

Orange: «Les problèmes d'activation de l'iPhone 4 seront résolus à la fin de la semaine»

Les clients d'Apple ne sont visiblement pas au bout de leur peine avec l'iPhone. Après les galères que certains utilisateurs subissent pour effectuer la mise à jour de leur terminal mobile [vers iOS 4](#), les premiers acheteurs de l'iPhone 4 rencontrent **quelques soucis d'activation** du côté de leur opérateur.

Chez Orange notamment. L'opérateur reconnaît que *« les délais d'attente sont plus élevés que d'habitude »*. Hélas, Orange n'est pas en mesure de quantifier précisément l'attente. Au client de prendre son mal en patience. Un paradoxe pour un opérateur qui a ouvert plusieurs de ses boutiques [dès minuit le 23 juin](#). La raison de ces retards? *« Le serveur d'activation est très sollicité, cela crée des ralentissements. »*. Du coup, les utilisateurs font la queue et doivent patienter. Une situation inédite. *« Nous n'avions jamais eu de problème jusqu'à présent. »*

La saturation du serveur s'explique bien évidemment par le succès du terminal mais aussi par la **modification du format de la carte SIM** qui, en passant de mini à micro, se voit réduite. Apple justifie ce changement pour des raisons d'ergonomie dans la conception du boîtier. Sauf que cela impose un renouvellement des cartes SIM même pour les clients actuels d'Orange. Du coup, il faut activer les iPhone des nouveaux clients comme des anciens. D'où la saturation du serveur visiblement sous dimensionné.

Une modification des paramètres qu'Orange aurait dû anticiper. *« Nous avons anticipé le problème mais pas à ce point »*, assure le service presse de l'opérateur. Qui a répondu à l'affluence inattendue par **l'extension jusqu'à 23 heures (au lieu de 20 heures) du fonctionnement du serveur d'activation**. (En revanche, notre interlocuteur n'était pas en mesure d'expliquer pourquoi ce serveur ne tourne pas 24 heures sur 24.) Ensuite, la vitesse de traitement de l'activation est doublée. Elle passe de 10 à 5 secondes.

Des mesures qui ont permis de commencer à désengorger l'affluence des demandes dès hier, jeudi 24 juin. *« D'ici ce soir [vendredi 25 juin, ndlr] une bonne part du problème sera réglé »*, promet Orange. *« Cela devrait être résolu d'ici la fin de la semaine. »* Espérons-le pour les clients d'Orange. Pour tous les clients et pas seulement les aficionados de l'iPhone. Car **la saturation du serveur d'activation pèse également sur les ouvertures de lignes des autres terminaux**. Un comble!

Orange n'est pas le seul à souffrir du succès de l'iPhone 4. **SFR aussi**. En témoigne les messages dans ses forums. *« J'ai essayé d'activer ma carte sim, tous les services me renvoient la même réponse : »impossible pour raisons techniques »*, témoigne YarO-SaN le 24 juin en début de soirée. L'opérateur n'a pas retourné nos appels. Mais on peut supposer qu'il rencontre les mêmes problèmes que son concurrent. Sauf que ceux-ci semblent, ce 25 juin au matin, terminés. Une collaboratrice de Net Media Europe (éditeur de [Silicon.fr](#)) cliente de SFR a ainsi pu activer son iPhone 4 sans problème (une fois la mise à jour iTunes installée).

Du côté de Bouygues Telecom, « nous n'avons reçu aucune alerte ». Ce qui ne veut pas forcément dire qu'il n'y a aucun problème. Il faut dire que même si « ça démarre fort », les ventes de l'iPhone 4 sont peut-être moindres que celles de ses concurrents. Contrairement à eux, Bouygues Telecom n'avait pas jugé utile de proposer le smartphone d'Apple en pré-commande. Et l'opérateur a attendu le dernier moment pour [communiquer ses tarifs](#) (qui s'alignent finalement sur ceux de la concurrence).

Au-delà des problèmes d'activation, l'iPhone 4 rencontre également des **soucis de qualité du signal radio**. Un dysfonctionnement visiblement dû à la conception des antennes internes comme le montre, en vidéo, [Gizmodo.fr](#). Seule solution, tenir le terminal entre deux doigts en évitant de toucher la base gauche de l'appareil (ou d'utiliser un étui en silicone).

Autre problème, **l'écran de l'iPhone 4 tendrait à jaunir par endroits**. Conséquence d'un composant chimique servant à coller les différentes couches de l'écran et qui n'aurait pas eu le temps de sécher lors de la fabrication du terminal, selon le [forum](#) d'ArsTechnica. Tâches qui disparaîtraient au fil des jours, le temps que la colle sèche. Les premiers utilisateurs auront l'occasion de le vérifier, ou non, prochainement.

Bref, un iPhone 4, ça se mérite!