

# La messagerie nationale

- Je découvre
  - Présentation de la nouvelle messagerie
  - Les améliorations de la nouvelle messagerie
- Je me forme
  - Parcours M@gistère
  - Accéder à votre messagerie
  - Tutoriels institutionnels
  - Passer d'une adresse académique fonctionnelle à la fonction de boîte partagée sur la messagerie nationale
  - Gestion des messages en quarantaine
- FAQ (Foire Aux Questions)
  - FAQ institutionnelle
  - Typologies de Problèmes techniques pour la Messagerie (à traiter)
  - [IA]Structure d'une fiche de Résolution de Problèmes
  - Fonctionnalités
- Planning

Je découvre

Je découvre

# Présentation de la nouvelle messagerie

[Vidéo de présentation générale de la nouvelle messagerie](#)

2 min 20

# Les améliorations de la nouvelle messagerie

## Comparatif entre la "Messagerie Académique" et la "Messagerie Nationale"

Le tableau ci-dessous montre les différences essentielles entre convergence (ancienne messagerie) et zimbra (nouvelle messagerie). Ce tableau explicite les différences des boîtes 'individuelles' dite des agents ou personnelles versus les boîtes fonctionnelles (qui deviennent des boîtes partagées via des délégations).

Sujets	Agents - Convergence	Agents - ZIMBRA	Fonctionnelles - Convergence	Partagées - ZIMBRA
Quotas initiaux des boîtes aux lettres (Go)	2 Go	20 Go	5 Go	40 Go
Taille maximale des messages	10 Mo	20 Mo	10 Mo	20 Mo
Accès via mobile	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès par Webmail	Oui	Oui	Oui	Oui
Client Thunderbird (IMAP)	Oui	Oui	Oui	Oui

Signature automatique ou personnalisable	Oui	Oui	Non	Non
Stockage de fichiers déporté	Non	Oui	Non	Oui
Connecteur visioconférence (Visio-Agents)	Non	Oui	Non	Non
Redirections vers une autre messagerie	Non	Non	Non	Non
Conservation des anciens mails	LIMITÉ	Oui	LIMITÉ	Oui

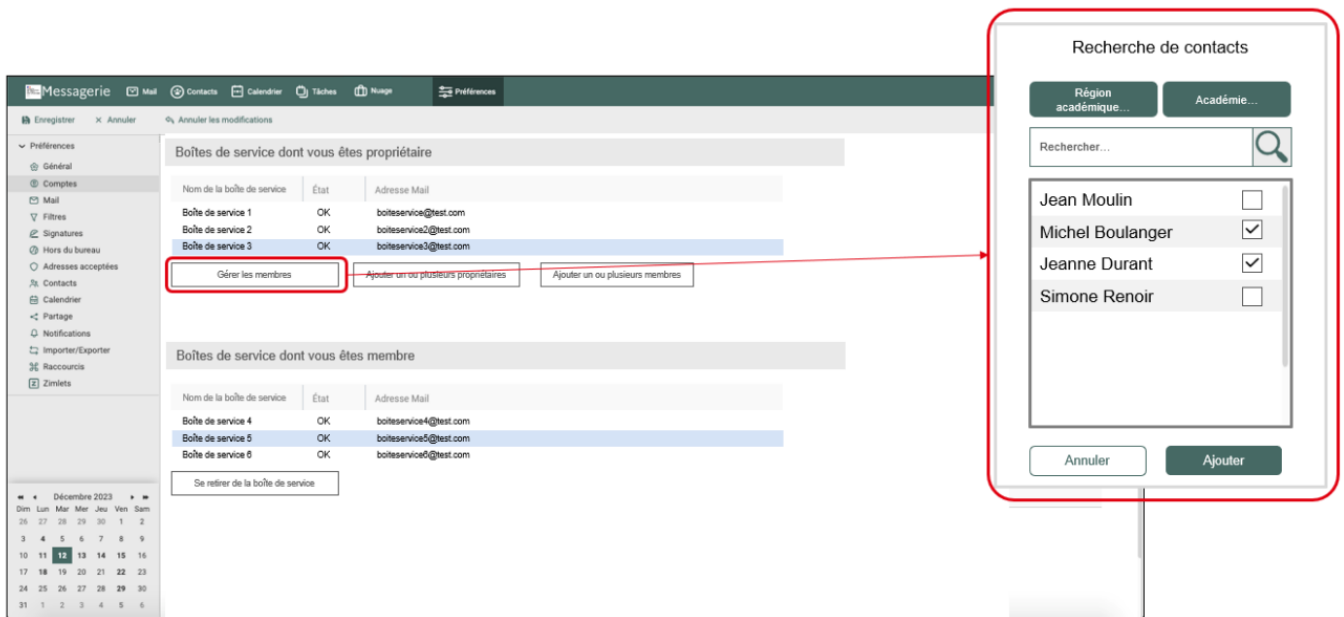
Les boîtes fonctionnelles deviennent des boîtes partagées

