

Pôle Emploi : les clients d'Orange victimes du bug de SFR

Pôle emploi a reconnu sa responsabilité dans [l'incident informatique](#) qui a conduit à réduire significativement les estimations du nombre de demandeurs d'emploi au mois d'août. « *Une responsabilité partagée* » avec le prestataire SFR, a déclaré **Jean Bassères**, le directeur de Pôle emploi au micro de Claire Servajean sur France Inter ce mardi 1er octobre à 13h. Et de parler d'environ **170 000 SMS non parvenus** à leur destinataire sur un total de quelque 650 000 relances à ce format.

Concrètement, si entre 32 000 et 41 000 chômeurs (dont 21 000 à 28 000 de catégorie A sans aucun emploi) ont « oublié » d'actualiser leur situation auprès de Pôle emploi, c'est parce qu'un certain nombre d'entre eux (le double selon Jean Bassères) n'avaient pas reçu les SMS de relance proposés par le service public aux côtés des e-mails, messages vocaux et courriers traditionnels. Les SMS de relance ont été envoyés les 11 et 12 septembre, soit 6 et 5 jours avant la fin de la période d'actualisation de la situation des demandeurs d'emplois.

Mise à jour non déclarée

L'incident est dû à une mise à jour de la plate-forme de gestion des campagnes par SMS que SFR, le prestataire, met à disposition de son client Pôle emploi. Selon nos informations, la mise à jour portait notamment sur la « désanonymisation » des envois. Un changement technique que SFR aurait dû signaler aux autres opérateurs. Ce qui, semble-t-il, n'a pas été fait.

Conséquence de cet oubli, Orange aurait bloqué les messages de relance vers les mobiles. Contacté, l'opérateur historique n'a pas encore répondu à nos questions sur ce sujet. Mais il semble bien que seuls les abonnés Orange concernés par le service de relance de Pôle Emploi aient été victimes de ce « bug ». Plus qu'un incident technique de la plate-forme d'envoi, il s'agirait donc d'une erreur humaine de déclaration de la mise à jour auprès des partenaires opérateurs. Celle-ci ne se faisant visiblement pas automatiquement.

On peut également s'interroger sur l'absence de réactivité des acteurs impliqués dans l'opération. Les incidents sont normalement consignés en quasi temps réel dans des rapports par les plates-formes de gestion des envois. Nul doute que les rapports ont, dans cette affaire, fait remonter un taux d'erreur anormalement élevé par rapport aux moyennes habituelles. Mais personne ne s'en est visiblement aperçu ou ému, tant chez Pôle emploi que chez SFR qui a visiblement manqué d'une vigilance d'autant plus nécessaire qu'elle faisait suite à une modification de son outil.

Incident clos, enquête ouverte

Lors de la publication des chiffres sur l'emploi, le 25 septembre (soit une dizaine de jours après la fin de la collecte des déclarations de situation), le ministère du Travail avait fait part de sa réserve quant à la hausse anormale d'absences d'actualisation sur le mois d'août. Hausse que la période estivale ne pouvait expliquer à elle-seule.

Michel Sapin, le ministre, demandait alors une enquête sur ce phénomène. Vendredi 27 septembre, SFR confirmait l'incident technique auprès de Pôle Emploi qui a officiellement reconnu le problème le 30. Dans ce cadre, Jean Bassères a tenu à affirmer que Pôle Emploi mettait tout en œuvre pour que le versement des indemnisations des demandeurs d'emplois concernés par l'incident ne soit pas rompu. 25 000 d'entre eux sont déjà réinscrits, selon l'organisme.

La bourde risque-t-elle de remettre en cause le contrat entre les deux entreprises? Pour l'heure, aucune communication officielle sur le sujet. On s'en tient à « *mener une enquête de qualité* », nous indique le service presse de Pôle Emploi. Ce que confirme SFR de son côté: « *Cet incident a d'ores et déjà été résolu et une enquête approfondie a été ouverte avec Pôle Emploi pour renforcer le contrôle qualité de cette procédure afin que ce type d'incident ne se reproduise pas à l'avenir.* » C'est bien le moins.

crédit photo © Christophe Majani d'Inguibert / VEOLIA

Voir aussi

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)

[Silicon.fr fait peau neuve sur iOS](#)