



Reportage

JUSQU'ICI... TOUT VA BIEN

Vous le savez, lorsque qu'un problème de synchronisation survient sur une ligne ADSL (dégrouper ou pas), notre FAI, parce qu'il n'a ni accès technique ni responsabilité sur la boucle locale (tronçon de notre ligne téléphonique courant du répartiteur/centrale France Telecom jusqu'à l'abonné final), est contraint de faire appel à une cellule nationale de coordination basée à Toulon qui recueille les demandes de vérification de ligne émises par les opérateurs tiers : le service GAMOT de France Telecom (cf. <http://www.freenews.fr/index.php?itemid=294>).

« Très bien, Monsieur Marley. Nous ouvrons un ticket GAMOT ». Par ce barbarisme, ce téléconseiller de Free informe notre Freenaute que notre FAI sollicitera GAMOT afin que ce dernier amorce un process qui - en finalité (il peut y avoir plusieurs étapes intermédiaires internes à France Telecom) - verra un technicien de l'opérateur historique aller contrôler la bonne continuité du câblage sur la boucle locale. Cette opération effectuée, c'est également GAMOT qui notifiera à Free si un défaut a été constaté et surtout s'il a été corrigé. Ainsi, notre FAI recevra un retour appelé « STT » dans le jargon des Telecoms (*Signalement Transmis à Tort*) si France Telecom n'a découvert aucune anomalie de câblage ou, à l'inverse, un retour « RET » (*Rétablissement*) si un problème/panne a été localisé(e) et réparé(e) sur la boucle locale.

Enfin, ça, c'est la théorie. Car dans les faits, il arrive (souvent) qu'une non-synchronisation perdure, quel que soit d'ailleurs le retour envoyé par GAMOT à Free. A ma droite, la Freebox de Monsieur Marley est toujours en chenillard lent. Pas de synchro, donc. A ma gauche, France Telecom m'assure que le câblage de la ligne était à l'origine - ou est désormais - conforme. Il y a donc conflit entre le « diagnostic » de l'opérateur historique et l'état de la connexion observée par Free qui, dans le cadre d'une ligne dégroupée, aura pris soin - en parallèle des vérifications de France Telecom - d'inspecter le câblage de la ligne là où sa responsabilité est engagée, c'est-à-dire, en salle de dégroupage et au domicile du Freenaute (cf. <http://www.aduf.org/archives/pdf/0641.pdf>)

Alors, que faire pour sortir de l'impasse ?

Si notre FAI a la certitude que tout est OK de son côté, il ouvrira éventuellement un second ticket GAMOT. Pour x raisons, l'opérateur historique a pu se tromper dans son premier diagnostic, ou encore, a retourné un « STT » à Free sans avoir fait les vérifications nécessaires. Selon nos informations, Free reçoit fréquemment des « STT » 10 à 15 minutes après l'ouverture d'un ticket GAMOT, un délai à priori suspect puisqu'en si peu de temps l'audit complet d'une ligne est matériellement impossible...

Retour du second ticket GAMOT : « STT ». France Telecom campe donc sur ses positions. Dans ce cas, pas d'ouverture d'un troisième ticket GAMOT. Nous nous dirigeons tout droit vers... une expertise de ligne.

L'expertise de ligne, procédure (pas si) exceptionnelle (que ça... puisqu'elle concerne environ 10 % des cas de dysfonctionnements pour non-synchronisation) prévoit que la continuité de la paire de cuivre soit vérifiée dans son intégralité, depuis la salle de dégroupage jusqu'au domicile de l'abonné, à la fois par un technicien de France Telecom et un technicien de Free qui remonteront la ligne ENSEMBLE afin de déterminer où se situe la rupture de signal ADSL et par la même occasion qui en est responsable.

En plein coeur de Paris, derrière cette porte, un répartiteur (ou NRA : Noeud de Raccordement d'Abonnés), une des 12.000 centrales que compte France Telecom dans l'hexagone. Aujourd'hui, nous accompagnerons Stéphane, expert itinérant Free, à une expertise. Il a rendez-vous dans ce bunker ultra-sécurisé pour vérifier et, bien entendu, tenter de rétablir la ligne de Monsieur Marley.