Messagerie Académique (Convergence)	Messagerie Nationale (Zimbra)
-------------------------------------	-------------------------------

Notre système de boîtes fonctionnelles, avec un seul couple identifiant/mot de passe partagé, ne répond plus aux normes de sécurité actuelles (impossibilité de connaître l'identité de l'auteur d'un message).  
De plus, cette situation nous contraint à gérer plusieurs boîtes au travers d'un client lourd (exemple Thunderbird) et augmente le risque d'erreurs.

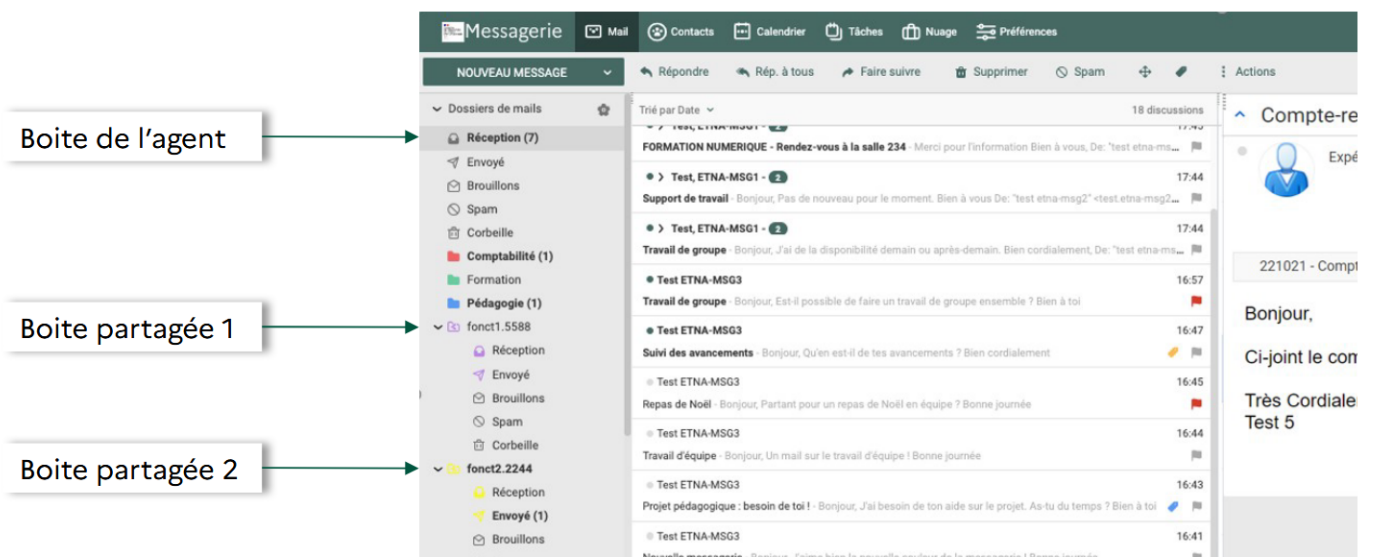
Avec la nouvelle messagerie, chaque agent se connectera avec son compte personnel et pourra accéder à des boîtes partagées, directement depuis l'application WEB.  
Ces partages permettront à l'agent de consulter les éléments reçus et/ou envoyés relatifs à une boîte de service commune.  
La gestion des "membres" à associer à cette boîte partagée sera sous la responsabilité d'au moins une personne désignée comme "propriétaire".

## Gestion des accès présentée aux "propriétaires"



## Boîte d'un agent qui est membre de 2 boîtes partagées

Ci-dessous une capture d'écran montre comment est présenté, au sein d'une même interface la boîte agent et les éventuelles boîtes fonctionnelles.



