



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

peines

Question écrite n° 101582

### 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 mettre en place et suivre régulièrement un indicateur de satisfaction des utilisateurs pour le déploiement de toute nouvelle application informatique sur la chaîne pénale. 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 l'utilité de mettre en place et de suivre régulièrement un indicateur de satisfaction des utilisateurs pour le déploiement de toute nouvelle application informatique sur la chaîne pénale. Le garde des sceaux partage en effet l'avis des rapporteurs que la mesure de la satisfaction des utilisateurs d'une application représente une information indispensable au pilotage de tout projet informatique (que celui-ci se rapporte d'ailleurs ou non à la chaîne pénale), puisqu'elle permet d'évaluer l'adéquation de l'application aux besoins métier ou la qualité de la conduite du changement. De telles études qualitatives de satisfaction ont ainsi été menées auprès des utilisateurs de l'application Cassiopée durant la phase expérimentale démarrée en 2008, ce qui a permis de dégager et de hiérarchiser rapidement les premières pistes d'amélioration du logiciel. Depuis, la tenue régulière d'un observatoire national du déploiement avec les organisations syndicales, les déplacements réguliers des équipes du projet dans les juridictions où l'application a été implantée et la conduite d'études préparatoires aux versions évolutives ont permis de nouer un dialogue direct avec les utilisateurs finaux et d'identifier de nouvelles voies d'évolutions. Pour autant, cet exercice, pour revêtir réellement du sens, ne peut se satisfaire de seuls sondages d'opinion, subjectifs et difficilement capitalisables. Les constats dressés par les utilisateurs doivent ainsi être systématiquement confrontés à des indicateurs objectifs et quantifiables, tels que l'évaluation du temps de traitement « métier », la disponibilité technique de l'application, le temps de réponse, etc. La difficulté pratique de l'exercice consiste à définir des indicateurs qui soient mesurables, et qui soient en adéquation avec les objectifs stratégiques assignés à la nouvelle application. À titre d'exemple, l'allongement du temps de traitement d'une procédure par un agent peut tout à fait être considéré comme acceptable, dès lors que le champ fonctionnel du nouveau système est plus large qu'antérieurement et qu'il ne conduit pas à une désorganisation des services. Le ministère de la justice et des libertés (secrétariat général) travaille actuellement, de ce fait, à la mise au point d'une méthodologie pertinente de mesure de satisfaction adaptée au contexte : celle-ci vise à capitaliser sur les bonnes pratiques des différentes maîtrises d'ouvrage du ministère et a vocation à être mise à la disposition des différentes directions de projet du ministère.

### Données clés

Auteur : [M. Paul Durieu](#)

**Circonscription** : Vaucluse (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 101582

**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 7384