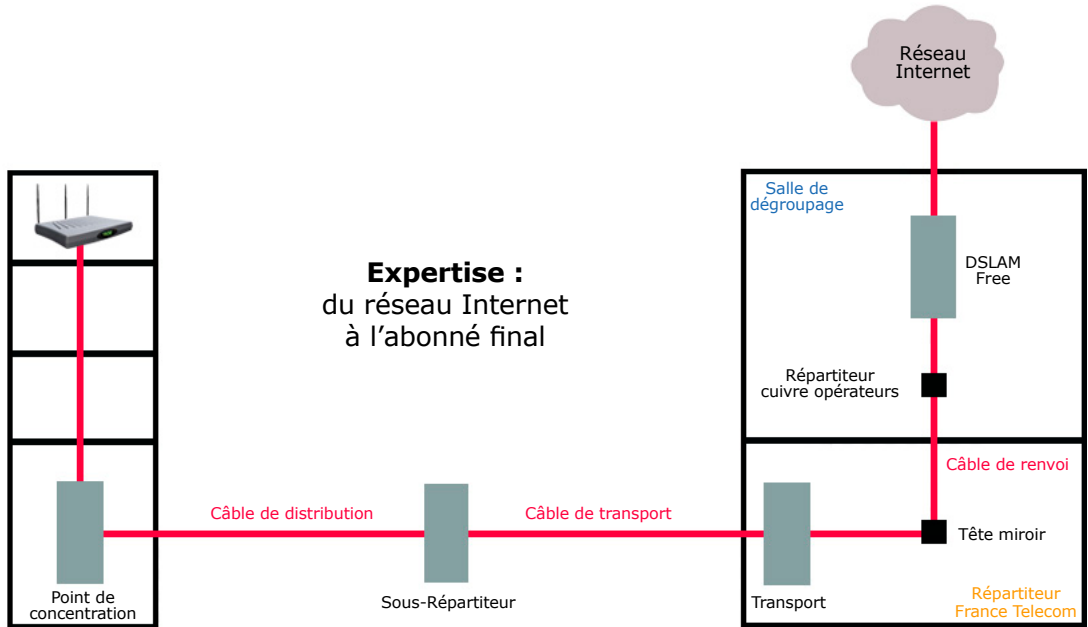
Après avoir montré patte blanche trois étages plus bas, le gardien du temple nous invite à monter en salle des « Répartiteurs ». Nous sonnons. Pierre, un agent France Telecom particulièrement souriant (qui a dit que les relations Free-FT étaient tendues ? ;-)) nous fait pénétrer dans le saint du saint.





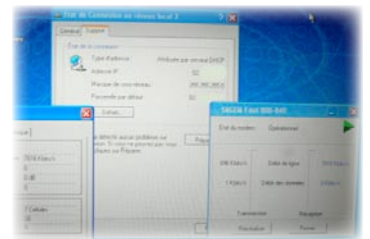
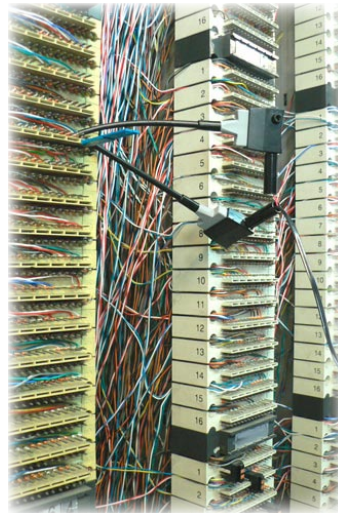
A l'intérieur, dans un silence où une mouche toulousaine aurait été repérée à la première décontraction, une véritable cathédrale de cuivre. Des plafonds à 4 mètres et des allées de 100. A n'en plus finir des « *têtes de transport* » (ou « *têtes verticales* ») (cf. schéma ci-dessous). Ici convergent 43.000 lignes... et au beau milieu de ce spectaculaire enchevêtrement de câbles et de jarretières... celle de Monsieur Marley.

Dans cet univers, à en croire la discussion que viennent d'entamer Pierre et Stéphane, le langage humain s'épure instantanément de toute phrase construite. Les deux compères communiquent maintenant telles deux fourmis qui se frottent les antennes. Leur vocabulaire se réduit à une série charabiesque de chiffres, de lettres, de « *slash* », de « *LYNX* » et autres félins indomptables pour qui - comme votre serveur - n'est jamais descendu dans cette étrange arène. Tant pis, je m'accroche tant bien que mal aux branches et prend de temps en temps une p'tite photo... euuh... sous le manteau. ;-)



Par « *tête de transport* », 16 amorces de 7 lignes téléphoniques chacune soit au total 112 abonnés. Stéphane consulte sa fiche d'intervention pour savoir sur quelle « *position* » arrive la ligne de Monsieur Marley : « *Tête n° XXXX - Amorçe 5 - ligne 7* ». Il s'y raccorde à l'aide d'un grippe-fils qui pincera les deux câbles de la ligne téléphonique (viii, une ligne téléphonique, c'est deux câbles ;-).

Au bout du grippe-fil, un modem ADSL Sagem branché à un ordinateur portable. Et à l'écran, trois informations : l'adresse IP « *récupérée* » (Chouette ! C'est bien celle que le DSLAM de Free est censé attribuer à Monsieur Marley), le débit et la qualité de la ligne qui semblent parfaitement normales. Jusqu'ici, tout va bien...



Vous l'aurez compris, ce premier test nous a permis de déterminer qu'entre le Transport et le DSLAM de Free la ligne était effectivement câblée (synchronisation OK, débit de ligne OK) et qu'elle l'était - c'est essentiel - au bon endroit, sur la bonne position (adresse IP, OK). Si par exemple deux lignes avaient été inversées lors du câblage, Stéphane n'aurait obtenu aucune adresse IP (0.0.0.0 :-() ou aurait récupéré celle d'un autre Freenaute.

