

Question de Mme Kattrin Jadin au secrétaire d'État à la Fonction publique et à la Modernisation des Services publics, adjoint au ministre des Finances et du Développement durable, chargé de la Fonction publique, sur "les erreurs du système informatique du Selor" (n° 15145)

Kattrin Jadin (MR):

Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, il me revient que plusieurs candidats Selor ont été éliminés d'un concours à cause d'un problème informatique. Une candidate a ainsi appris qu'elle ne remplissait pas les conditions pour postuler à une certaine fonction au motif que son diplôme ne se trouvait pas sur sa page Mon Selor. Or elle l'y avait bel et bien téléchargé sans recevoir de message d'erreur. Un autre candidat a obtenu trop peu de points à son examen informatisé parce que son ordinateur lui a indiqué que son test était terminé, alors qu'il n'avait effectué que trois épreuves sur quatre.

Ces bugs sont évidemment fort dommageables pour ces candidats qui se présentent à une procédure de recrutement objective, mais qui se retrouvent pénalisés en raison de hasards malheureux. C'est également regrettable pour la fonction publique elle-même, qui est ainsi entravée dans sa sélection des meilleurs profils pour les postes adéquats.

Monsieur le secrétaire d'État, êtes-vous au courant de ces défaillances informatiques et disposez-vous de statistiques sur leur fréquence? Le site Mon Selor et les ordinateurs servant aux examens sont-ils régulièrement contrôlés et mis à jour? Quelles sont les possibilités de réparation existantes pour les personnes qui sont pénalisées par ce type de problèmes, étant donné qu'elles ne peuvent en général pas prouver la défaillance du système?

Hendrik Bogaert, secrétaire d'État:

Monsieur le président, chère collègue, j'ai l'honneur de vous informer que le téléchargement d'un diplôme lors d'une inscription à une sélection organisée par le Selor est une opération extrêmement aisée. En effet, il suffit au candidat de cliquer successivement sur deux boutons pour télécharger le diplôme requis, qu'il aura préalablement encodé au moment de la création de son compte Mon Selor. Les statistiques attestent que cette action de télécharger ne présente pas de difficultés particulières. En 2012, 47 249 diplômes, 14 213 attestations de formation et 665 attestations de handicap ont été téléchargés. Le fait que des candidats présentant un handicap visuel parviennent à télécharger leur attestation prouve que l'ergonomie du site n'est pas à l'origine des problèmes rencontrés par certains et que ce site est convivial et intuitif.

L'analyse des plaintes introduites auprès du Selor démontre que ces problèmes demeurent marginaux. En 2012, le Selor a reçu 452 plaintes et, parmi celles-ci, seules 27, à savoir 6 %, concernaient des problèmes liés au compte Mon Selor.

Depuis le début de l'année 2013, le Selor a reçu 32 plaintes dont six émanant de candidats ayant été exclus d'une sélection pour ne pas avoir téléchargé correctement leur diplôme. Après une analyse approfondie de ces six plaintes, il est apparu que ces candidats ne se sont pas assurés que leur diplôme était bien téléchargé. En outre, le service des plaintes a voulu savoir si leur situation était atypique par rapport à d'autres sélections. Il s'avère qu'il n'en est rien. Sur 15 593 candidats inscrits à quatre sélections (deux francophones et deux néerlandophones), 57 - à savoir 0,5 % - n'ont pas téléchargé correctement leur diplôme. Je signale ici qu'il est demandé aux candidats de télécharger leur diplôme avant le dernier test de sélection. C'est clairement indiqué dans le règlement de sélection. S'ils ont le moindre doute, il leur est loisible de vérifier dans Mon Selor ou de contacter le Selor.

Par ailleurs, il est inévitable que des incidents informatiques ponctuels surviennent, même si cela est très rare, lors de la passation des tests informatisés, vu le grand nombre de candidats. Je peux assurer à l'honorable membre que ces problèmes sont toujours gérés au cas par cas avec l'orientation client la plus adéquate.

À titre d'exemple, la perte de temps occasionnée par le bug est toujours compensée par un ajout de temps important. Les problèmes sont résolus dans le respect scrupuleux des principes d'équité et d'égalité de traitement entre les candidats. L'objectif est clair: aucun candidat ne peut être préjudicié par ce type d'incident qui reste un cas de force majeure.

Quant au cas concret auquel l'honorable membre fait référence, le Selor a reconvoqué les candidats qui n'avaient pas eu accès à la dernière épreuve.

En ce qui concerne l'entretien du parc informatique du Selor, j'attire l'attention de l'honorable membre sur le fait que la mise à jour automatique de l'antivirus est contrôlée et implémentée quotidiennement

sur l'entièreté des ordinateurs de ce parc informatique. De même, les correctifs de sécurité – security updates – sont déployés mensuellement sur tous les ordinateurs du parc.

Via le processus de monitoring IT, via les superviseurs de tests, tous les problèmes liés aux ordinateurs sont rapportés de manière proactive au processus de gestion des incidents. Dès qu'un problème matériel ou logiciel apparaît sur un ordinateur, ce dernier est immédiatement retiré de l'environnement de production et remplacé par un ordinateur fonctionnant correctement. En 2012, 62 ordinateurs et 32 écrans ont été remplacés de manière proactive par IT.

Par ailleurs, pour ce qui est du centre de données informatiques, Selor applique également une politique de tolérance zéro face à une panne digitale. Le SLA (Service Level Agreements) garantit une disponibilité de 99,99 % pour l'ensemble des plates-formes informatiques de logiciels de tests. En 2012, ce SLA n'a jamais été violé.

Néanmoins, durant le mois de décembre 2012, deux incidents majeurs ont eu lieu dans le centre de données informatiques de Selor sur 5 127 séances de logiciels de test. Comme prévu dans le processus IT Selor, ces incidents et leur suivi ont été relatés au team compétent en la matière.

Le 12 septembre 2012, des problèmes sont apparus sur le site pendant une durée de 62 minutes. Les vieux serveurs ont maintenant été migrés.

Le 19 septembre 2012, le site fut très lent pendant 78 minutes, suite à la présence simultanée de 900 visiteurs après l'envoi de la liste de diffusion.

D'après un audit réalisé entre-temps sur les serveurs des bases de données, tous les serveurs sont configurés de façon optimale et les bonnes pratiques sont bien suivies.

Enfin, en 2012 nous avons répertorié 1 843 incidents mineurs enregistrés au centre de service – service desk – en ce qui concerne l'environnement de test, tandis que quelque 135 000 candidats ont passé le test. Seuls 48 de ces incidents furent liés à des questions informatiques. Tous les incidents informatiques connexes ont été résolus dans le SLA.

Katrin Jadin (MR):

Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie pour cette réponse très complète et détaillée. Je me ferai un plaisir de la relire en détail.