



CGT Division Nationale DTSI

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la panne géante du SI...

Arcueil le 20 janvier 2023

Vendredi 13 janvier 2023 de nombreuses applications interfacées de notre SI sont tombées en rideau de 14h à 18h provoquant un incident majeur. Cela a impacté entre autres les ventes dans les boutiques, les AE et les activités techniques des UI. Le service GEOTRAC qui sert à localiser les mobiles a également été impactée : les numéros d'urgences ont été impactés par ce dysfonctionnement puisque tous les appels du 15 sont arrivés à Paris.

La cause vient des certificats de l'IOSW (plateforme d'échange entre toutes les applications interfacées du SI d'ORANGE) qui n'étaient plus valides et n'ont pas été renouvelés.

Que s'est-il réellement passé ?

La tâche de mise à jour des certificats était réalisée auparavant en interne dans le service PFC appartenant à la DTSI. La Direction a choisi de sous-traiter cette activité à SOFRECOM (projet ATLAS). Le sous-traitant n'a pas installé les certificats en temps et en heure provoquant cette panne gigantesque. Il y a pourtant toute une série de rappels sur l'expiration des certificats permettant à l'exploitant de ne pas passer à côté.

Finalement c'est le collègue d'ORANGE - qui faisait ce travail avant le projet ATLAS et qui depuis est sur une autre activité - qui a guidé les sous-traitants pour restaurer les certificats. Imaginez s'il avait été en vacances !

Le choix de la sous-traitance sur ce type d'activités complexes et stratégiques est une hérésie dont on mesure aujourd'hui les conséquences.

Quelle estimation la Direction fait-elle des conséquences financières de cette panne ?

Allons-nous enfin, à l'occasion du dévoilement de la nouvelle stratégie de la DG, rompre avec cette politique de non-remplacement des départs en TPS ou retraite conduisant à externaliser les activités au fur et à mesure ?

Pour la CGT, ORANGE ne doit pas devenir une coquille vide, nous avons besoin d'arrêter la perte de compétences et de stopper la fuite des cerveaux qui démissionnent car nous allons au-devant de graves catastrophes du SI. Souvenons-nous de l'indisponibilité des numéros d'urgence qui a causé des morts !

Les moyens financiers existent à ORANGE pour :

- **Embaucher et remplacer chaque départ à la retraite.**
- **Embaucher les sous-traitants et les former.**

La CGT a demandé que le point de l'incident soit inscrit à l'ordre du jour du CSE car la Direction vous doit des explications.