



La médiatrice de l'éducation appelle à une administration numérique plus accessible et transparente

Dans son dernier rapport, la médiatrice de l'éducation nationale, Catherine Becchetti-Bizot, considère que le numérique est un facteur aggravant de l'éloignement et de l'exclusion de certains usagers. Elle appelle le ministère à faire des efforts, pour améliorer tant l'accessibilité et la lisibilité de l'administration en ligne que la transparence de son fonctionnement, et en particulier de ses algorithmes. Le nombre de saisines du médiateur de l'éducation nationale continue de grimper au fil des années, tout en restant minime par rapport à la masse d'élèves et de personnels composant le système éducatif, relativise la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, Catherine Becchetti-Bizot. En effet, si le nombre de saisines a été multiplié par deux en l'espace de dix ans, pour dépasser la barre des 14 600 saisines en 2018, ce n'est rien par rapport aux 15 millions d'élèves et au 1,2 million de personnels, selon la médiatrice, qui a remis le 21 juin son rapport au ministre Jean-Michel Blanquer.

Mais le rapport de la médiatrice est aussi et surtout l'occasion pour elle de soulever des questionnements, qui portent cette année sur l'école inclusive. Elle a choisi de consacrer ses réflexions et ses mises en garde à carrière des professionnels en situation de handicap, au harcèlement au travail et surtout à la numérisation de l'administration. Laquelle ne va pas sans poser de difficultés pour ses personnels comme pour les usagers.

Facteur d'exclusion

À l'instar du défenseur des droits, qui s'est saisi à de multiples reprises des effets indésirables de la dématérialisation, la médiatrice note que ce mouvement vers l'administration numérique dans l'éducation nationale, bien qu'elle "fluidifie les procédures administratives – en apportant des réponses plus rapides et personnalisées aux besoins des usagers, en facilitant le travail de l'administration et en donnant plus d'autonomie aux citoyens dans leurs démarches", agit également comme un "facteur aggravant d'éloignement et d'exclusion".

Le réseau de médiateurs de l'éducation a pu constater à travers ses saisines que ces difficultés d'accès aux services publics numériques "génèrent des ruptures d'égalité et de continuité dans le service public, liées à des facteurs multiples qui ne se résument pas à une fracture matérielle, mais relèvent tout autant d'un fossé cognitif et culturel séparant le citoyen ordinaire de la logique et du langage de l'administration."

Accessibilité et lisibilité des démarches en ligne

Elle déplore notamment l'absence de points de contact humain pour permettre à ceux qui ne maîtrisent pas le numérique, n'ont tout simplement pas accès à Internet ou sont confrontés à des problèmes techniques de continuer à pouvoir communiquer avec l'administration.

"Les sites institutionnels n'affichent pas toujours de manière évidente les informations nécessaires pour contacter une personne ou avoir un rendez-vous téléphonique en cas de difficulté", estime la médiatrice, qui donne pour exemple le cas du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, dont le formulaire de contact "se conclut par un outil de vérification de type Captcha qui ne fonctionne pas", bloquant ainsi toute procédure de contact.

Pour remédier à ces situations d'impossibilité de contacter l'administration, le rapport préconise de toujours prévoir une alternative à la voie dématérialisée, de bien mettre en évidence sur la page d'accueil les informations essentielles relatives au dépannage technique et au service administratif concerné, de généraliser le dispositif de "référé unique" expérimenté dans l'académie de Clermont-Ferrand en lieu et place de la saisine par voie électronique en le couplant avec la création d'un "comité d'usagers" de façon à renforcer la dimension humaine de l'administration ou encore d'offrir systématiquement un service de "conavigation" pour qu'un agent assiste

l'utilisateur dans sa démarche.

Sur la "lisibilité" et la facilité de navigation sur les sites et plates-formes de l'éducation nationale, la médiatrice recommande sans surprise et dans la continuité de ce qui est recommandé par la Dinsic, de "concevoir des interfaces plus intuitives, requérant des compétences numériques minimales et utilisant un langage clair, simple et non ambigu", et de "tester chaque outil de service public avant qu'il ne soit mis en ligne", notamment auprès de comités d'utilisateurs créés pour chaque procédure.

Question des algorithmes

La médiatrice s'attarde aussi sur le recours aux algorithmes, de plus en plus répandu pour automatiser les processus administratifs. Pour autant, c'est à l'éducation nationale que se sont cristallisés les débats sur l'impartialité et la transparence de ces algorithmes, avec la plate-forme d'accès aux études supérieures Parcoursup en première ligne. "Les saisines reçues par les médiateurs expriment ce sentiment de crainte et de méfiance de la part des réclamants à l'égard d'une utilisation de leurs données personnelles qui pourrait être abusive, et de mode de calculs empreints, selon eux, d'opacité ou générateurs d'erreurs", observe ainsi la médiatrice, qui plaide dans son rapport pour une plus grande transparence, davantage pour rétablir la confiance que pour lever le voile sur des bugs inhérents à telle ou telle plate-forme.

Car au-delà des bugs, les algorithmes seraient surtout empreints de biais de conception. "Contrairement à une idée répandue, les algorithmes ne produisent pas des résultats parfaitement objectifs. Certains biais imprévus peuvent apparaître en cours de procédure, qui impliquent d'inscrire leur fonctionnement dans une logique d'adaptation continue, intégrant l'expérience utilisateurs et la possibilité d'un recours à une intervention humaine, en mesure d'apprécier l'impact politique du problème et de faire corriger à tout moment les effets pervers d'un logiciel", note la médiatrice.

Manipuler pour comprendre

Pour accompagner ce changement et traiter la question de la redevabilité et l'impartialité des algorithmes, elle souhaite que soient créées des commissions indépendantes de la maîtrise d'ouvrage pour auditer les traitements automatisés avant et pendant leur mise en œuvre et que l'ensemble des personnels du ministère bénéficient de formations pour être sensibilisés à ces problématiques.

Parmi les autres recommandations, le rapport insiste sur la publication (rendue obligatoire par la loi Lemaire de 2016) des règles de fonctionnement des principaux traitements algorithmiques utilisés pour prendre une décision individuelle, "mais aussi les modalités de traitement des données personnelles collectées par l'algorithme (critères, pondération des critères, hiérarchisation de ces critères, poids de ces critères dans la prise de décision finale)."

Plus insolite, la médiatrice reprend également une préconisation de la Fondation Internet nouvelle génération (Fing) visant à permettre aux usagers de "jouer" avec les paramètres d'un algorithme pour en comprendre le fonctionnement de manière plus ludique, concrète et efficace que ce que permet la simple lecture d'un code informatique, incompréhensible pour le commun des mortels.