



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

peines

Question écrite n° 101576

Texte de la question

M. Paul Durieu attire l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, sur le rapport d'information déposé par la commission des lois de l'Assemblée nationale sur les carences de l'exécution des peines et l'évaluation de l'application Cassiopée. Ce rapport propose notamment de mieux associer, dès la phase de conception et à chaque évolution du projet, l'ensemble des utilisateurs de la chaîne pénale (magistrats, greffiers, etc.), afin que le projet informatique réponde à leurs besoins opérationnels pour le développement de toute nouvelle application informatique d'une ampleur comparable au projet Cassiopée. Il le remercie de bien vouloir lui faire connaître son avis à ce sujet.

Texte de la réponse

Le garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, a pris connaissance avec grand intérêt du rapport d'information déposé par la commission des lois de l'Assemblée nationale sur les carences de l'exécution des peines et l'évaluation de l'application Cassiopée. Il a relevé, au nombre de ses conclusions, la recommandation relative à une meilleure association de l'ensemble des utilisateurs finaux à la conception et à l'évolution de toute nouvelle application informatique d'une ampleur comparable à Cassiopée, afin de mieux répondre aux besoins opérationnels. L'informatique ne constituant évidemment pas une fin en soi, mais étant placée au service des utilisateurs en vue d'une plus grande efficacité dans leur travail, l'idée d'associer le plus étroitement possible les utilisateurs, non seulement à la conception initiale et aux évolutions, mais aussi à l'étude amont, à la recette et aux actions de conduite du changement, lui paraît effectivement appropriée, et constituer une condition nécessaire au succès de tout projet informatique. Il est évidemment matériellement impossible d'associer les milliers de futurs utilisateurs d'une application telle que Cassiopée. Cette démarche passe par la désignation d'un panel d'utilisateurs volontaires qui doit être suffisamment représentatif, par les fonctions, les rôles et la géographie. Pour une application complexe, comme l'est Cassiopée, cette sélection constitue dans les faits un exercice complexe, notamment pour les phases essentielles que sont la validation des spécifications fonctionnelles et la modélisation, lorsque se fait le passage de témoin entre le « métier » et la technique. Lorsque le projet est d'une ampleur telle que sa réalisation doit s'étaler sur une longue période de temps, les attentes des utilisateurs finals ont tendance à évoluer significativement entre ce qu'ils ont exprimé au début du projet et ce qu'ils en attendent à la fin. Ainsi, en pratique, alors même que plusieurs centaines d'utilisateurs ont été consultés à toutes les phases de conception et de réalisation de Cassiopée, et que plusieurs dizaines de personnels issus de juridictions, magistrats et greffiers, sont intégrés à l'équipe projet depuis son démarrage, l'impression générale dégagée par l'application lors de son déploiement a paradoxalement été, comme l'ont relevé les rapporteurs, celle d'une application « technique », ayant insuffisamment pris en compte les besoins des utilisateurs. Enfin, il convient de souligner que lorsque le projet est destiné, non pas seulement à remplacer un logiciel existant à périmètre fonctionnel équivalent, mais plutôt à accompagner des changements organisationnels majeurs, beaucoup d'utilisateurs finaux ne sont pas à même de percevoir tout l'écart qui peut exister entre la situation qu'ils maîtrisent et l'objectif à atteindre, et donc de se projeter pleinement dans le contexte futur. En pareil cas, la phase de conception est plus ardue, et celle de conduite du changement revêt

alors une importance toute particulière qui ne doit pas être sous-estimée.

Données clés

Auteur : [M. Paul Durieu](#)

Circonscription : Vaucluse (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101576

Rubrique : Droit pénal

Ministère interrogé : Justice et libertés

Ministère attributaire : Justice et libertés

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 mars 2011, page 2179

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7382