

MESSAGE DE

CENTRE DE SERVICES
Direction générale des technologies
de l'information et de la communication (DGTIC)

DATE : Le 10 décembre 2015

DESTINATAIRES : Utilisateurs d'appareils mobiles Apple

OBJET : Problèmes de synchronisation des appareils mobiles Apple avec Exchange

Il existe depuis plusieurs années, dans toutes les organisations, des problèmes récurrents de synchronisation des appareils mobiles Apple avec le logiciel de courriel Exchange. Les problèmes changent selon les versions du système d'opération Apple (IOS). Depuis plusieurs mois, il y a 2 problèmes que l'on observe le plus souvent chez nos utilisateurs. Malgré qu'aucune solution n'est connue d'Apple ou de Microsoft, voici les mesures d'atténuation suggérées par ces derniers. Pour plus d'information, vous pouvez vous référer aux sites suivants :

- <https://support.microsoft.com/en-us/kb/2563324>
- <https://support.apple.com/en-us/HT203719>

1. Problème de synchronisation de courriel Exchange pour les utilisateurs d'iPhone

Symptômes:

- Recharge de tous les courriels de façon inattendue.

Mitigation:

- Réduire l'intervalle de temps des courriels à synchroniser ([Voir instruction](#)).
- Réduire la période du calendrier à synchroniser ([Voir instruction](#)).
- Si toutefois le problème demeure aussi fréquent, il est possible de modifier la synchronisation automatique au profit d'une synchronisation moins fréquente ([Voir instruction](#)) ou manuelle ([Voir instruction](#)).

Si vous éprouvez des difficultés à visionner les vidéos, veuillez vous référer à la [procédure](#).

2. Problème de synchronisation du calendrier Exchange avec Outlook sur iPhone

Symptômes:

- Absence d'éléments dans le calendrier.

Mitigation:

- Utiliser la même version d'Outlook sur tous vos appareils.
- Une seule personne devrait gérer une demande de rencontre.
- Gérer votre calendrier seulement à partir d'Outlook ou OWA (Outlook Web Access).
- Assurez-vous que votre appareil mobile a la dernière version du système d'opération IOS.
- Pour changer une série entière de rencontres, annuler l'original et créer une nouvelle.
- Un item corrompu le restera jusqu'à ce qu'il soit effacé.
- Lorsqu'on programme une rencontre récurrente, Microsoft recommande de fixer la date de fin à un maximum de 6 mois.

La DGTIC vous remercie de votre compréhension et collaboration.