



**Rapport conjoint sur les pannes informatiques de l'ASFC
ayant eu lieu du 28 septembre au 5 octobre 2025**

Agence des services frontaliers du Canada et Services partagés Canada

**Préparé pour :
le ministre de la Sécurité publique et
le ministre de la Transformation du gouvernement, des Travaux publics et
de l'Approvisionnement**

31 octobre 2025

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

Le présent rapport a été préparé conjointement par Services partagés Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada, et ce, à la suite d'une enquête sur des incidents informatiques ayant entraîné des pannes qui ont affecté les activités et les opérations de l'ASFC du 28 septembre au 5 octobre 2025.

Le rapport a été présenté au ministre de la Sécurité publique et au ministre de la Transformation du gouvernement, des Travaux publics et de l'Approvisionnement le 31 octobre 2025.

Scott Jones
Président
Services partagés Canada

Erin O'Gorman
Présidente
Agence des services frontaliers du Canada

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

1. Sommaire

Le présent rapport détaille les conclusions d'une enquête sur des incidents informatiques et les pannes qui ont suivi à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) du 28 septembre au 5 octobre 2025.

Les principaux systèmes informatiques de l'ASFC, qui soutiennent la plupart des programmes et services des voyageurs et du secteur commercial ont subi plusieurs pannes. Ces pannes ont notamment affecté les bornes d'inspection primaire dans les grands aéroports, les systèmes d'inspection primaire et secondaire pour les agents dans les aéroports et aux postes frontaliers routiers, ainsi que le système Information interactive préalable sur les voyageurs et le Programme de protection des passagers, qui permettent aux compagnies aériennes d'autoriser ou de refuser l'embarquement de passagers. De plus, les portails de service à la clientèle et les systèmes d'échange de données électroniques pour les expéditions commerciales, qui permettent aux importateurs de soumettre des manifestes par voie électronique, de communiquer avec les ministères pour les marchandises réglementées et d'obtenir le dédouanement pour tous les modes de transport (aérien, maritime, ferroviaire, routier et postal) ont été considérablement touchés.

Les pannes, qui se sont chevauchées, sont dues à deux changements informatiques planifiés distincts :

1. Mise à niveau de bases de données

Le 28 septembre, Services partagés Canada (SPC) a entrepris une mise à niveau des bases de données qui prennent en charge la plupart des systèmes pour le secteur commercial et les voyageurs de l'ASFC. Un correctif préalable n'a pas été installé dans les bases de données avant de procéder à la mise à niveau (erreur humaine), ce qui a entraîné une corruption importante des données actives relatives aux voyageurs et au secteur commercial. Les problèmes de performance des systèmes et les pannes intermittentes qui ont suivi se sont poursuivis jusqu'au 5 octobre, provoquant des retards dans les aéroports pour les passagers aériens internationaux, ainsi qu'un arriéré d'une semaine dans les expéditions commerciales aux postes frontaliers routiers, aux ports maritimes et aux gares ferroviaires et aéroportuaires.

2. Correctif pour les pare-feu

Le 29 septembre, SPC a appliqué un correctif de sécurité d'urgence aux pare-feu de l'ASFC, ce qui a entraîné une interruption des communications avec certaines compagnies aériennes commerciales qui tentaient d'accéder au système Information interactive préalable sur les voyageurs et au système du Programme de protection des passagers. Cette situation a perturbé le trafic aérien international et national, les compagnies aériennes ayant éprouvé des difficultés et des retards pour embarquer les passagers.

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

Les leçons tirées des causes profondes, des répercussions et des solutions apportées aux pannes ont été établies et un plan d'action exhaustif a été préparé pour aller de l'avant. Ces leçons essentielles sont classées en trois catégories : les facteurs humains et organisationnels, les facteurs liés aux processus et les facteurs technologiques.

L'ASFC et SPC sont déterminés à garantir la fiabilité des services informatiques de l'ASFC et leur capacité à répondre pleinement aux besoins du Canada en matière d'économie et de sécurité nationale.

2. Premier incident – Mise à niveau des bases de données

2.1 Résumé

Une mise à niveau régulière des bases de données, prévue par SPC et censée se faire sans interruption de service, a débuté le 28 septembre à 2 h 30 (heure de l'Est). La mise à niveau a échoué, provoquant la corruption des données en temps réel dans plusieurs systèmes clés de l'ASFC pour les voyageurs et le secteur commercial.

