

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,  
à Willy Borsus, Vice-Président et Ministre de l'Economie,  
du Commerce extérieur, de la Recherche et de l'Innovation,  
du Numérique, de l'Aménagement du territoire,  
de l'Agriculture, de l'IFAPME  
et des Centres de compétences, concernant  
**Les recours envoyés à l'OPW suite au bug informatique  
de l'application Cerise (ARSIA)**

Monsieur le Ministre,

Comme vous le savez, l'ARSIA a connu un problème informatique avec son application "Cerise" entre le 10 avril 2019 et le 20 mai de la même année. Celui-ci a créé des retards dans les notifications des mouvements des animaux. En effet, même si l'agriculteur a rempli sa mission de notifier ses naissances et ses sorties endéans les 7 jours, elles n'ont pas été effectivement enregistrées dans les temps à l'ARSIA et ce, à cause du bug informatique. Vous vous en doutez, ma question porte uniquement sur les agriculteurs pénalisés par cette carence. En effet, certains agriculteurs ne respectent pas les délais et sont donc également pénalisés mais là n'est pas l'objet de ma question.

Suite à ce bug, 1.600 agriculteurs n'ont reçu qu'une partie du paiement "verdissement". L'Organisme Payeur de Wallonie (OPW) a envoyé à l'ensemble des éleveurs concernés la liste des bovins pénalisés en soutien couplé pour cause de notification tardive. Si des retards de notifications sont dus au problème rencontré par Cerise entre les dates précitées, il était convenu que l'éleveur puisse s'adresser à l'ARSIA pour corriger ses données et bien entendu envoyer un recours à l'OPW.

Monsieur le Ministre, combien de recours ont été envoyés à l'OPW suite à la carence informatique de l'application Cerise? Dans quel délai les agriculteurs peuvent-ils espérer le paiement complémentaire des primes "verdissement"? Des mesures spécifiques ont-elles été mises en place pour éviter un tel bug à l'avenir? Dans l'affirmative, quelles sont-elles?

Je vous remercie.

## **Réponse du Ministre Borsus:**

L'ARSIA a effectivement connu un problème de communication des données de son portail CERISE à la base de données centrale SANITEL, et ceci à la suite d'un gros problème de réplication de SANITEL survenu en date du 16 avril 2019 et qui n'a pu trouver une solution que le 24 avril. Je regrette très évidemment ce problème et ses conséquences.

Il convient de noter que les pénalités appliquées à 1.600 éleveurs bovins dans le cadre du soutien couplé bovin concernent à la fois l'ensemble des mouvements des animaux potentiellement admissibles au soutien couplé notifié tardivement dans SANITEL au cours de la période du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019, mais également les non-conformités détectées au cours d'un contrôle sur place. La part des pénalités causées par le bug rencontré par l'ARSIA est faible et concerne un nombre peu élevé d'agriculteurs.

Le courrier, rédigé en concertation avec l'ARSIA, a fait mention de ce bug informatique. Tout agriculteur qui utilise CERISE, et ayant eu des mouvements d'animaux pénalisés entre la mi-avril et la mi-mai a été invité à prendre contact avec l'ARSIA. 75 dossiers de demande d'attestation ont été introduits à l'ARSIA, dont 55 ont reçu une suite favorable. 14 demandes n'ont pas pu recevoir de réponse favorable, car elles émanaient de déclarants aux notifications de format papier, transmise par envoi postal, et donc non concernées par le problème de communication CERISE-SANITEL. Enfin, 6 demandes ont été refusées, du fait de notifications communiquées tardivement, mais en dehors de la période d'instabilité.

L'OPW a reçu près de 430 recours à la suite de ce courrier. Ceux ayant obtenu une attestation de l'ARSIA pourront être régularisés. Concernant le délai de traitement, le nombre conséquent de recours reçus occasionnera un délai de traitement plus long. Les éventuels paiements complémentaires pourront malheureusement être réalisés au fur et à mesure du traitement des recours.

Concernant les mesures mises en place pour éviter un tel bug à l'avenir, l'administration a consulté l'ARSIA à ce sujet. Outre les systèmes de surveillance interne déjà en place et une cellule « Helpdesk » d'assistance téléphonique, l'ARSIA a mis en œuvre une série d'indicateurs et d'avertissements à destination de l'éleveur. L'ARSIA a également complété son système d'alerte pour détecter plus rapidement encore les instabilités toujours possibles, afin de diminuer les temps d'indisponibilité.

Toutefois, le temps de réaction et de réparation des problèmes informatiques reste tributaire du type d'erreur rencontré, de sa compréhension plus ou moins rapide, et du développement de solutions correctives adaptées, par les équipes informatiques attachées à l'AFSCA ou à l'ARSIA, selon que les bases de données sont gérées par l'une ou par l'autre.