

# British Airways : panne électrique ou externalisation mal maîtrisée ?

Troisième jour de chaos ce lundi à Heathrow et Gatwick – deux aéroports de Londres -, suite à la panne informatique qui a touché British Airways samedi. Dans un message enregistré, le Pdg de la compagnie, Alex Cruz, indique que ses équipes effectuent des « *progrès significatifs* » pour restaurer les systèmes à l'origine de la panne mondiale qui a cloué au sol nombre d'avions et des milliers de passagers. Au total, 583 vols ont été annulés à ce stade, selon *Bloomberg*. « *Alors que notre système IT se rapproche de sa pleine capacité opérationnelle, nous allons de nouveau retourner à notre planning standard à Gatwick ce lundi et prévoyons d'opérer tous les vols long-courrier et une part importante du programme des vols moyen-courrier à Heathrow* », détaille le patron de l'entreprise. Ce sont les systèmes gérant le check-in, le trajet des bagages et les réservations qui ont été touchés par la panne.

British Airways s'est montré peu disert sur les raisons de cet énorme loupé, qui devrait lui valoir une coquette facture estimée par certains à quelque 100 millions de livres sterling (soit environ 115 millions d'euros). La compagnie s'est contentée de mentionner « *un problème d'alimentation électrique* » et d'indiquer qu'elle n'avait aucune raison de soupçonner une cyberattaque.

## **Externalisation chez TCS pointée du doigt**

Si on manque donc de détails sur l'origine précise de la panne à ce stade, la presse anglaise s'est attaquée vertement à la stratégie de réduction des coûts du Pdg, Alex Cruz, arrivé à la tête de l'entreprise voici un an. Ce dernier a mis en place un programme de 4 ans visant à couper dans les coûts opérationnels, notamment via la suppression de 700 emplois de back-office et l'externalisation de pans entiers de l'IT.

Au cours de l'année 2016, le contrat d'externalisation progressive de l'IT à l'Indien TCS a notamment provoqué quelques remous. Au travers plusieurs courriers, le syndicat GMB avait alerté Theresa May des risques soulevés par ce contrat. Le syndicat, qui estime que les 900 emplois de la DSI de British Airways sont à terme menacés par cette opération, expliquait que le contrat aboutit à remplacer des employés locaux payés en moyenne 50 000 livres par an par des prestataires en Inde, rémunérés 10 000 livres. GMB suggère aujourd'hui qu'il existe un lien entre l'externalisation de certains pans de l'IT à TCS et les problèmes de ce week-end. Ces derniers témoignent d'un manque de redondance sur des systèmes critiques ou de l'inefficacité des solutions de secours. Selon une source interrogée par le quotidien populaire *The Sun*, l'ampleur de la panne s'explique notamment par l'inexpérience des prestataires, ce qui justifierait l'échec de la bascule vers le système de secours quand la panne électrique s'est produite.

## **6 pannes en un an**

En septembre dernier, une première panne avait déjà mis à terre le système de check-in de British Airways. Et, plus tôt ce mois-ci, c'est l'application gérant les bagages à Gatwick qui avait donné des

signes de faiblesse. Une autre source anonyme citée par *The Sun* calcule qu'en un an –soit depuis le démarrage de l'opération d'outsourcing -, la compagnie a connu 6 pannes IT majeures.

Notons que British Airways n'est pas la seule compagnie affectée par des bugs informatiques aux conséquences très lourdes. En août dernier, c'est Delta Airlines qui connaissait les affres de la panne IT. Au final, plus de 2 100 vols avaient été annulés. La société américaine avait expliqué que le dysfonctionnement provenait d'une défaillance d'un équipement électrique et d'une erreur dans l'exploitation de son datacenter, 300 serveurs n'étant pas reliés à l'alimentation de secours. Un scénario qui n'avait toutefois que [moyennement convaincu les spécialistes de continuité d'activité](#). Des voix s'étaient également élevées pour souligner le sous-investissement chronique de Delta dans son informatique.

**A lire aussi :**

[Oups : Delta avait bien oublié de brancher la prise](#)

[Un bug logiciel bloque le trafic aérien aux Etats-Unis](#)

Photo via [Visual hunt](#)