Cette corruption a entraîné des pannes dans les principaux systèmes pour les voyageurs, notamment les bornes d'inspection primaires dans les aéroports internationaux, les systèmes d'inspection primaire et secondaire pour les agents des services frontaliers dans les aéroports internationaux et aux postes frontaliers routiers, ainsi que le système Information interactive préalable sur les voyageurs et le système du Programme de protection des passagers.

Les pannes de ces systèmes pour les voyageurs ont été les suivantes (toutes les heures sont à l'heure de l'Est) :

- le 28 septembre de 13 h 30 à 16 h (panne partielle d'environ 2,5 heures);
- du 28 septembre à 16 h 30 au 29 septembre à 1 h 30 (panne totale d'environ 9 heures);
- le 2 octobre de 10 h 40 à 12 h 45 (panne totale d'environ 2 heures);
- le 2 octobre de 17 h 15 à 18 h 20 (panne totale d'environ 2 heures);
- le 4 octobre de 00 h 00 à 1 h (panne totale de 1 heure).

Cette corruption a également entraîné des pannes ou une dégradation des performances des principaux systèmes du secteur commercial de l'ASFC, à savoir les portails de service à la clientèle et les systèmes d'échange de données informatisé, tous deux utilisés par les partenaires de la chaîne commerciale pour échanger des manifestes et d'autres renseignements avec l'ASFC.

Les pannes ou dégradations de ces systèmes commerciaux ont été les suivantes (toutes les heures sont à l'heure de l'Est) :

- du 28 septembre à 13 h 30 au 30 septembre à 12 h (panne partielle de 46,5 heures);
- du 29 septembre au matin au 6 octobre au matin (dégradation importante du rendement).

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

Les équipes de soutien de l'ASFC et de SPC, avec l'aide des fournisseurs, ont annulé la mise à niveau défectueuse et effectué d'importantes réparations sur les données corrompues, ce qui a permis de rétablir le fonctionnement du système. Bien que des réparations importantes aient été effectuées sur les données corrompues, les travaux se poursuivent.

2.2 Conséquences

La panne a entraîné des retards pour les compagnies aériennes, les aéroports et les voyageurs internationaux de retour du dimanche 28 septembre au lundi 29 septembre au petit matin. Certains passagers ont connu des retards lors de l'embarquement dans les aéroports étrangers et nationaux, les compagnies aériennes ayant dû recourir aux procédures standard en cas de panne pour obtenir manuellement les recommandations d'embarquement autorisé ou non autorisé de l'ASFC et de la « liste d'interdiction de vol » de Transports Canada. Des retards ont également été enregistrés dans les aéroports nationaux, en raison de la mise hors service des appareils des bornes d'inspection primaire, et les voyageurs internationaux de retour au pays ont dû faire la queue pendant de longues heures, tant à l'aéroport qu'à bord de leur avion.

La panne a également provoqué d'importants retards dans le dédouanement des expéditions commerciales aux postes frontaliers routiers, aux aéroports, dans les gares de triage et dans les ports maritimes. Dans la plupart des postes frontaliers routiers du secteur commercial du pays, les temps d'attente ont été considérables, les points d'entrée du Sud de l'Ontario et du Manitoba ayant signalé des retards de plusieurs heures, voire plusieurs jours, pour les camions entre le 29 septembre et le 6 octobre.

Contrairement à ce qui a été dit dans l'espace public, aucun avis de surveillance dans le système n'a pas été manqué, les avis ayant été communiqués manuellement. Bien que les données de ciblage n'aient pas été disponibles pendant une partie de la panne, les agents des services frontaliers ont fait appel à leur formation, à leur expérience et aux indices recueillis sur le terrain pour évaluer les risques liés aux personnes et aux marchandises, conformément aux plans d'urgence.

2.3 Cause profonde

La mise à niveau avait déjà été mise à l'essai dans un environnement d'essai, de sorte que SPC et l'ASFC s'attendaient à ce qu'elle ait peu ou pas d'incidence sur les opérations. Cependant, le matin du 28 septembre, lors de la mise à niveau des systèmes dans l'environnement de production, SPC n'a pas effectué une modification préalable essentielle pour permettre cette mise à niveau. Le processus de mise à niveau du fournisseur n'a pas non plus permis de vérifier ce correctif. Le fait que cette modification préalable n'ait pas été effectuée a directement entraîné la corruption des données opérationnelles, rendant impossible leur récupération à partir des sauvegardes. Cette corruption a entraîné des pannes en cascade du système et des interruptions de service.

