

Etranges accrocs chez Skyguide

SÉCURITÉ AÉRIENNE Des problèmes techniques sont survenus chez le contrôleur du ciel suisse, impliquant un partenaire informatique établi en Bulgarie.

PHILIPPE BOEGLIN BERNE



Des questions se posent autour de la sécurité chez Skyguide KEYSTONE

Les temps sont durs pour Skyguide, contrôleur du ciel suisse. L'épidémie de Covid-19 réduit fortement le trafic aérien, et donc les revenus. L'entreprise de la Confédération a dû demander de l'aide, et Berne lui a déjà promis une enveloppe de 400 millions de francs. Mais les difficultés ne sont pas uniquement financières.

C'est au niveau de l'informatique qu'il y a également des inquiétudes. Skyguide a installé une partie de la gestion en Bulgarie, chez son partenaire DXC. Cela ne rassure pas tout le monde, notamment le Contrôle fédéral des finances. Des questions se posent autour de la sécurité. Et ces questions sont renforcées par des incidents techniques concrets. Des problèmes informatiques se sont produits dans le cadre de la coopération avec l'entreprise bulgare DXC, indiquent des rapports internes que nous avons consultés.

Un incident a eu lieu en 2019, et deux cette année. Ces accrocs n'ont heureusement pas entraîné de conséquence grave. Mais s'agit-il de mauvais présages ? Contacté, Skyguide s'attache à rassurer.

Une erreur

Une chose est sûre, le partenaire DXC a de l'importance dans l'entretien de l'infrastructure informatique, même si les serveurs ne sont pas installés chez lui. Il gère notamment les applications de contrôle du trafic aérien, des serveurs de gestion de plans de vol ainsi que des serveurs fournissant les images radar.

La collaboration court depuis 2017. Le 5 mars dernier, un problème informatique est survenu. Peu après midi, un technicien de l'entreprise bulgare DXC a stoppé par erreur une partie de l'infrastructure informatique de Skyguide, indique le rapport d'investigation au niveau de la sécurité interne. L'indisponibilité des applications concernées a duré 18 minutes.

Informées, les équipes de Skyguide ont rétabli la situation. Selon le document, les opérations n'ont subi aucun impact significatif. Parmi les causes du problème survenu, la communication entre DXC et Skyguide est citée, ainsi que la répartition des rôles et des responsabilités.

D'autres accrocs

Une année auparavant, le 14 mars 2019, un autre incident a eu lieu. En soirée, l'équipe de DXC opérait sur un serveur et effectuait une sauvegarde partielle, pensant que cela n'aurait pas d'impact sur le service. Elle se trompait. Deux outils informatiques seront touchés en Suisse. L'intervention fut immédiatement stoppée. Là encore, aucune conséquence n'a été à déplorer, rapporte l'investigation interne de sécurité. Enfin, un troisième accroc est recensé. Selon des sources convergentes, il est survenu le 27 mai dernier.

Les inquiétudes ne manquent pas d'apparaître. Ces incidents n'ont pas porté gravement à conséquence, et ils n'ont pas entraîné d'accident aérien. Mais jusqu'à quand ?

L'entreprise Skyguide assure qu'il n'y a pas de raison de craindre le pire. « Rien n'indique que cela devrait être le cas. Nous avons mené plusieurs enquêtes indépendantes. Celles-ci ont confirmé que la technologie est à la hauteur des attentes. Cela n'est pas surprenant, car elle répond à une norme industrielle éprouvée au niveau mondial », répond la cheffe des relations médias, Prisca Huguenin-dit-Lenoir. « La sécurité n'est en aucun cas mise en danger par cette mesure. Au contraire : elle est accrue par l'utilisation de technologies plus modernes. »

Mesures prises

L'entreprise de la Confédération promet que la sécurité des passagers et des professionnels de l'aviation est assurée en tout temps. A l'entendre, les problèmes techniques doivent être relativisés. « Un incident est essentiellement la découverte d'un événement. Dans toute infrastructure informatique, il y a chaque jour un certain nombre d'incidents. Un incident n'entraîne pas nécessairement une panne ou un dysfonctionnement. Les incidents mentionnés n'ont jamais entraîné une panne, une interruption des opérations ou toute autre conséquence liée à la sécurité. »

Le partenaire bulgare DXC n'est pas seul en cause, parfois c'est la coopération avec les équipes suisses qui n'a pas fonctionné et les responsabilités sont partagées.

Skyguide dit prendre le cas au sérieux. Des mesures ont été mises en route pour éviter que cela ne se reproduise. « Nous avons un système d'amélioration continue. Depuis le début de notre partenariat avec DXC, nous disposons d'une plate-forme commune pour renforcer la communication et la coopération. Nous utilisons maintenant cette plateforme de manière encore plus intensive. »