

Une mère isolée et précaire fragilisée par un contrôle ciblé

Gabriel Geiger (Lighthouse Reports), Soizic Pénicaud (Lighthouse Reports) et A. Sé.

Considérée comme un dossier « à risque » par l'algorithme de la CAF, une bénéficiaire du RSA raconte les conséquences de son inspection

TÉMOIGNAGE

J' *étais dans la merde financièrement et psychologiquement. Mon père venait de mourir d'un cancer en moins de six mois, j'étais extrêmement fragile.* » C'est peu dire que l'année 2023 commençait déjà mal pour Juliette (son prénom a été modifié à sa demande). Divorcée depuis cinq ans, sans pension alimentaire, elle vit seule avec son fils cadet de 14 ans, en garde alternée.

Sa séparation l'a poussée dans la spirale de la précarité. Depuis des années, les allocations familiales et les aides au logement lui sont vitales. Juliette n'est jamais restée inactive bien longtemps, mais son CV « *atypique* », comme elle dit, rebute beaucoup d'employeurs, malgré un bac + 5 en communication. « *Les boulots salariés, je les tiens un an et je finis en burn-out* », raconte la mère de famille de 50 ans, un peu gênée, assise au milieu de sa petite cuisine en formica remplie de ses trouvailles de brocantes.

En 2020, elle lance une entreprise de débarras de maison. Elle vit alors de son allocation de retour à l'emploi, en attendant de pouvoir se dégager un salaire. En mai 2022, ses droits au chômage prennent fin et elle se résigne à demander le revenu de solidarité active (RSA). Elle conserve son affaire et fait quelques ménages déclarés en service à la personne. Elle perçoit au total environ 900 euros d'allocations par mois, mais peine chaque début de mois à sortir le loyer de sa maison de Brignoles (Var).

Juliette fait partie de ces gens qui ouvrent leur messagerie et leur courrier avec appréhension, de peur qu'une tuile ne leur tombe encore sur la tête. Fin janvier 2023, justement, une lettre lui annonce qu'une contrôlease de la caisse d'allocations familiales (CAF) du Var va lui rendre visite pour vérifier son dossier. Ce que Juliette ne peut pas savoir, c'est que plusieurs éléments de sa situation personnelle font d'elle une suspecte idéale aux yeux de l'algorithme qui détermine les contrôles de l'organisme.

« Anxiogène et intrusif »

Depuis une dizaine d'années, les CAF s'appuient sur un programme de *data mining* (« exploration de données ») pour décider chez qui elles vont envoyer l'un de leurs 700 contrôleurs. Du montant des ressources du foyer à la situation familiale, en passant par le nombre de connexions au site de l'organisme, les données personnelles des allocataires inscrites au fichier de l'organisme sont utilisées pour leur attribuer une note personnalisée.

Si près de 70 % des contrôles à domicile de la CAF sont déclenchés par un score de risque élevé, la CAF n'en mentionne jamais l'existence dans ses courriers. Quand *Le Monde* l'a rencontrée, en novembre, Juliette croit encore que « *c'était vraiment pas de bol* » d'avoir été tirée au sort par l'administration. Mais, pour elle, comme pour les quelque 130 000 familles d'allocataires contrôlées chaque année de la sorte, la visite d'un contrôleur n'est souvent que le début d'une longue série d'ennuis.

La préparation du rendez-vous est une première épreuve. Il faut rassembler une batterie de documents en vue du contrôle : le livret de famille, le jugement de séparation ou divorce, les documents d'identité de tous les membres du foyer, le dernier avis d'imposition, mais aussi les relevés mensuels de l'ensemble de ses comptes bancaires depuis l'ouverture des droits au RSA.

Le 14 février, à 9 h 30, la contrôlease se présente, souriante, et s'installe dans la cuisine, devant la pile de papiers préparés par Juliette. « *Je lui ai proposé un café, mais elle a refusé et s'est vite mise au travail* », se remémore la quinquagénaire. Les minutes passent. L'agente de la CAF épluche les documents, pose des questions, passe les relevés bancaires au peigne fin. Face à elle, l'allocataire, qui pensait n'avoir rien à se reprocher, voit ses certitudes s'effondrer. « *Plus elle note des choses, plus je me dis que quelque chose cloche*, se souvient-elle. *Ça devient vite anxiogène et intrusif.* »

Il y a d'abord ces virements de ses frères et sœurs, environ 1 500 euros entre juin et décembre 2022. La mère de famille se justifie, répond que sa fratrie l'a soutenue pour qu'elle puisse rendre visite à leur père, tombé malade au

début de l'été. Quatre allers-retours entre le Var et la Bretagne, avec ses deux chiens à déposer au chenil, avant sa mort en fin d'année.

Il y a aussi ces chèques d'une retraitée de 90 ans, pour qui Juliette a bien voulu faire quatre heures de ménage par semaine. Cette « *petite dame* » n'aurait jamais accepté de la déclarer, tout en insistant pour ne pas la payer en liquide. Faute de solution, la collaboration tourne court au bout de trois mois, pour environ 400 euros de prestations. Et il y a encore toutes ces questions sur ces petits dépôts d'espèces de 30 ou 40 euros, pour des objets vendus sur Leboncoin, ou un virement de 150 euros reçu pour son anniversaire.

