

CYBERATTAQUE A POLE EMPLOI : LE TITRE D'UN TRES MAUVAIS ROMAN

La cyberattaque que nous avons subie, devait immanquablement arriver. Le recours systématique à des prestataires privés, dont la société Majorel, nous y a amené comme une fleur alors que la prudence aurait dû, au contraire, nous conduire à une solution informatique interne alors que la cyber malveillance, d'origine russe en particulier, n'a jamais été aussi active. !

Nous a-t-on tout dit ? Probablement pas !

Damien Bancal, expert en cybercriminalité qui témoigne dans une vidéo du 20H de TF1, a retrouvé les fichiers volés sur un forum. Selon lui, la fuite est bien plus massive qu'annoncée : "On retrouve le code postal, le mail, le numéro de permis de conduire, l'expérience, la géolocalisation de la personne, son numéro de téléphone ou encore son adresse mail", détaille-t-il.

A quoi ces données pourraient-elle servir ?

"Pour 700 dollars, un malveillant pourra lancer une cyberattaque allant du vol de données en passant par le détournement d'informations, voire l'usurpation d'identité", explique Damien Bancal. En réponse, Pôle emploi reconnaît finalement que d'autres données peuvent avoir fuité, mais pas de coordonnées bancaires.

Selon Roxane Suau, experte en cybersécurité interrogée par TF1, les informations bancaires pourraient en revanche être modifiées par les pirates informatiques : "Lorsqu'ils sont en possession d'un numéro de sécurité sociale, les pirates peuvent, à l'aide d'outils, retrouver le mot de passe, accéder au compte des victimes, et changer les coordonnées bancaires pour recevoir eux-mêmes les virements", souligne-t-elle.

La politique de pôle emploi en matière de données est en cause.

C'est évidemment la politique du « zéro papier » qui est en cause, **précédée par la liquidation menée au pas de course de la filiale APUI qui a aggravé notre charge de travail**. Outre le fait que le zéro papier a considérablement nui à notre image, elle a aussi mis en difficulté un bon tiers de nos usagers, en difficulté avec l'informatique que ce soit pour une question de connaissance, ou des raisons financières.

Une sous traitance qui se généralise, mais au profit de qui ?

Dans un avis de marché très récent, on découvre par exemple que Pôle emploi vient de confier pour près de 80 millions d'euros à la société TESSI *l'assistance à l'inscription et à l'actualisation en ligne, l'assistance à la complétude de l'attestation employeur, la gestion de la hotline technique pole-emploi.fr et d'autres traitements métiers simples sur le territoire français (Métropole et DRoms)*.

Parmi les "traitements métiers simples", il y a notamment ce que Pôle emploi appelle "l'information de 1^{er} niveau" qui n'a aucune délimitation clairement établie, donc les compétences nécessaires à la fiabilité de ce niveau d'information sont très imprécises. Il y a par exemple le cas des intermittents du spectacle : pour faire face à un afflux massif d'appels au 39 49 dans le cadre de règles exceptionnelles d'indemnisation eu égard à la crise sanitaire, notre direction a délégué à la société TESSI l'accueil téléphonique pour les intermittents du spectacle et ce, sur la période de fin octobre 2021 à début février 2022. Les usagers pensent alors avoir affaire à des conseillers dûment qualifiés : ils parlent en réalité à un téléopérateur en CDD et formé très succinctement.

Là où ça devient problématique, c'est que Pôle emploi délègue de plus en plus de tâches à ces sous-traitants privés dans le cadre de marchés de *prestations d'appui à distance*. Et parmi ces prestations : **l'accueil téléphonique au 39 49**.

Alors que l'on nous « sensibilise » à longueur de journée sur la RGPD, on laisse traiter des données sensibles à des entreprises certainement plus intéressées à engranger un maximum d'argent que d'investir dans la protection de données.

Pour rappel, Pôle emploi est un établissement public à gestion privée dont le fonctionnement aura coûté en 2021 près de 4,5 milliards d'euros.

Avec cet argent - votre argent ! - l'institution ne fait pas que payer les salaires, primes et autres avantages à ses propres salariés car Pôle emploi confie de plus en plus d'activités à des sous-traitants privés. Autrement dit, en pensant contribuer à la lutte contre le chômage, ainsi que tous les contribuables, nous contribuons tous en fait à la prospérité d'entreprises marchandes et de leurs actionnaires. **Tout l'argent qui passe dans la sous-traitance, c'est du salaire en moins, des promotions de carrière en moins. Nous sommes donc directement concernés !!**

Quand les demandeurs d'emploi s'éveilleront, ...

Ne rêvons pas.. ! quand les demandeurs d'emploi se rendront compte du pot au rose, quand les services de l'indemnisation seront touchés, car ça arrivera, nous serons aux premières loges, pour essuyer la colère des privés d'emploi ! Clairement, dans les éléments de langage que nous donne la DG, il faut minimiser, et dire qu'il n'y a aucune donnée sensible qui ont été piratés, mais en réalité, ils ne savent pas vraiment ce qui a été piraté...

Pour des usurpations d'identité, il y a des personnes qui perdent tout : perdre leur permis de conduire, ne plus pouvoir faire de prêt, ne peuvent plus avoir de carte bancaire.... Ce sont des risques bien réels... !

La direction minimise la gravité de la cyberattaque subie par le sous-traitant MAJOREL. **C'est pourtant potentiellement une bombe à retardement !!**

Avec France Travail, bonjour l'éparpillement des données...!

Avec la mise en place du réseau FRANCE TRAVAIL, ce sera la multiplication du risque de voir les données personnelles des privés d'emploi pillées en sachant que ces données vont être éparpillées. Ce sera aussi la multiplication des sous-traitants informatique. A chaque structure les siens.

A une époque où les systèmes informatiques n'ont jamais été autant attaqués, il serait prudent, intelligents de supprimer totalement la sous-traitance, pour revenir à une informatique intégrer et sécurisée. Il est plus que temps de revenir aussi sur le 0 papier qui n'a aucun sens et qui met en difficulté un nombre important de demandeurs d'emploi, nous le constatons tous les jours. Incontournable aussi le retour à la reconstruction d'une véritable filiale APUI dont nous avons dénoncée à juste titre la liquidation et dont nous voyons les conséquences aujourd'hui. **Elle permettra de s'occuper des demandeurs d'emploi les plus fragiles. Elle soulagera aussi la tâche des conseillers et de leurs équipes de direction tous saturés de travail.**

Les conséquences des politiques ultra-libérales et hyper capitalistes.

Pendant que les uns s'engraissent, les autres paient les conséquences d'une politique qui à déjà fait preuve de ses échecs. Peut-on dire que cela peut changer ?

Oui, mais à la condition d'abandonner cet individualisme qui habite beaucoup d'entre-nous. Ce qu'il faut comprendre, c'est que ce sont uniquement des combats collectifs et unitaires qui peuvent nous sortir de là. Il n'y a qu'à regarder dans l'histoire. C'est pour cela que nous serons toujours :

Solidaires, Unitaires, Démocratiques.

Solidaires Sud Emploi

38 rue des Frères Flavien 75020 Paris

syndicat.sud@pole-emploi.fr

<https://solidaires.org/se-syndiquer/les-syndicats/solidaires-sud-emploi/>