

# FAQ (Foire Aux Questions)

- [FAQ institutionnelle](#)
- [Fonctionnalités](#)
- [Messagerie nationale: la FAQ](#)
- [Typologies de Problèmes techniques pour la Messagerie \(à traiter\)](#)

# FAQ institutionnelle

<https://monaidenumerique.education.gouv.fr/outils/messagerie/faq/>

## Sommaire

- [Informations générales](#)
- [Connexion à la messagerie](#)
- [Mon académie migre vers la nouvelle messagerie](#)
- [Mail](#)
- [Contacts](#)
- [Calendrier et tâches](#)
- [Stockage](#)
- [Gérer ma messagerie](#)
- [Messageries fonctionnelles](#)
- [Sécurité](#)
- [J'utilise Thunderbird](#)

# Fonctionnalités

## Quel est le quota ( taille d'une boîte mail ) ?

Le **quota** de la nouvelle messagerie est de 20 Go pour les comptes individuels et 40 Go pour les messageries fonctionnelles.

## Nouveaux paramètres des serveurs IMAP et SMTP

### Serveur de réception (IMAP) :

- Nom d'hôte : `imap.education.gouv.fr`
- Port : `993`
- Sécurité : `SSL/TLS`
- Authentification : `Mot de passe normal`
- Nom d'utilisateur : votre mail académique ( `nom.prenom@ac-reunion.fr` )

### Serveur d'envoi (SMTP) :

- Nom d'hôte : `smtp.education.gouv.fr`
- Port : `465`
- Sécurité : `SSL/TLS`
- Authentification : `Mot de passe normal`
- Nom d'utilisateur : votre mail académique ( `nom.prenom@ac-reunion.fr` )

Pour le mot de passe il sera nécessaire de générer un mot de passe d'application ( aussi appelé token ) depuis l'interface web de la messagerie .

# Messagerie nationale: la FAQ

**Mots clés :** Messagerie nationale, FAQ, ZIMBRA, connexion, fonctionnalités, sécurité, Thunderbird, transfert de données, gestion des mails, calendrier, contacts.

---

## FAQ - Messagerie nationale

### 1. Quelles sont les fonctionnalités proposées par le service de messagerie nationale ?

La messagerie nationale utilise la suite ZIMBRA, offrant des fonctionnalités telles que la messagerie, l'agenda, la gestion des tâches et la visioconférence. De nouvelles fonctionnalités seront ajoutées progressivement.

### 2. Est-ce que je conserve le contenu de ma boîte lorsque je change d'académie ?

Oui, vous conservez tous vos mails et dossiers de classement, même si vous changez d'académie.

### 3. Puis-je bénéficier d'une adresse mail professionnelle ?

Oui, tous les agents du ministère de l'éducation nationale, titulaires ou contractuels, ont droit à un compte de messagerie professionnel.

### 4. Quelle est la différence entre une liste de diffusion et une messagerie fonctionnelle ?

Une messagerie fonctionnelle est une boîte mail partagée associée à un service, accessible à plusieurs agents. Une liste de diffusion envoie des informations à un groupe défini sans permettre la consultation des messages par les membres.

### 5. Puis-je rediriger automatiquement mes mails vers une autre adresse mail ?

Non, la politique de sécurité interdit la redirection automatique des mails vers d'autres adresses.

---

## Connexion à la messagerie

### 6. Comment accéder à la messagerie nationale en ligne ?

L'accès se fait via l'intranet académique. Certaines académies offrent un lien direct sur leur page d'accueil.

### 7. Quels paramètres d'authentification dois-je utiliser pour me connecter ?

Utilisez votre identifiant et mot de passe fournis par votre académie, identiques à ceux de la messagerie académique.

### 8. Que faire si j'ai oublié mes paramètres d'authentification ?

Utilisez l'outil de récupération mis à disposition par votre académie ou contactez votre dispositif d'assistance académique.

### 9. Que faire si je n'arrive pas à me connecter ?

Vérifiez votre connexion Internet. Si le problème persiste, contactez votre dispositif d'assistance académique.

---

# Mon académie migre vers la nouvelle messagerie

## 10. Mes paramètres d'authentification changent-ils ?

Non, vos paramètres restent les mêmes.

## 11. Vais-je retrouver mes mails dans la nouvelle messagerie ?

Oui, tous vos mails et dossiers sont transférés.

## 12. Vais-je retrouver mes carnets d'adresses personnalisés ?

Non, ces carnets ne migrent pas automatiquement. Vous devez les récupérer manuellement.

## 13. Vais-je retrouver mes rendez-vous dans la nouvelle messagerie ?

Non, les données des outils académiques ne sont pas transférées automatiquement. Votre académie vous informera si un transfert est possible.

## 14. Puis-je continuer à utiliser Thunderbird après la migration ?

Oui, mais vous devrez reparamétrer l'application.

## 15. Comment me connecter à ma messagerie sur Thunderbird ou mon mobile ?

Vous devez créer un mot de passe d'application unique à insérer dans le paramétrage de votre application.

---

## Mail

## 16. Quelle est la taille maximale d'un mail ?

La taille maximale est de 20 Mo, y compris les pièces jointes.

## 17. Combien de pièces jointes puis-je intégrer dans chaque mail ?

Autant que vous le souhaitez, tant que le mail ne dépasse pas 20 Mo.