L'entretien s'arrête là. La contrôlease lui fait comprendre qu'elle aurait dû déclarer toutes ces sommes, pour qu'elles soient déduites de ses allocations. Elle la prévient qu'elle devra rembourser la CAF, sans pouvoir lui dire combien. Un choc et une humiliation. « *J'ai été sincère, j'ai expliqué ma situation, mais je ne l'ai pas convaincue* », dit Juliette en soupirant. Elle nous dévisage et insiste : « *On est alsaciens dans la famille. Les règles, c'est les règles. Je ne suis pas une voleuse.* »

Le couperet tombe dans un courrier daté du lendemain. « *VOUS NOUS DEVEZ 2 864 euros* », intime la CAF du Var en lettres capitales, après avoir réintégré les aides familiales et les « *revenus d'origine indéterminée* » dans ses ressources. Aucun détail n'est donné sur les sommes prises en compte ou le calcul de l'arriéré. Les mois suivants, elle doit commencer à rembourser sa dette, si bien qu'il lui reste moins de 400 euros par mois d'aides pour vivre.

Avec son système de *data mining*, la CAF privilégie la recherche a posteriori d'erreurs comme celles de Juliette, au détriment de leur prévention. Ce fonctionnement peut faire plonger les allocataires dans une précarité plus forte encore. Les populations vulnérables ont d'autant plus de risques de commettre des « erreurs » qu'elles sont soumises à des obligations déclaratives plus fréquentes et complexes que les autres. « *Franchement, les règles des CAF sont inimaginables. Comment demander aux gens de toutes les connaître et de les respecter ?* », s'indigne l'avocat strasbourgeois Pierre-Henry Desfarges, qui accompagne de nombreuses familles dans leurs litiges. Les allocataires conscients de ces règles en retiennent, eux, qu'il vaut mieux privilégier le liquide et ne rien faire transiter sur son compte bancaire pour éviter les ennuis.

Quand elle apprend qu'elle n'a vraisemblablement pas été contrôlée par la CAF par hasard, Juliette tombe des nues. *Le Monde* lui propose donc de calculer point par point son score de risque. A-t-elle un conjoint ? A-t-elle déménagé récemment ? S'est-elle rendue dans une CAF cette année ? La quadragénaire a souvent écarquillé les yeux au fil des questions. C'est la philosophie d'un système prédictif : l'algorithme ne cherche pas des indices d'erreurs dans votre dossier. Il le décortique pour savoir si vous ressemblez au profil type de celui qui commet des erreurs.

« Calculé de manière injuste »

A l'aide de ses réponses, *Le Monde* a pu établir clairement que Juliette avait, au début de l'année 2023, un score de risque suffisamment élevé pour se retrouver en haut de la pile des dossiers de sa CAF. Voici certains des critères qui ont attiré l'attention sur son cas : elle est séparée ; elle vit avec un enfant dont l'âge est situé entre 12 et 18 ans ; elle est affiliée à la CAF depuis plus de cinq ans ; elle oscille entre emploi et inactivité ; elle a des ressources inférieures 942 euros par mois (par unité de consommation) ; son loyer représente plus de 35 % de ses ressources.

A l'issue de l'exercice, l'effarement l'emporte. « *Attribuer un score, c'est ignoble, surtout quand on se rend compte que c'est calculé de manière totalement injuste.* » Juliette se faisait une fierté de se battre pour s'en sortir, de grappiller quelques revenus ici et là avec des petits boulots. D'avoir pour projet de s'émanciper du RSA à moyen terme. Découvrir que le système informatique soupçonne davantage les personnes précaires dont la situation varie au fil des mois la révolte profondément.

Elle n'est, en revanche, pas surprise de découvrir qu'être une mère célibataire a nourri les soupçons de l'algorithme sur son dossier. Elle a intégré que la société juge comme « *moins crédibles* » les femmes dans sa situation. Le sociologue Vincent Dubois, qui a longuement enquêté sur les pratiques des CAF, a découvert en accompagnant des contrôleurs sur le terrain que les litiges concernant le cas de mères isolées sont « *massifs* ». En industrialisant le ciblage, « *on déshumanise les dossiers* », analyse-t-il : ce ne sont plus des personnes, mais des variables qui sont contrôlées. Or, une visite de la CAF a souvent des conséquences bien réelles sur des familles entières.

Neuf mois plus tard, Juliette garde les stigmates de son contrôle. Elle n'est toujours pas sûre de savoir remplir correctement sa déclaration et regarde son compte CAF tous les jours, de crainte qu'une erreur ne finisse par la rattraper. Et son cas est loin d'être isolé. Depuis plusieurs années, le ministère des solidarités réalise une étude sur les raisons du non-recours aux prestations sociales, qui dépasse parfois les 30 %, laissant dans la pauvreté des

familles entières. En 2021, 18 % des personnes interrogées citaient comme raison principale à cette situation « *la crainte des conséquences négatives* », contre seulement 8 % en 2016.

L'année 2023 restera une période à oublier pour Juliette. L'argent hérité de son père a été englouti dans ses loyers et ses dettes. En juillet, elle a dû quitter sa maison de Brignoles pour s'installer dans une maisonnette de 40 mètres carrés dans un village voisin. « *J'espère que c'est le début d'une nouvelle vie.* » Ses réclamations, certificat de décès de son père à l'appui, sont restées en attente pendant quatre mois à la CAF, avant d'être rejetées en juillet.