

USA : pourquoi les utilisateurs du BlackBerry sont-ils tombés en rade?

Des millions d'utilisateurs américains du BlackBerry ont été privés de messagerie mobile pendant de longues heures entre mardi soir et mercredi matin. Un véritable drame pour cette population complètement accro à ce terminal qui permet d'envoyer et de recevoir des mails de façon automatique. BlackBerry compte 8 millions d'utilisateurs dans le monde, dont une grande majorité en Amérique du Nord. On imagine alors la pagaille.

Pendant la nuit de mardi à mercredi (entre 20h et minuit pour être précis), il semblerait que l'infrastructure réseau de RIM, le fabricant du terminal, soit tombée. Tous les mails en transit ont donc été bloqués : rappelons que les courriels échangés via le BlackBerry transitent (de façon cryptée) dans les serveurs de RIM au Canada.

Mercredi matin, le problème n'était toujours pas résolu, entraînant la paralysie du service. « *Nous sommes actuellement en train d'étudier le problème qui cause des soucis d'envoi et de réception des messages* », expliquait alors l'entreprise. Le service téléphonique du BlackBerry n'a toutefois pas été atteint par la panne, a précisé RIM.

Il aura fallu attendre jusqu'à 11H pour que le réseau soit totalement rétabli.

Malgré la gravité de l'incident, RIM se refuse pour le moment à donner plus de détails sur cette panne géante. « *La cause profonde fait actuellement l'objet d'un examen, mais le service a été rétabli au cours de la nuit pour la plupart des clients et RIM examine de près les systèmes afin de maintenir le service à un niveau normal* », a affirmé la société dans un communiqué.

De nombreux utilisateurs se sont d'ailleurs plaints de la non-réactivité de RIM qui est restée muet pendant plusieurs heures après le début de la panne.

Mais cet incident risque surtout d'écorner l'image du BlackBerry auprès des entreprises sensibles, des services gouvernementaux ou d'urgence. Dans le passé, RIM avait du batailler sec pour prouver que son système était parfaitement sécurisé au niveau de la transmission de données. Aujourd'hui, cet incident risque de réduire ses efforts à néant.

Pour autant, la panne n'a pas effrayé les investisseurs : l'action est restée en hausse à la bourse.