## 18. Comment envoyer une pièce jointe par mail ?

Utilisez l'option "Joindre" lors de la rédaction de votre mail.

## 19. Comment créer une signature pour mes mails ?

Allez dans "Préférences", puis "Signatures" pour créer et enregistrer votre signature.

## 20. Comment demander un accusé de lecture ?

Sélectionnez "Demander un accusé de lecture" dans les options lors de la rédaction de votre mail.

## 21. Comment récupérer un mail supprimé par erreur ?

Rendez-vous dans la corbeille et glissez le mail dans un autre dossier. Vous pouvez également restaurer des mails supprimés dans un délai de 60 jours.

## 22. Puis-je différer l'envoi d'un mail ?

Oui, vous pouvez choisir de programmer l'envoi d'un mail à une date et heure ultérieures.

---

# Contacts

## 23. Comment ajouter des contacts ?

Accédez à l'onglet "Contacts" et sélectionnez "Nouveau contact".

## 24. Comment créer un carnet d'adresses personnalisé ?

Faites un clic droit sur "Contacts", sélectionnez "Nouveau dossier de contacts".

---

# Calendrier et tâches

## 25. Comment planifier un rendez-vous dans mon calendrier ?

Utilisez l'onglet "Calendrier" et suivez les étapes pour créer un nouveau rendez-vous.

## 26. Comment modifier un rendez-vous planifié ?

Double-cliquez sur le rendez-vous à modifier et enregistrez vos modifications.

---

# Stockage

## 27. Quel est l'espace de stockage de chaque boîte de messagerie professionnelle ?

20 Go pour les comptes individuels et 40 Go pour les messageries fonctionnelles.

## 28. Que faire lorsque ma boîte mail est pleine ?

Supprimez des mails inutiles et videz la corbeille.

---

# Gérer ma messagerie

## 29. Comment rechercher un mail dans votre messagerie ?

Utilisez le champ de recherche en haut à droite de l'onglet "Mail".

---

# Messageries fonctionnelles

## 30. Comment accéder à mon compte de messagerie fonctionnelle ?

Utilisez vos paramètres d'authentification personnels. Si le compte n'apparaît pas, contactez le propriétaire.

---

## Sécurité

### 31. Qu'est-ce que le phishing ?

C'est une arnaque visant à obtenir des informations personnelles en se faisant passer pour une entreprise légitime.

### 32. Comment reconnaître un mail frauduleux ?

Vérifiez l'expéditeur, les demandes urgentes, les fautes d'orthographe, les liens suspects et le ton alarmiste.

### 33. Que faire si je reçois un mail suspect ?

Ne répondez pas, ne cliquez pas sur les liens, signalez-le comme spam et vérifiez son authenticité.

### 34. Quelles sont les bonnes pratiques pour créer mon mot de passe ?

Utilisez un mot de passe complexe, évitez les informations personnelles, et changez-le régulièrement.

---

## J'utilise Thunderbird

### 35. Vais-je retrouver l'ensemble de mes mails dans la nouvelle messagerie en ligne ?

Si configuré en POP, les messages devront être transférés manuellement.

### 36. Est-il normal de constater des différences entre les dates affichées dans Thunderbird et la messagerie en ligne ?

Oui, la messagerie en ligne affiche la date de réception, tandis que Thunderbird montre la date d'expédition.

Document original : [Messagerie nationale: la FAQ](#)

# Typologies de Problèmes techniques pour la Messagerie (à traiter)

- **Problèmes de Connexion au Serveur**

- **Symptômes** : Impossible de se connecter au serveur de messagerie, messages d'erreur de connexion.
- **Causes Possibles** : Paramètres de serveur incorrects.
- **Résolution** : Vérifier les paramètres IMAP ET SMTP ( [voir la documentation](#) )

- **Problèmes de Configuration de Compte**

- **Symptômes** : Échec de l'envoi/réception d'emails, erreurs de configuration / erreur sur le mot de passe
- **Exemple de message d'erreur** :
  - Échec de la connexion depuis le serveur imaps.ac-reunion.fr avec le nom d'utilisateur xxxx
- **Causes Possibles** :
  - Paramètres SMTP/IMAP/POP incorrects,
  - mauvais identifiants,
  - configurations incomplètes de votre client de messagerie.
- **Résolution** : Vérifier votre identifiant et votre **mot de passe d'application (token)** ( [voir la documentation](#) )

- **Problèmes de Filtrage de Messagerie**

- **Symptômes** : Emails bloqués ou déplacés dans le dossier spam, filtres de messagerie trop stricts.
- **Causes Possibles** : Règles de filtrage incorrectes, listes noires, configuration antispam.

- **Problèmes de Sécurité de la Messagerie**

- **Symptômes** : Tentatives de phishing, spams, accès non autorisé à la boîte mail.
- **Causes Possibles** : Mots de passe faibles, absence d'authentification à deux facteurs, logiciels antivirus obsolètes.

- **Problèmes de Performances de la Messagerie**

- **Symptômes** : Lenteur lors de l'ouverture des emails, chargement long de la boîte de réception.
- **Causes Possibles** : Serveur surchargé, trop d'emails stockés, client de messagerie obsolète.