



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 102084

Texte de la question

Mme Annick Le Loch attire l'attention de M. le Premier ministre sur la multiplication des dysfonctionnements graves qui affectent nos concitoyens et nos entreprises du fait de réformes informatiques au sein des services publics qui semblent échapper à tout contrôle, les dernières en date s'appliquant à l'enregistrement des changements de propriétaires de véhicules automobiles et au paiement aux agriculteurs des mesures agroenvironnementales territorialisées pour l'année 2010. Ces dysfonctionnements entrent dans une liste, qui ne semble pas devoir finir, de réformes informatiques qui suscitent un chaos de long terme, manifestant une impréparation dans leur mise en oeuvre, une absence de contrôle humain des procédures, une incapacité à répondre dans des délais raisonnables aux dysfonctionnement relevés : elle citera en premier lieu l'application Chorus, déployée par le ministère de l'économie et des finances, qui entraîne des retards de paiement de la part de certains ministères en affectant de façon dramatique en période de crise la trésorerie de nombreuses entreprises, ensuite le traitement informatisé des infractions routières, et pour finir la non compatibilité des systèmes informatiques des organismes en charge du régime social des indépendants. Tous ces cas relèvent de la même logique : une réforme mal préparée, faite dans la précipitation avec un évident manque de moyens humains de contrôle et une inertie inacceptable dans la mise en oeuvre de réponse aux dysfonctionnements constatés. Au fil de ces réformes, nos concitoyens et nos entreprises se trouvent confrontés à des situations kafkaïennes qui durent des mois, lèsent gravement leurs intérêts, et suscitent en outre une défiance compréhensible à l'égard de l'autorité publique. Elle souhaite savoir si un recensement de ces dysfonctionnements a été réalisé, si une réflexion a été menée sur cette question et les conclusions qui en découlent quant à la conduite de ces réformes. Elle demande si l'on a évalué les conséquences de l'application des modèles de fonctionnement des services clients de certaines entreprises régulièrement mises en cause par les associations de défense de consommateurs aux services publics y compris dans les fonctions régaliennes de l'État.

Données clés

Auteur : [Mme Annick Le Loch](#)

Circonscription : Finistère (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102084

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Premier ministre

Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 2011, page 2388

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)