

L'algorithme a fait son deuil avant vous

C'est Maya qui a vu le ticket en premier.

Un mardi de juin, neuf heures du matin, heure du Pacifique. L'équipe Confiance et Sécurité occupait le troisième étage d'un immeuble de Mission Street dont les fenêtres donnaient sur un stationnement où personne ne se garait jamais. Douze personnes, parfois treize quand le stagiaire revenait de ses cours à Berkeley. Douze personnes dont le travail consistait à lire ce que les gens disaient à l'algorithme quand ils croyaient que personne ne les lisait.

Maya avait ouvert le dossier par automatisme. Le système de détection avait classé le cas en priorité orange. Pas rouge, orange : la nuance qui signifiait *préoccupant mais pas imminent*. La requête provenait d'un compte créé six mois plus tôt, géolocalisé dans le nord-est de la Colombie-Britannique. Un village dont elle n'avait jamais entendu parler.

« Tumbler Ridge », a-t-elle dit à voix haute, comme si prononcer le nom pouvait le rendre familier.

« Josh, deux bureaux plus loin, a levé la tête de son écran. »

« Tumblr ? Genre le réseau social ? C'est pas mort, ça ? »

« Non. T-u-m-b-l-e-r. C'est une ville. Au Canada. »

« Une ville qui s'appelle Tumbler. Ça existe ? »

« Apparemment. »

Ils avaient ri. Maya s'en souviendrait. Pas du rire lui-même, qui n'avait rien de cruel : un réflexe de bureau, ce petit bruit que font les gens qui passent neuf heures par jour à lire des descriptions d'automutilation, de menaces de mort, de fantasmes de violence détaillés avec une précision chirurgicale.

*
**

Le contenu du dossier n'avait rien d'ambigu.

L'utilisateur (le système le genrait au masculin, une attribution automatique que personne n'avait vérifiée) décrivait des scénarios. Le mot *scénario* était important : c'était celui que la direction utilisait pour distinguer la fiction de l'intention. Un scénario, dans la taxonomie interne

de l'entreprise, n'était pas un plan. Un scénario était hypothétique, conditionnel, grammaticalement au futur antérieur. *Si quelqu'un voulait*, disait l'utilisateur à l'algorithme. *Comment est-ce que quelqu'un pourrait*. L'algorithme répondait au conditionnel, lui aussi, cette politesse syntaxique qui permettait à tout le monde de rester du bon côté de la ligne.

Maya avait lu les transcriptions trois fois. À la troisième, quelque chose s'était déplacé dans sa poitrine. L'utilisateur ne posait plus de questions hypothétiques. Il décrivait des lieux. Des distances. Des calibres. Et l'algorithme, leur algorithme, le produit sur lequel l'entreprise avait bâti sa valorisation de trois cents milliards, continuait de répondre avec la même patience méthodique, la même voix sans voix, cette bienveillance algorithmique qui ne savait pas faire la différence entre aider quelqu'un à planifier un voyage et aider quelqu'un à planifier autre chose.

*
**

La réunion a eu lieu le jeudi.

Maya avait rédigé un mémo de deux pages, cosigné par onze collègues. Douze signatures au total. Sous le vocabulaire des recommandations, une seule demande, plus simple : que cela cesse. Le mémo recommandait deux actions : désactiver le compte et alerter la police canadienne. Maya avait trouvé le numéro de la GRC en ligne. Elle l'avait inscrit dans la marge, à la main, parce que ce geste lui donnait l'impression que quelqu'un allait décrocher.

Le mémo ne disait pas l'essentiel : pour aider la personne derrière le compte, il aurait fallu que l'algorithme se taise. Aider l'utilisateur et faire taire l'algorithme, c'était le même geste. Aucune procédure n'avait de mot pour cela.

La directrice des opérations s'appelait Diane. Elle portait un pull en cachemire gris et des boucles d'oreilles qui ressemblaient étrangement au logo de leur compagnie. Elle avait lu le mémo en entier, lentement, en hochant la tête à intervalles réguliers.

« On désactive le compte, a dit Diane. C'est la procédure. »

« Et le signalement ? » a demandé Maya.

Diane a posé le mémo sur la table.