Je me forme

# Parcours M@gistère

## Parcours de formation à distance

<https://magistere.education.fr/dgesco/course/view.php?id=3082&ion=1>

## Sommaire

### Débuter avec l'outil (10 min)

Présentation de la messagerie

Comment paramétrer l'accès de la messagerie depuis l'application Thunderbird ?

Echanger par courriel :

- La composition d'un mail ;
- L'insertion de signatures personnalisées ;
- La réception et la réponse aux mails reçus ;
- Le transfert de mails ;
- La gestion de votre boîte de réception.

### Aller plus loin (15 min)

Organiser sa messagerie :

- L'organisation de votre boîte de réception grâce à des dossiers et des étiquettes ;
- L'automatisation grâce aux règles de tri ;
- Les réponses automatiques et messages d'absence.

Envoyer et sauvegarder une pièce jointe

Programmer des réunions dans son calendrier :

- Apprenez à créer des événements pour planifier vos réunions ;
- Découvrez comment inviter des participants à vos réunions ;
- Explorez les options pour configurer un rappels.

Consulter sa messagerie en utilisant un téléphone portable

### Devenir expert (8 min)

Partager un élément de sa messagerie (mail, calendrier ou tâche)

Gérer ces tâches

Raccourcis et bonnes pratiques :

- Découvrez comment utiliser efficacement les raccourcis clavier
- Apprenez à utiliser les fonctionnalités de recherche avancée pour trouver rapidement des mails, des contacts
- Explorez les ressources disponibles pour trouver rapidement des réponses à vos interrogations grâce à l'aide en ligne

Je me forme

# Accéder à votre messagerie

Comment accéder à la nouvelle messagerie nationale en ligne ou sur l'application Thunderbird installée sur votre ordinateur. Que vous préfériez une utilisation web ou sur Thunderbird, nous vous guidons à travers des étapes simples pour accéder à votre boîte de réception

[https://podeduc.apps.education.fr/video/46547-demarrer-avec-la-messagerie/?is\\_iframe=true](https://podeduc.apps.education.fr/video/46547-demarrer-avec-la-messagerie/?is_iframe=true)

# Tutoriels institutionnels

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

## Mon académie migre vers la nouvelle messagerie

- Je me prépare au changement
- Fiche mémo « Je passe au 100% webmail »
- Fiche mémo « Je reparamètre Thunderbird après ma migration »
- Fiche mémo « Je gère des boîtes fonctionnelles »

## Tutoriels

- Je paramètre une application sur un équipement mobile
- Je paramètre Thunderbird
- Je sauvegarde mes données
- Je crée un publipostage
- Je migre ma messagerie depuis Thunderbird
- Je reparamètre Thunderbird après la migration
- Je transfère mes données

## Documentation

- Mails
- Boîtes fonctionnelles
- Contacts
- Calendrier
- Tâches
- Préférences
- Recherche
- Tags
- Partages