Maintenant nous en avons la certitude (Stéphane qui a fait les tests, Pierre qui les a suivis/approuvés/avalisés et votre benêt de serveur qui commence à peine à distinguer le nord du sud dans cette jungle hostile ;-), la source du dysfonctionnement n'est située ni dans le répartiteur France Telecom, ni en salle de dégroupage. Nous devons remonter la ligne vers le domicile du Freenaute pour localiser la rupture de continuité du signal ADSL...

Nous retrouvons nos deux acolytes à 1986 mètres du répartiteur où nous étions tout à l'heure et à une cinquantaine de mètres seulement de l'immeuble de Monsieur Marley.

Pierre ouvre le sous-répartiteur (vous savez, ces p'tites armoires frappées du logo de France Telecom que l'on croise souvent sur les trottoirs ? ;-)



Bis repetita. Grippe-fils, modem ADSL, ordinateur portable... Stéphane se connecte de nouveau sur la position de Monsieur Marley. Et là encore, débit conforme aux caractéristiques intrinsèques de la ligne, adresse IP correcte. La continuité du signal ADSL n'est donc pas rompue sur le câble de transport. Jusqu'ici, tout va bien...



« C'est pas vrai bon sang ! Mais il est où ce p... de PC ?!!! ». Nous scrutons l'intégralité du hall d'entrée de l'immeuble de Monsieur Marley. Rien ! Nous montons, descendons dans les étages. Toujours rien ! Impossible de localiser le « PC » (*Point de Concentration*, la tête sur laquelle arrivent - depuis le sous-répartiteur - toutes les lignes déservant le bâtiment). Grrr !!!

Et puis, surgit de nulle part : « Euuuh, vous cherchez quoi ? » demanda l'employée d'une mercerie qui se trouvait au rez-de-chaussée de l'immeuble... en voyant trois gus entre impatience, colère et... courtoisie : « Bonjour, Madame. Pardon. Vous savez où se trouve l'arrivée France Telecom dans l'immeuble ? Nous sommes en intervention... »

« Voyons voir... Je crois qu'il y'a un truc en bas... Attendez, j'veais chercher la clé pour vous ouvrir ». Nous descendons...

Au sous-sol, la réserve de la mercerie. Nous nous fauflions dans un labyrinthe d'étales, de boutons et de rubans en tous genres. Après un bon quart d'heure de recherches, il est là... le « PC ». « Houuu boudiou ! » répondit Pierre à la... euuuh... vétusté d'un panneau sur lequel pendouille une anarchique pelote de fils entremêlés. Pas étonnant pour une mercerie ;-) m'enfin... on tient peut-être là la raison de notre présence sur les lieux.

Et bien, quenéni ! Les apparences sont parfois trompeuses. Stéphane réitéra son test de connexion sur ce « PC » et... R.A.S. La rupture de signal ne venait pas de là. Jusqu'ici, donc, tout allait bien... Nous nous rapprochions encore un peu plus du hic qui - forcément - se situe entre ce paradis de couturière souterrain et l'appartement de Monsieur Marley, quatre étapes au dessus de nos têtes...

Ding, dong. « Bonjour, Monsieur Marley. France Telecom et Free. Peut-on entrer ? Nous venons rétablir votre ligne ADSL... ». Stéphane branche son « *cable tracker* » sur la prise téléphonique de notre Freenaute. Ce boîtier permet de localiser la moindre coupure sur un câble de cuivre. Nous allons enfin pouvoir savoir d'où vient le problème.

Après quelques minutes de chasse, l'objet de l'expertise est révélé : au plafond du rez-de-chaussée, entre local à poubelles et porte de la cave... pardon... porte de la caverne d'Ali Baba ;-), sous un coffre de contreplaqué - visiblement - fraîchement installé pour dissimuler une autoroute de câbles (téléphone, interphone, TV, électricité, etc...), Pierre identifie la ligne téléphonique de Monsieur Marley grâce au signal envoyé dans le câble par le « *cable tracker* ». Elle pendouillait, sectionnée. (sans doute par les ouvriers qui avaient installé le « cache-fils » artisanal). Autrement dit, le câble qui remontait du « PC » et celui qui descendait de l'appartement ne joignent pas les deux bouts.



Heureusement, en moins de temps qu'il ne faut pour le dire, Pierre pansa la blessure... au péril de sa vie ;-) (cf. la première photo de ce reportage). Entre nous, voir un technicien France Telecom d'un bon mètre quatre vingt-dix s'improviser équilibriste sur une poubelle pour qu'un Freenaute puisse surfer fut un moment presque aussi délicieux...

... que l'instant où nous sommes remontés chez Monsieur Marley pour constater que sa Freebox affichait l'heure.

Merci à Stéphane, Pierre, Monsieur Marley et à toutes les personnes qui nous ont permis de réaliser ce reportage.