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

2.4 Résolution

Avec l'aide du fournisseur du logiciel de base de données, les équipes de SPC et de l'ASFC ont rétabli la version précédente afin de remettre les systèmes et services touchés en état de fonctionnement. Une intervention technique importante a permis de résoudre la majeure partie de la corruption des données, mais au 25 octobre 2025, certains travaux de rétablissement se poursuivaient.

3. Deuxième incident – Correctif pour les pare-feu

3.1 Résumé

Dans l'après-midi du 29 septembre 2025, SPC a appliqué un correctif de sécurité critique et connu aux systèmes de l'ASFC qui sont utilisés pour communiquer avec les compagnies aériennes nationales et étrangères au moyen du système Information interactive préalable sur les voyageurs et du système du Programme de protection des passagers pour échanger les données sur les manifestes de passagers et les instructions d'embarquement autorisé ou non autorisé. Ce correctif a entraîné une interruption des communications entre les compagnies aériennes et l'ASFC. Cette interruption a provoqué une panne totale des services du système Information interactive préalable sur les voyageurs et du système du Programme de protection des passagers pour les compagnies aériennes pendant environ 7 heures le 29 septembre, de 14 h à 20 h 55 (heure de l'Est).

3.2 Conséquences

Des retards ont notamment été enregistrés à l'embarquement dans les aéroports étrangers et nationaux dans l'après-midi et en soirée du lundi 29 septembre, et des passagers ont raté leur vol. Les compagnies aériennes ont appliqué leurs protocoles en cas de panne, mais elles n'ont pas non plus été en mesure de recevoir à temps la confirmation manuelle de la part de Transports Canada concernant certains voyageurs figurant sur la « liste d'interdiction de vol » pour pouvoir assurer le bon déroulement des procédures d'embarquement.

3.3 Cause profonde

SPC a appliqué le correctif de sécurité critique aux systèmes de l'ASFC sans que l'Agence en soit dûment informée, ce qui n'a pas permis de coordonner la mise en œuvre avec les compagnies aériennes afin de trouver un moment moins achalandé. De plus, le fournisseur de logiciels n'a donné aucune indication aux compagnies aériennes (ou à tout autre intervenant) quant à la nécessité d'apporter des modifications à leurs systèmes avant la modification de SPC, afin de maintenir les communications. SPC croyait que cette modification ne causerait aucune perturbation, mais il s'est avéré que ce n'était pas le cas.

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

3.4 Résolution

Les techniciens de l'ASFC et de SPC ont communiqué avec les techniciens de toutes les compagnies aériennes touchées afin de les aider à mettre à jour les protocoles de sécurité sur leurs systèmes. Cette opération a permis la reprise des communications pour le système Information interactive préalable sur les voyageurs et le système du Programme de protection des passagers.

4. Leçons tirées et plan d'action

La section qui suit résume les leçons essentielles tirées des pannes informatiques de l'ASFC et les mesures correspondantes à prendre pour aller de l'avant.

4.1 Facteurs humains et organisationnels	
Leçons tirées	Mesures
4.1.1 Les contrôles de qualité effectués par les employés de l'ASFC et de SPC qui apportent des changements informatiques importants sont insuffisants.	Mener un examen conjoint de la part de l'ASFC et de SPC afin de cerner et de mettre en œuvre des améliorations en matière de supervision, de formation et d'expérience des employés occupant des postes clés dans la gestion du changement en matière de technologies de l'information (TI). [Mars 2026]
4.1.2 La collaboration entre l'ASFC, SPC, l'industrie aérienne et les partenaires de la chaîne commerciale en matière de gestion des changements informatiques est insuffisante.	Mettre en place une gestion conjointe des changements informatiques avec l'ASFC, SPC et les partenaires de l'industrie aérienne ainsi que de la chaîne commerciale, afin de discuter et de coordonner tous les changements à venir dans les systèmes informatiques. L'objectif est de rétablir la confiance et d'éviter les interruptions de service imprévues. [Novembre 2025]
4.1.3 Les communications internes de l'ASFC concernant les incidents manquent de précision et de rigueur.	Améliorer les protocoles de communication interne afin de faciliter une communication rapide, efficace et cohérente au sein de l'Agence. [Novembre 2025]
4.1.4 Les communications et la collaboration de l'ASFC avec ses partenaires industriels sont insuffisantes.	Ajuster les communications avec les partenaires de l'industrie, les canaux de communication et les protocoles, afin d'inclure la mise en place de canaux en direct pour une communication immédiate et d'améliorer la qualité, la cohérence et l'utilité des messages. [Novembre 2025]
4.1.5 Les communications et la mobilisation de l'ASFC visant à informer les partenaires gouvernementaux des incidents, des pannes et des événements importants liés à l'ASFC doivent être renforcées.	En s'appuyant sur les récentes mises à jour des protocoles de communication, examiner les moyens de mobiliser et d'informer les partenaires gouvernementaux au sujet des incidents, des pannes et des événements importants touchant l'ASFC, et réviser ou renforcer ces moyens au besoin. [Novembre 2025]
4.1.6 SPC n'est pas suffisamment informé des répercussions concrètes des pannes des systèmes de l'ASFC sur les affaires dans le monde réel ni des risques pour la	Sensibiliser davantage le personnel de SPC aux opérations de l'ASFC, en vue d'amorcer un changement culturel qui améliorera la responsabilité individuelle et collective. Cela permettra d'améliorer l'examen, la révision, la collaboration et

