

« Bugs » du 1er janvier : début d'année difficile pour les technologies

L'année commence difficilement pour les opérateurs de télécommunication mobile alors qu'un « bug » informatique sur l'envoi de textos entre opérateurs la nuit du nouvel an suscite la polémique.

« Depuis hier mon téléphone envoie en rafale un SMS que j'ai adressé à quelques amis vers une heure du matin, moralité : mon forfait est « bouffé » et mes amis au bord de la crise de nerfs... Que faire ? », s'énervait un client d'Orange dimanche dans un forum d'assistance sur Internet.

Alors que plus de 930 millions de SMS ont été envoyés par les opérateurs SFR, Orange et Bouygues Télécom dans la nuit du réveillon et au cours du 1er janvier pour fêter la nouvelle année, un « bug » informatique a en effet perturbé l'envoi des textos.

L'explication à ce « bégaiement » des SMS pendant la Saint Sylvestre viendrait d'un dysfonctionnement chez un opérateur tiers, explique Delphine Ernotte, directrice exécutive et adjointe pour les opérations en France chez Orange.

Les équipes techniques d'Orange « ont constaté qu'on avait une interruption du lien entre notre réseau et celui d'un autre opérateur mobile qui semble dû à une défaillance de leur plate-forme entre minuit trente et cinq heures du matin ».

« Cette rupture nous a amené à stocker jusqu'à 8 millions de SMS destinés aux clients de cet autre opérateur qu'on a ensuite réacheminés », poursuit-elle. « C'est ce réacheminement qui, parce qu'il n'y avait pas d'acquiescement de la réception (ou accusé de réception) des SMS de l'autre côté, fait qu'on a renvoyé ces SMS plusieurs fois ».

Dans tous les cas, Orange assure qu'il ne facturera qu'un seul SMS ou MMS par message initialement envoyé.

Avec sept fois plus de MMS que l'année précédente, Orange explique toutefois avoir connu un problème : « Notre plate-forme a été saturée et a envoyé un message d'erreur invitant l'émetteur à renvoyer le MMS, et les gens ont réappuyé sur le bouton », souligne-t-elle, tout en expliquant que l'opérateur serait vigilant pour qu'il n'y ait pas de multiples facturations.

Quant aux SMS qui se transforment en MMS, cela dépend du terminal, explique-t-on chez Orange : si un SMS est trop long (plus de 160 caractères) il est soit divisé en plusieurs SMS soit transformé en MMS.

Contacté par l'AFP, Bouygues Télécom, dont le nom circule comme étant l'opérateur ayant rencontré des difficultés, rejette l'accusation et assure que le problème ne vient pas de ses équipements mais des liens d'interconnexions entre les deux opérateurs. « Le lien, il y en a un bout chez Orange, un bout chez nous », explique une porte-parole de Bouygues Télécom, et personne ne sait, selon elle, d'où vient le problème.

« On a eu ce même phénomène avec des clients Bouygues Telecom à l'étranger », souligne-t-elle. Or, « quand il y a des envois de SMS de Bouygues Télécom vers un opérateur étranger, ça ne passe pas par notre réseau, mais par une plate-forme d'interconnexion France Télécom ».

SFR, pour sa part, affirme n'avoir pas connu de « bug ».

Pour le président de l'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT), Jacques Pomonti, « c'est plutôt l'engorgement des réseaux qui est à blâmer » plutôt qu'un opérateur en particulier et si le problème concerne le réseau il touche « un peu tous les opérateurs », estime-t-il.

« Chaque année il y a un problème, mais ce qui nous inquiète c'est que cette fois ce n'est pas seulement un engorgement, mais ça a détraqué la machine dans la mesure où on a vu une sorte de bégaiement qui a provoqué la multiplication à +x+ exemplaires du même message », explique M. Pomonti.