

Une « erreur humaine » chez Orange bloque l'accès à Google et Wikipedia (maj)

Mis à jour le 17/10 à 14h et 17h10

Pendant une heure, entre 10h30 et 11h25 environ ce lundi 17 octobre, des millions d'internautes n'avaient plus accès aux sites Google.fr, Wikipedia.fr et OVH.com. Visiblement, il s'agissait des clients d'Orange. Dont la rédaction de *Silicon.fr*. Dans un premier temps, nous avons soupçonné un problème de serveurs de DNS (qui rapprochent notamment les noms de domaine des adresses IP) puisque le changement de l'adresse DNS de notre connexion par celle d'un autre service que celui fourni par Orange nous donnait bien accès aux sites concernés.

Sur Twitter, l'opérateur se dédouanait de tout problème interne. A 10h59, le compte Orange Conseil déclarait que « *les problèmes de connexion à Google et Wikipedia ne sont pas liés à Orange mais aux sites en question qui rencontrent un problème technique* » (voir nos captures d'écrans ci-contre). Pourtant, les problèmes semblaient bien converger vers le réseau de l'opérateur historique. Chez Apicomm, un prestataire de maintenance (gérant notamment les infrastructures de NetMediaEurope, éditeur de *Silicon.fr*), un technicien explique avoir reçu de nombreux appels clients en raison de l'impossibilité d'accéder à Google.fr et Wikipedia.fr depuis le réseau Orange. Chez le prestataire, des difficultés étaient également signalées avec les smartphones. Ceux utilisant le réseau Orange évidemment, mais aussi –plus étrangement– celui d'autres opérateurs. Ce que nous n'avons cependant pas constaté depuis le réseau Bouygues Telecom en 4G.



Une erreur humaine selon Orange

Orange a fini par reconnaître sa responsabilité dans ce bug. « *Il s'agit d'une erreur humaine lors d'une opération technique sur un serveur, nous a expliqué le service communication. Nos clients ont pu rencontrer des difficultés à se connecter aux sites Google et Wikipedia, et ont pu être reroutés vers le site du*

ministère de l'Intérieur ». L'intervention portait sur une actualisation des sites bloqués. « *Malencontreusement, les sites [victimes] se sont retrouvés dans la liste des sites bloqués.* »

Il faut savoir que, depuis février 2015, suite à la loi contre le terrorisme adoptée fin 2014, une autorité administrative tient à jour une liste de sites vus comme faisant l'apologie du terrorisme ou affichant de la pédopornographie. Cette liste, transmise aux fournisseurs d'accès Internet, permet de bloquer ces sites et renvoie les internautes tentant d'y accéder à une page d'avertissement du ministère de l'Intérieur, un site maintenu par un sous-traitant de l'Etat. C'est cette page qu'ont affichée certains internautes tentant ce matin d'accéder à Google.fr. Sauf que le site en question a rapidement été saturé, ce qui explique que la plupart des utilisateurs souhaitant accéder au moteur de recherche ont simplement eu droit à un message d'erreur, faisant penser à une panne de Google.fr.

Une erreur humaine inexplicable

Orange n'a pas été en mesure de nous expliquer comment cette « *erreur humaine* » a pu aboutir à une erreur de manipulation aussi grossière. Et réfute l'idée d'un acte malveillant. Il est pourtant difficile de croire à une erreur en provenance de la liste des sites interdits, transmise aux opérateurs par l'Etat, puisque les accès depuis les DNS des autres FAI ne posaient pas de problème similaire. La mise à jour des sites interdits se ferait à la main chez Orange ? Si c'est le cas, comment des sites aussi populaires que Google et Wikipedia ont-ils pu atterrir dans la liste noire des services web interdits par l'Intérieur ? Faute d'explication, Orange préfère insister sur le retour à la normale du service. Et précise que les utilisateurs devront, si besoin, vider le cache de leur navigateur et éventuellement relancer leur box pour retrouver le service. Néanmoins, à l'heure où nous écrivons ces lignes, de nombreux internautes témoignent toujours de leurs difficultés à accéder aux services concernés. Y compris sur le [forum d'Orange](#).

Ajout à 17h10 : Selon nos confrères de [MacGénération](#), qui se sont procuré une note interne, l'erreur d'Orange provient en réalité d'un « *ancien fichier de test [...] intégré à tort lors de la phase de blacklistage sur les serveurs DNS* ». Résultat : les clients qui ont tenté d'accéder aux URL bloquées par erreur entre 9h42 et 10h30 « *ont récupéré un mauvais fichier DNS* ». Pour mettre fin de la panne, l'opérateur a simplement restauré l'ancien fichier DNS, datant du 12 octobre. Signalons que, pour accéder de nouveau à Google.fr et Wikipedia.fr sans attendre, de nombreux internautes ont toutefois dû vider le cache de leur navigateur et/ou redémarrer leur box. Au sein de NetMediaEurope (l'éditeur de Silicon.fr), les difficultés n'ont réellement cessé qu'une fois cette dernière opération effectuée.

Avec Reynald Fléchaux

Lire également

[La bourse australienne stoppée par une « panne matérielle »](#)

[Panne majeure chez Free Mobile](#)

[Cedexis scanne les pannes de l'Internet en temps réel](#)

crédit photo © Photobank gallery - shutterstock