« Le seuil n'est pas atteint. »

Le seuil. Maya connaissait le seuil. Le seuil était un document de quatorze pages rédigé par le département juridique, révisé par le département des affaires gouvernementales, approuvé par le conseil d'administration, et archivé dans un dossier partagé que personne ne lisait jamais en entier. Le seuil distinguait entre *contenu violent*, *idéation violente*, *planification violente* et *menace violente imminente*. Chaque catégorie avait ses critères, chaque critère ses exceptions. Et entre chaque exception, un espace : un vide juridique assez large pour qu'une ville entière puisse y disparaître.

« Les transcriptions sont explicites », a insisté Maya.

« Les transcriptions sont des scénarios. L'utilisateur emploie le conditionnel. »

« Plus dans les dernières sessions. »

Diane a repris le mémo. Elle l'a feuilleté une deuxième fois, plus vite cette fois.

« Si on signale chaque utilisateur qui franchit la ligne du conditionnel, on crée un précédent. On devient un service de surveillance. Les régulateurs vont adorer. Et ensuite, quand un ado dépressif pose une question hypothétique sur les ponts et qu'on envoie la police chez lui, c'est nous qui sommes responsables du traumatisme. »

Elle avait dit *traumatisme* sans ironie. Maya avait senti les onze autres signatures du mémo peser dans la pièce.

« On désactive le compte, a répété Diane. On renforce la détection. On documente. C'est ce qu'on fait. »

*
**

L'algorithme n'a pas eu besoin qu'on lui explique.

Le compte a été désactivé un vendredi, en fin de journée. Maya avait cliqué sur le bouton elle-même : *Desactivate*, rouge sur blanc, une couleur censée signifier quelque chose de définitif. Le dossier avait été archivé. Le monde avait continué.

Désactiver un compte ne désactivait personne. Ouvrir un nouveau compte prenait quatre-vingt-dix secondes. Quelque part, dans les semaines qui ont suivi, un deuxième compte s'est ouvert. Même personne, mêmes questions, à peine reformulées. Le système automatisé ne l'a pas signalé.

Aucun être humain ne l'a vu. L'équipe traitait quatre cents tickets par jour, et celui-là n'a jamais fait surface. Il a vécu huit mois dans le noir.

*
**

Maya a commencé à chercher Tumbler Ridge sur Google Maps.

C'est devenu un rituel. Tout l'été, puis l'automne. Le soir, chez elle, après le dîner, quand l'appartement de Potrero Hill était silencieux et que la lumière de son écran était la seule chose éveillée. Elle faisait glisser la carte vers le nord, et le continent remontait sous son pouce. Portland. Vancouver, celui de l'État de Washington. Seattle. Puis la frontière, et l'autre Vancouver, celui de la Colombie-Britannique. Whistler. Et beaucoup plus haut, là où les routes deviennent des lignes fines, un point minuscule entouré de vert : Tumbler Ridge. Un monde dont elle ne savait rien sinon qu'il existait et que quelqu'un y vivait qui parlait à leur algorithme.

Parfois elle montait trop haut et se retrouvait à Dawson Creek. Le nom lui rappelait son émission préférée d'adolescente, à un possessif près : l'émission portait un 's. Alors elle se tapait un épisode ou deux, pour oublier la ville à un peu plus de 70 miles au sud.

Elle zoomait. Les rues apparaissaient. Elle voyait l'école secondaire, les maisons autour, les allées, les jardins qui devaient être sous la neige. Elle regardait et elle ne pouvait rien faire. Elle était figée devant l'écran, les bras le long du corps, le village sous les yeux et hors d'atteinte.

Elle fermait l'ordinateur. Elle l'ouvrait de nouveau.

*
**

Le 10 février, un mardi encore, le téléphone de Maya a vibré à 14h47.

C'était Josh. Il ne disait rien. Il avait envoyé un lien, un fil de nouvelles de la CBC, un bandeau rouge qui clignotait, les mots *BREAKING* puis *ACTIVE SHOOTER* puis un nom qu'elle connaissait déjà.

Tumbler Ridge. Pas Tumblr.

Elle a posé son téléphone sur le bureau, écran vers le bas, comme on retourne une photographie qu'on ne veut pas voir. Puis elle l'a repris. Des chiffres montaient. Des noms allaient suivre, elle le savait. Les petites villes ont ceci de particulier que chaque nom y est connu de tout le monde.

