

Nouvelle panne informatique à la SNCF

Ca commence à faire beaucoup. La SNCF a été une nouvelle fois victime d'une panne informatique après le formidable bug de juillet dernier (voir notre article). Cette fois, les dégâts ont été moins importants mais ce nouvel incident prouve une nouvelle fois la fragilité du système informatique du transporteur.

La panne est survenue vendredi 3 au matin, 800 terminaux de ventes (sur 4.000) aux guichets des gares françaises sont paralysés, empêchant les postes concernés d'émettre des billets. « *Une panne informatique dont on ne connaît pas encore l'origine* », indiquait-on au siège de la SNCF. L'incident affecte l'ensemble du territoire. Les réservations restaient possibles grâce notamment aux automates, au service « ligne directe » (3635), au site (www.voyages-sncf.com) ou dans une agence de voyage. Vingt-quatre heures plus tard, la SNCF indique que le système est rétabli. La panne résultait d'« *un algorithme défectueux qui a progressivement contaminé les terminaux de vente en gare* ». « *Cet algorithme a pour objectif de définir la zone de travail informatique de la transaction de paiement* », a expliqué la compagnie publique. En juillet dernier, la SNCF subissait le plus gros bug de son histoire avec un blocage total des guichets dans toute la France, provoquant des files d'attente dans les gares. La panne s'était déclenchée quelques heures après le passage, prévu de longue date, de l'ensemble des guichets à une nouvelle version de Mosaic, le système de réservation de la SNCF. A cette série de catastrophes, il faut bien sûr rajouter le bug de France Télécom en novembre dernier (communications coupées...) suivi immédiatement par celui de Bouygues Télécom. Bref, les réseaux commencent à montrer leurs faiblesses. Et c'est franchement inquiétant. En attendant le prochain plantage, la SNCF a promis de renforcer « *la robustesse globale de son système de distribution* ».