



Synthèse de l'enquête :

L'enquête confirme que le dysfonctionnement intervenu le 2 Juin sur le réseau Orange impactant fortement l'accès aux numéros d'urgence provient d'équipements appelés call-servers qui assurent une passerelle entre les services de voix sur IP (mobile sur Internet) et le réseau cuivre (RTC). Pendant toute la durée de la panne, il y a eu environ 3 millions d'appels perdus dont 11 800 appels vers les services d'urgence. Ce qui représente seulement 11% du trafic vers les urgences (propos de la direction) **Si les enquêtes en cours le confirment, c'est 11% de trop car les conséquences sont catastrophiques, 5 décès.**

La cause de la mise en mode dégradé des 6 serveurs vient d'un bug caché dit dormant (connu et habituel) depuis 2016. Au moment du défaut, il y a bien eu un retour arrière cote IP sans résultats puisque le dysfonctionnement (enchaînement de commandes de reboot) venait côté call serveurs.

La complexité du dysfonctionnement vient du fait que les appels sont acheminés sur différents supports.

La difficulté venait de l'évaluation de l'impact de la gravité touchant les services d'urgences. Il n'y a pas d'existence de cartographie sur la différenciation des flux d'appels aux urgences.

La direction tente de se dédouaner en précisant que

- c'était une opération banale d'extension de capacité du réseau pour écouler une demande croissante d'appels voix notamment à la forte demande post covid (sur un routeur NBI de 2016). La direction nous explique que c'est la première fois que ça nous arrive et c'est pénible.
- Qu'il y a régulièrement des incidents similaires depuis des années dans tous les pays. Elle évoque une quinzaine d'incidents comme chez BT, ATT, Proximus, Vodafone.

Elle nous explique même avec froideur que juridiquement, selon l'article L33.1 du code des postes et des communications électroniques, il leur incombe seulement d'acheminer gratuitement les communications d'urgence et la définition des numéros d'appels.

Et elle enfonce le clou en rappelant qu'elle a seulement une obligation de moyens pas de résultats et qu'il ne devrait pas y avoir de responsabilités pénales juridiques car il faut qu'il y ait une volonté de nuire. Le seul risque peut être homicide involontaire. L'enquête le dira.

Nb : pour info le cout d'un Projet d'upgrade de ce type est de quelques millions d'euros

Recommandations de l'inspection générale interne suite à l'enquête :

- pour un service sensible de bout en bout, avoir un système d'alarme
- pour les systèmes redondants (en partage de charge) : sensibiliser sur les consignes d'actions sécurisées
- il reste 2 autres upgrades à faire mais on les suspend.
- passer le seuil de déclenchement de la cellule de crise de 2h actuellement à 30mn à minima
- pour les services de l'état : mettre en œuvre un service unique d'urgence H24
- il y avait aussi la possibilité d'alerter les clients par sms de passer le numéro à 10 chiffres
- accompagner et accélérer les migrations des services publics RTC vers les centres d'appels IP -VOIP
- les opérateurs doivent pouvoir échanger entre eux et partager la cartographie des appels sensibles. Cette proposition sera portée par le PDG.