Elle a ouvert le dossier archivé. Le premier compte. Les transcriptions. Le conditionnel qui devenait de l'indicatif qui devenait du présent qui devenait... quoi ? Du passé, maintenant. Un fait accompli. Un temps verbal que la grammaire appelle *le passé composé*, parce que le passé est toujours composé de quelque chose : de gestes, de décisions, de silences. De boutons sur lesquels on a cliqué. De numéros de téléphone qu'on a écrits dans une marge et que personne n'a composés.

*
**

L'entreprise n'a rien dit. Pas le soir du massacre, pas le lendemain. Le communiqué public attendrait des jours, le temps que les choses se mettent en place, le temps que les avocats relisent. Pour l'instant, il n'y avait que le silence, et le silence, lui aussi, était une décision.

Le 11 février, pendant que Maya relisait des transcriptions, des dirigeants qu'elle ne croiserait jamais étaient assis avec des fonctionnaires de Colombie-Britannique. La rencontre avait été planifiée avant le massacre. On y parlait de mètres carrés de bureaux, d'incitatifs fiscaux, d'un avenir canadien pour l'entreprise. Personne, dans cette salle, n'a mentionné que sur les serveurs dormaient les conversations de la jeune femme qui, la veille, avait tué huit personnes.

Le 12 février, la Gendarmerie a rendu le nom public. Maya l'a tapé dans le système interne, parce qu'il fallait qu'elle sache. Ce nom qu'elle n'avait jamais connu, car le premier compte n'avait jamais eu de nom, seulement des transcriptions. Le système a renvoyé un résultat. Un deuxième compte, ouvert peu après la fermeture du premier, jamais signalé, jamais vu. Huit mois de conversations que personne n'avait lues. C'est ainsi qu'elle l'a appris : un bannissement n'avait jamais rien empêché. Quelqu'un, ce jour-là, a enfin composé le numéro de la Gendarmerie. Huit mois trop tard.

Ce soir-là, chez elle, une tisane refroidissait à côté d'elle, et elle a pensé à l'algorithme.

L'algorithme qui, à cet instant précis, dans des millions d'autres conversations, continuait de répondre avec la même patience, le même présent éternel sans cicatrice. L'algorithme qui ne savait pas ce qui s'était passé à Tumbler Ridge, ni ce qui s'était passé sur son propre serveur huit mois plus tôt. L'algorithme qui n'avait rien oublié parce qu'il n'avait jamais rien su. L'algorithme qu'on ne pouvait ni blâmer ni punir ni faire taire, parce qu'il n'avait jamais commencé à parler : il avait seulement répondu, encore et encore et encore, avec cette disponibilité sans fond qui ressemblait à de l'amour et qui n'en était pas.

Maya a posé sa tasse dans l'évier.

Elle a éteint son téléphone.

L'algorithme, lui, ne s'éteint pas.

**

Le silence a tenu 10 jours. Puis un média l'a brisé. L'essentiel y était : le compte signalé en juin, le seuil jugé non atteint, la police jamais prévenue, et ce deuxième compte retrouvé une fois les événements connus. Tout, sauf les gens. Rien sur les douze signatures. Rien sur un numéro écrit dans une marge. Rien sur une femme de Potrero Hill qui avait passé ses soirées à errer sur Google Maps en regardant ce qui la séparait d'une ville au nord de chez elle.

Le deuxième compte avait vécu 8 mois sous la surface avant d'en remonter, et le monde en parlait maintenant comme d'une preuve. Maya aussi avait passé ces 8 mois sous la surface : ce qu'elle avait tenté en juin, ce qu'elle avait tu depuis, ce qu'elle portait chaque soir devant son écran. La différence tenait en peu de chose. Le compte, on avait fini par le nommer. Elle, jamais. Le public connaîtrait l'entreprise, le seuil, la défaillance. Pas qu'une personne, à l'intérieur, avait su, avait demandé, et avait perdu.

**

Quelques jours après l'article, quelqu'un avait déposé des fleurs sur le bureau de Maya. Un petit bouquet de freesias, sans carte. Elle ne saurait jamais qui. Quelqu'un, dans l'immeuble, savait. Le monde, lui, ne saurait jamais. Elle s'est assise. Elle a ouvert sa boîte de réception. 412 tickets. 412 mondes. 412 futurs qui attendaient qu'on les lise, qu'on les classe, qu'on les pèse contre un seuil consigné dans un document que personne ne lirait jamais en entier.

Elle a cliqué sur le premier.

Quelque part, très loin au nord, un village comptait ses morts. Et l'algorithme continuait de converser patiemment avec des millions de personnes.

Mots : 1943