » ? Poser la question de la surveillance par des algorithmes, c'est y répondre. La preuve par Google, Facebook, Amazon et autres Microsoft qui brassent des milliards d'octets de données personnelles pour nous profiler. Et nous servir de la publicité ciblée. Est-ce le cas, pour autant, quand un guichet de service public est remplacé par un algorithme public (lequel, rappelons-le, n'est pas soumis à la transparence administrative) ? « La question nous revient souvent », nous confie Adrien Goddefroid (Action et recherche culturelles). « Si je vais sur le site MyActiris, n'est-ce pas une manière de me contrôler ? Techniquement, je leur réponds que c'est possible. Après, c'est un choix politique de mettre en place un tel système. »

Or le choix a été fait. Cela s'appelle « l'automatisation des droits ». Mais surtout n'y voyons pas malice. Le but consiste bel et bien à simplifier la vie du citoyen en lui octroyant d'office des droits sans qu'il doive en faire la demande ou prouver son statut. En croisant les données, l'algorithme détermine l'éligibilité d'une personne à le percevoir, comme c'est le cas pour le tarif social énergie. « C'est la première fois que l'Etat belge mettait en place un système de croisement de données », commente Elise Degrave, professeure et titulaire de la chaire « e-gouvernement » à la Faculté de droit de l'UNamur. « Avec une volonté vertueuse : pouvoir débusquer des nids de pauvreté. Cela fonctionne bien : 91 % des bénéficiaires potentiels reçoivent cette réduction automatiquement. Est-ce pour autant la solution miracle ? Non, puisque 9 % restent au bord du chemin. Car il y a un souci classique en administration numérique, celui de la qualité des données. Si une donnée est erronée dans la chaîne de décision, il y a un effet domino qui empoisonne la décision. » Et bonjour les dégâts pour les personnes exclues...

« Quand une décision tombe, certains ne comprennent pas d'où elle vient et pourquoi », confirme Ira Galvan de l'ASBL Lire et Ecrire. « Une personne qui ne sait pas gérer un mail ne sait pas aller chercher la réponse, éventuellement faire corriger une erreur dans son dossier. Et on ne sait pas les aider non plus car il n'existe pas aujourd'hui de possibilité simple pour accéder au parcours de nos données privées traitées par une administration. » Alors que n'importe qui peut suivre quasiment en temps réel l'expédition d'un produit commandé en ligne.

« Les bugs sont inévitables »

« Les services publics pensent sans doute réaliser des économies en mettant moins de personnes aux guichets », embraie Laurence Noël, chercheuse à l'Observatoire de la santé et du social de la Région bruxelloise. « Sauf que la variation dans les statuts socioéconomiques des personnes est de plus en plus rapide et que la législation sociale est tellement complexe en Belgique que, de facto, le risque d'erreurs est élevé. Si vous n'arrivez pas à joindre le service, comment voulez-vous déclarer que votre situation a changé (un divorce, une perte d'emploi...) ? Cela va prendre des plombes. Ou vous n'allez peut-être pas le faire. Avec le risque que l'on vous réclame x centaines d'euros parce que

vous n'avez pas déclaré quelque chose. Ou que vous soyez exclu. » A tort. La dématérialisation engendrerait donc des décisions disproportionnées par rapport à la situation réelle des personnes, auxquelles revient la charge de la

preuve d'une erreur dans un traitement de données. Alors que suivre leur dossier en temps réel dans la tuyauterie relève de la mission impossible. « Il y a une forme d'externalisation complète des services publics, où le citoyen doit tout faire », tranche la chercheuse.

« Le risque zéro est une règle en informatique », insiste Elise Degrave. « Les bugs sont inévitables et provoquent alors un effet de massification de l'erreur au sein de l'administration. Pour le citoyen, tout semble alors se passer en coulisses de manière opaque. On voit donc arriver des discriminations qui sont invisibles. Et une perte de compréhension et de contrôle de ce qu'il se passe dans l'administration. »

Autre règle en informatique, rappelle la professeure : « Ce qu'on peut, techniquement, on le veut. » Il n'y a donc qu'un pas entre l'automatisation des droits et le contrôle. « Plus une personne dépend de l'Etat pour recevoir des aides, plus elle doit fournir

des données personnelles, plus l'Etat sera tenté de croiser ces données pour pouvoir lutter contre la fraude. C'est précisément ce qu'a fait la Belgique en contrôlant la consommation d'eau et d'électricité des chômeurs. » Cette disposition figure bel et bien dans une loi-programme du 16 février 2016. L'idée : confier ces données de consommation, celles sur la composition du ménage et du domicile pour identifier de potentiels fraudeurs sociaux. « En clair, l'Etat contrôle le nombre de douches que prennent les chômeurs », tranche Elise Degrave. « Cela pose d'abord un problème lié à l'intimité et à la vie privée. C'est extrêmement intrusif et humiliant. Sur le plan juridique, ensuite, il y a un vrai problème de pertinence des données. Et puis pourquoi une telle priorité sur la fraude sociale par rapport à la fraude fiscale ? On peut poser la question des stéréotypes. Le bénéficiaire d'une aide sociale est-il automatiquement considéré comme suspect de fraude ? Plus encore, l'octroi d'une aide sociale est-il un prétexte à un contrôle social renforcé ? »

Le règne des technocrates

Finalement, qui contrôle les algorithmes qui contrôlent ? La question se pose avec un autre outil mis en place en Belgique depuis 2005. Et sur lequel Elise Degrave était tombée « par hasard » au cours de ses recherches : Oasis, comme Organisation anti-fraude des Services d'inspection sociale. L'outil centralise et croise de nombreuses don-