Rapport sommaire de l'ASFC et de SPC sur les pannes informatiques

sécurité nationale et économique auxquels le Canada est exposé lorsque les outils numériques de l'ASFC ne sont pas disponibles.	la communication afin d'éviter que des erreurs humaines similaires ne se reproduisent à l'avenir. [Mars 2026]
4.2 Facteurs liés aux processus	
Leçons tirées	Mesures
4.2.1 La gestion des changements et des incidents informatiques de l'ASFC et de SPC n'est pas bien intégrée.	Améliorer la gestion des changements et des incidents informatiques de l'ASFC et de SPC, y compris l'intégration étroite des processus; établir des processus, des niveaux et des délais d'approbation clairs. [Novembre 2025] Veiller à ce que les applications et les services opérationnels essentiels de l'ASFC, ainsi que leurs dépendances en matière d'infrastructure informatique, soient bien documentés et compris. [Mars 2026]
4.2.2 Les processus de gestion des changements et des incidents informatiques de l'ASFC et de SPC présentent des lacunes qui nuisent à leur efficacité.	Renforcer les contrôles relatifs à l'exécution des mises à jour et des mises à niveau des systèmes afin de réduire le risque d'erreur humaine. [Novembre 2025] Réaliser une vérification interne conjointe de la gestion des changements informatiques et des incidents par les dirigeants principaux de la vérification de l'ASFC et de SPC. [Octobre 2026]
4.2.3 La réponse coordonnée de l'ASFC aux pannes informatiques soudaines, généralisées et persistantes était inadéquate.	Ajuster les plans et procédures de gestion des urgences de l'ASFC en fonction des événements récents, et veiller à ce qu'ils soient largement connus et respectés. [Mars 2026]
4.2.4 Les protocoles et les mesures prises en première ligne pour gérer les conséquences de la panne n'étaient pas uniformes d'un point d'entrée à l'autre.	Réviser, améliorer et exercer les protocoles d'interruption des activités et les plans de continuité des activités de l'ASFC afin de mieux se préparer à une perturbation numérique importante et prolongée, et veiller à une large sensibilisation. [Mars 2026]
4.3 Facteurs technologiques	
Leçons tirées	Mesures
4.3.1 L'écosystème informatique de l'ASFC est fragile et manque de résilience face aux changements et aux incidents dans certains domaines.	Examiner l'architecture et la mise en œuvre des applications et des systèmes informatiques de l'ASFC, ainsi que l'infrastructure informatique hébergée par SPC. Renforcer l'environnement informatique en repérant et en corrigeant les points de défaillance uniques, en veillant à ce que les sauvegardes techniques et la redondance fonctionnent comme prévu, et en améliorant les rapports et les alertes automatisés. Trouver des moyens de protéger les opérations de première ligne contre les perturbations et les pannes des services d'arrière-plan. [Octobre 2026]
4.3.2 Ni SPC ni l'ASFC ne définissent clairement la remise en état ou le renouvellement des systèmes et technologies vieillissants de l'ASFC, ni ne donnent suffisamment la priorité à ces activités.	Collaborer avec les organismes centraux afin de veiller à ce que la dette technique de l'ASFC soit clairement considérée comme un risque gouvernemental majeur et qu'elle soit traitée en priorité par SPC et l'ASFC. [Mars 2026]