



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## défense et anciens combattants : fonctionnement

Question écrite n° 118247

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier attire l'attention de M. le ministre de la défense et des anciens combattants sur la mise en place des nouveaux logiciels informatiques. Depuis quelques années, la mise en place accélérée de plusieurs outils informatiques mutualisés a été beaucoup plus douloureuse que prévue. C'est le cas pour Tocata-achats. De même, le logiciel Alliance accuse un retard de plusieurs mois pour l'enrichissement des bases de données. Certaines des applications ne présentent ni l'ergonomie ni la convivialité attendues de tels produits et les équipes chargées de la mise en place et des corrections ne sont pas assez étoffées. Les syndicats s'interrogent sur les compétences des concepteurs retenus et sur les motivations des donneurs d'ordre. Dans le but d'améliorer les conditions de travail, il lui demande ce qu'il compte faire pour que les logiciels soient correctement conçus et déployés.

### Texte de la réponse

Le système d'information des ressources humaines Alliance, entré dans sa phase d'exploitation depuis le mois d'octobre 2007, est un outil permettant d'administrer l'ensemble du personnel civil du ministère de la défense et des anciens combattants, ainsi que les militaires de la direction générale de l'armement (DGA) et du contrôle général des armées. Par rapport aux systèmes antérieurs, il intègre de nouvelles fonctionnalités comme la gestion des emplois et des compétences, le recrutement, la formation, la mobilité, la pré-liquidation des rémunérations du personnel et le décompte des effectifs. De ce fait, la mise au point d'Alliance a nécessité un travail important de vérification de l'exactitude et de l'exhaustivité des données intégrées à partir des systèmes d'information antérieurs Chorus et Sigale. Cette démarche globale de fiabilisation des données, si fastidieuse soit-elle, est incontournable pour garantir les droits futurs des agents concernés et exploiter les fonctionnalités du nouveau système d'information sur tous les axes de la gestion des ressources humaines. Les dysfonctionnements constatés lors du déploiement d'Alliance ont aujourd'hui été corrigés. Le projet Tocata a pour ambition de définir et de mettre en place, au moyen d'une base de données unique, un système d'information commun à l'ensemble des centres de la direction technique de la DGA. Le module « achats » de Tocata a, en particulier, pour objectif d'harmoniser la gestion des achats, de faciliter le travail des acheteurs et de limiter les difficultés contractuelles sur la base d'une fonction d'aide rédactionnelle aux actes simples d'achats. Ce projet est entré dans la phase difficile de mise en service qui induit des changements dans les méthodes de travail des utilisateurs. L'équipe directrice du projet Tocata s'emploie donc actuellement à faciliter la prise en main du nouveau système par le personnel de la direction technique de la DGA, et se tient prête à apporter les adaptations ergonomiques et fonctionnelles qui s'avèreront nécessaires. Les systèmes d'information Alliance et Tocata participent à la modernisation de l'organisation des services du ministère, à l'amélioration des conditions de travail et à l'enrichissement des fonctions exercées par les agents, à l'efficacité et à la qualité des services rendus. Pour autant, le déploiement d'un nouvel outil informatique a toujours pour corollaire une évolution des processus et des modes de fonctionnement, rendant indispensable, pour les utilisateurs, une période d'appropriation. D'une manière plus générale, le ministère de la défense et des anciens combattants, soucieux de renforcer et de clarifier les méthodes et responsabilités de conduite des projets de

systèmes d'information, fait des relations entre concepteurs et utilisateurs un axe prioritaire d'amélioration, de l'étape de définition du besoin et des interfaces homme-machine jusqu'à l'accompagnement au changement. Une récente instruction ministérielle formalise la nécessaire implication des utilisateurs dans les projets informatiques. Elle prévoit la participation des autorités utilisatrices au comité directeur et la mise en place d'un comité d'utilisateurs. Ce dernier participe à la définition du système, notamment en ce qui concerne les exigences d'ergonomie, des besoins de formation et des modalités pratiques du déploiement, dans le seul but de faciliter la réalisation du changement. Cette instruction prévoit également, dans la phase de déploiement, une assistance aux utilisateurs destinée à résoudre les éventuelles difficultés rencontrées au cours des premiers mois d'exploitation.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Jacques Candelier](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 118247

**Rubrique :** Ministères et secrétariats d'état

**Ministère interrogé :** Défense et anciens combattants

**Ministère attributaire :** Défense et anciens combattants

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 septembre 2011, page 9977

**Réponse publiée le :** 29 novembre 2011, page 12519