

S. Duproz, Redbus: 'Les datacenters ont péché par excès...'

Chez Redbus Interhouse, la pression et l'angoisse commencent petit à petit à retomber. L'un des principaux hébergeur d'hébergeurs en France (il gère un datacenter à Courbevoie qui contient des milliers de serveurs et donc des centaines de milliers de sites) a connu la pire crise de son histoire ce dimanche avec un plantage complet. La pire des situations pour ce type d'entreprise car en l'occurrence, c'est une grande partie du Web français qui s'est retrouvé dans le noir (lire notre article).

Après une journée de lundi où Redbus s'est concentré sur les réparations et la communication envers ses clients, l'entreprise a décidé ce mardi de jouer la transparence, notamment avec la presse. Stéphane Duproz, directeur général France de Redbus a donc répondu à nos questions. **De nombreux responsables de sites Web hébergés sur des serveurs hébergés chez vous ont critiqué votre manque de communication durant la crise. Qu'en pensez-vous ?** Dire que nous n'avons pas communiqué est absolument faux. Notre devoir est d'informer de manière transparente et nous l'avons fait. Des points réguliers ont été réalisés, sur place à Courbevoie et nous avons écouté les demandes de nos clients (notamment pour choisir les créneaux de maintenance). **Deux incidents en un mois, cela fait beaucoup, non?..** C'est vrai. Mais il faut bien comprendre que la panne intervenue fin février n'avait pas du tout les mêmes causes. Il s'agissait d'une erreur humaine. Pour autant, je reconnais que les conséquences ont été similaires. **Les conséquences en terme d'image seront-elles catastrophiques ?** En effet, c'est un coup très dur pour nous. Mais sans vouloir minimiser, il faut savoir que ce type d'incident électrique est plus fréquent que l'on ne le croit dans les datacenters. Nous sommes plus impactés que les autres, car notre datacenter héberge une grande partie du Web français. D'où cette médiatisation très forte. Et parce qu'il s'agit du deuxième incident en un mois. **En clair, tout le secteur sera impacté par cette panne ?** En effet, il faut savoir que personne n'est à l'abri de pannes. **N'y a-t-il pas alors un problème de communication ? Toutes les entreprises comme la vôtre fondent leur argumentaire sur la sécurité, la disponibilité, la continuité de service, des solutions redondantes et de secours.. A trop promettre, vous payez aujourd'hui les pots cassés?.** Cet excès de communication est tout à fait exact. Il faut, pour nous, comme pour les autres, revoir nos discours et arrêter de promettre 100% de sécurité. Le risque zéro n'existe pas et le risque doit mieux être pris en compte par les clients. Du côté de Redbus, nous allons ajuster notre communication, c'est évident. **Changer la communication sera-t-il suffisant ?** Non. Car il y a un autre problème qui risque de devenir très grave. Les datacenters français et anglais commencent à saturer. Les clients hébergés sont de plus en plus nombreux, ce qui implique plus de consommation électrique et donc plus de risques. Il faudra trouver de nouvelles solutions. Par ailleurs, les prix du marché sont restés bas, après l'éclatement de la bulle Internet. Cette agressivité commerciale est peut-être profitable aux clients mais elle bride les investissements nécessaires. Il faudra donc faire passer ce message: nos prix augmenteront pour assurer les investissements et donc la sécurité.