

Protocole de Déplacement et Dépannage Site

Méthodologie standardisée pour la résolution des incidents physiques et réseau.

1. Préparation Logistique et Matérielle

Une intervention réussie commence avant le départ. L'oubli d'un outil peut transformer un dépannage de 15 minutes en une demi-journée d'indisponibilité.

1.1 Le Kit de Survie du Technicien Terrain

OUTILLAGE PHYSIQUE :

- Tournevis de précision (Kit iFixit), Pince à sertir RJ45/RJ11.
- Testeur de câble réseau (Fluke ou équivalent) avec certification de schéma de câblage.
- Soufflette à air sec et lingettes antistatiques.

OUTILLAGE LOGIQUE :

- Console de management (PC portable avec port série/RJ45 natif).
- Adaptateurs : USB-C vers Ethernet, USB vers RS232 (Console DB9).
- Clés USB de boot (Live Linux, WinPE) et installateurs drivers offline.

1.2 Inventaire des Pièces de Rechange (Spare Parts)

Composant	Usage	Quantité Standard
Cordons RJ45 (Cat 6a)	Remplacement de brassage défectueux	5 (longueurs variées)
Alimentations Universelles	Test de blocs secteur HS	2
SFP/Transceivers	Remplacement liaison fibre optique	2 (Multi-mode/Single-mode)

2. Sécurité et Accès aux Sites

L'accès aux locaux techniques (Data Centers, Locaux Techniques d'Étage - LTE) est soumis à des règles strictes de sécurité.

Protocoles de Sécurité (EPI) :

- Port de chaussures de sécurité dans les zones de stockage.
- Bracelet antistatique (ESD) obligatoire lors de l'ouverture d'un serveur ou switch.
- Signalisation de la zone d'intervention si celle-ci entrave la circulation.

3. Diagnostic Méthodique (Modèle OSI)

Le technicien terrain doit appliquer la méthode de dépannage "Bottom-Up" (du bas vers le haut) basée sur le modèle OSI.

L1 : Physique

L2 : Liaison

L3 : Réseau

L4 : Transport

3.1 Analyse de la Couche 1 (La plus fréquente)

Vérification de la continuité électrique et lumineuse. 60% des pannes terrain sont dues à un câble pincé, un port switch défectueux ou une mauvaise insertion SFP.

3.2 Analyse de la Couche 2 et 3

Utilisation de commandes de diagnostic via le terminal :

- `ping -t [gateway]` : Vérification de la stabilité de la liaison.
- `tracert [server]` : Identification du saut (hop) où la perte de paquet survient.
- `arp -a` : Vérification des conflits d'adresses MAC.

4. Intervention sur Matériel Actif (Switchs/Bornes Wi-Fi)

Lors d'une intervention en baie de brassage, la rigueur est de mise pour éviter les coupures en cascade.

PROCÉDURE DE REMPLACEMENT DE SWITCH :

1. Sauvegarde de la configuration *running-config* (si possible).
2. Étiquetage de chaque câble avant débranchement (Numérotation des ports).
3. Installation du nouveau matériel et mise à jour du Firmware.
4. Restauration de la configuration et test de continuité sur chaque VLAN.

5. Résolution des Problèmes de Couverture Wi-Fi

Le technicien effectue un **Site Survey** rapide sur place pour identifier les sources d'interférences.

- Identification des zones d'ombre (murs porteurs, cages de Faraday).
- Analyse de spectre pour détecter les canaux saturés (2.4GHz vs 5GHz/6GHz).
- Repositionnement des antennes ou ajout de bornes mesh si nécessaire.

6. Clôture de l'Intervention et Reporting

L'intervention n'est terminée que lorsque la preuve de résolution est documentée.

6.1 Rapport d'Intervention (Bon de Travail)

Section	Informations Requises
Diagnostic Initial	Symptômes constatés à l'arrivée sur site.
Actions Réalisées	Détail des pièces changées et configurations modifiées.
Tests de Validation	Preuve de débit (Speedtest) et ping sans perte.

6.2 Mise à jour du référentiel (CMDB)

Toute modification physique (changement de port, nouvel équipement) doit être répercutée dans le schéma réseau global (Visio/NetBox) avant le départ du technicien.