

Le réseau de Bouygues Telecom est rétabli

Depuis 1h ce matin, les abonnés de Bouygues Telecom peuvent à nouveau utiliser leurs mobiles. Mais selon nos informations, des incidents perduraient encore vers 5h. Selon un communiqué de l'opérateur,

« pour pouvoir de nouveau bénéficier du service, il suffit d'éteindre puis rallumer son mobile ». Par ailleurs, BouyguesTel présente une nouvelle fois ses excuses et assure qu'un geste commercial est en cours de préparation pour ses clients sans toutefois définir les modalités et la forme de ce geste commercial. Mais en terme d'image, le mal est fait même si la communication du troisième opérateur français a été exemplaire. Enfin, l'affaire est remontée jusqu'au gouvernement puisque le ministre de l'Industrie Patrick Devedjian demande une enquête sur les *« pannes informatiques récentes »* des réseaux de télécommunications (France Télécom a également été victime d'un plantage sur le réseau fixe, voir notre article). *« Parallèlement aux expertises menées par les opérateurs »*, le ministère a demandé au président de l'Autorité de régulation des télécoms (ART) Jean-Michel Hubert *« de conduire une mission d'enquête afin d'évaluer l'impact de ces dysfonctionnements, de déterminer et d'analyser leurs causes, et de proposer les solutions techniques ou administratives permettant d'éviter qu'ils ne se reproduisent »*, indique le ministère. Les conclusions de cette mission devront être remises avant le 10 décembre 2004, est-il précisé. **Rappel des faits: une journée à oublier pour BouyguesTel** Dès mercredi 6h, les communications à partir et en direction des mobiles du troisième opérateur français ne sont plus possibles. Affichage de « réseau indisponible » ou tonalité de ligne occupée ou communications très perturbées... Bouygues Telecom fait état d'une panne complète de son réseau sur tout le territoire. Elle a été causée par un incident informatique. Une première. Quelques heures plus tard, Bouygues découvre la raison de ce plantage historique. La panne informatique provient du dysfonctionnement de la base de données clients qui sert à repérer le mobile du client et lui permet d'acheminer ses appels et d'en recevoir. Les deux serveurs informatiques en cause *« sont du matériel classique et largement utilisé par de nombreux opérateurs de téléphonie mobile avec, jusqu'à ce jour, une fiabilité sans faille »*, peut-on lire dans un communiqué. Deux serveurs centraux jumeaux, sont tombés au même moment, dans deux endroits différents. Mais les raisons de ce plantage ne sont pas connues. *« En fonctionnement normal, ils se secourent en prenant le relais l'un de l'autre. La panne est de nature exceptionnelle. Des investigations sont en cours pour en connaître l'origine »*. A 13h, l'opérateur indiquait que l'ensemble de ses clients pouvait émettre des appels mais en fin d'après-midi, on observait encore de très importants dysfonctionnements. **Un impact certain, malgré une réelle transparence**

Selon les analystes financiers interrogés par Reuters, cette panne aura évidemment un impact financier d'autant qu'elle a duré toute la journée.

« Il y aura bien entendu un impact négatif mais comme on ne sait pas à quel rythme les clients ont pu recommencer à téléphoner on ne peut pas le chiffrer pour le moment », dit un spécialiste du secteur travaillant pour une banque française. Pour un autre expert d'un grand courtier de la place, *« en termes d'image déjà, ce n'est pas bon. De plus, cette panne a été particulièrement longue puisqu'on en est déjà à plus de douze heures. Mais il est trop tôt pour en mesurer l'impact. Cela dit, il ne faut pas oublier que France Télécom a eu un problème similaire il n'y a pas longtemps »*. **Les causes?** La panne est, semble-t-il, d'origine informatique. Pour des raisons encore inexpliquées, un serveur a connu des difficultés

mais son serveur miroir de secours, en tolérance de panne théoriquement garantie à 100%, n'a pas pu reprendre les traitements d'appel. Tout s'est écroulé en cascade en quelques dizaines de minutes à mesure que les appels affluaient en début de journée, jusqu'à rendre le réseau totalement inexploitable! Alors, défaillance technique grave? Attaque de 'hacker' ou propagation de virus? Bouygues s'en expliquera: l'opérateur a eu le mérite de jouer la transparence, jusqu'à Gilles Pellisson, p-dg, venu en personne s'expliquer auprès des médias et évoquer un dédommagement à la clientèle.