## Bonnes pratiques

- J'utilise ma messagerie de manière éco-responsable
- Je sécurise ma messagerie

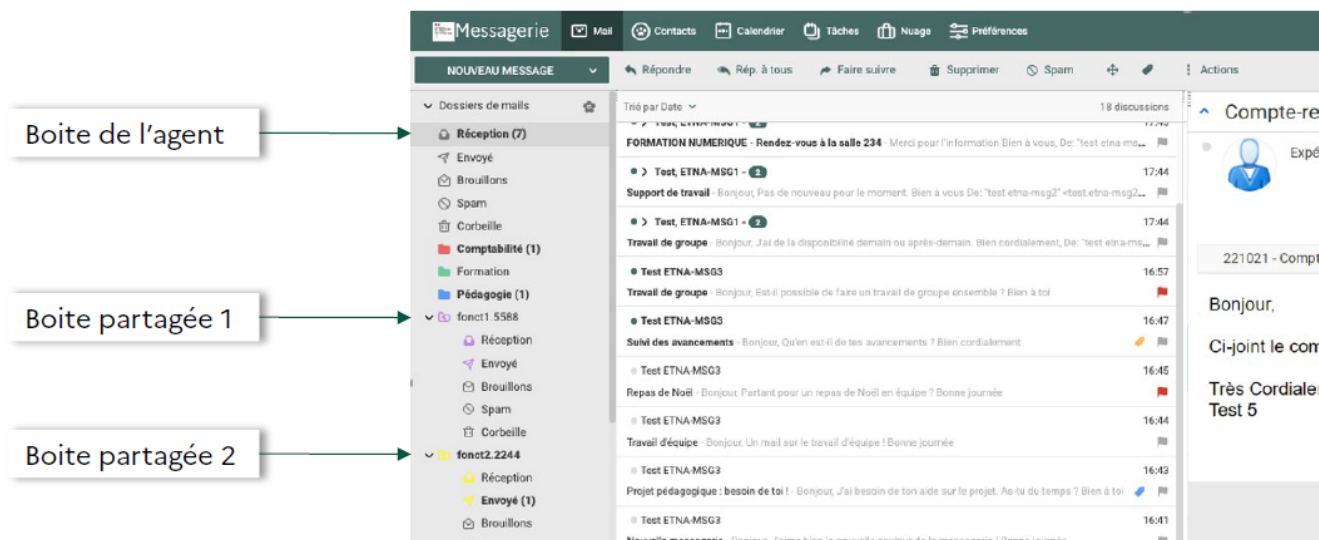
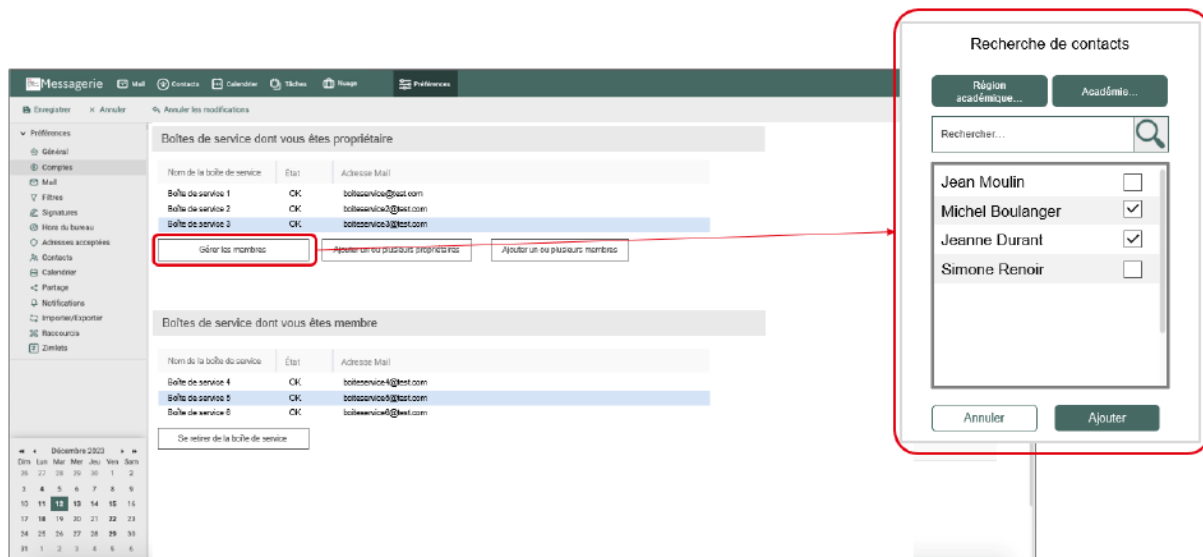
# Passer d'une adresse académique fonctionnelle à la fonction de boîte partagée sur la messagerie nationale

Lors de la transition vers la messagerie nationale, il est essentiel d'adopter des pratiques rigoureuses pour la gestion des boîtes mails partagées. Cela garantit une organisation efficace et une répartition claire des responsabilités entre les utilisateurs.

## Introduction :

Messagerie académique (Convergence)	Messagerie nationale (Zimbra)
Notre système actuel de boîtes fonctionnelles, basé sur un identifiant et mot de passe partagés, ne respecte plus les standards de sécurité actuels (impossibilité d'identifier clairement l'auteur d'un message). Par ailleurs, cette organisation impose l'utilisation de clients lourds (ex. Thunderbird) pour gérer plusieurs boîtes, ce qui accroît la complexité et le risque d'erreurs.	Avec la nouvelle messagerie, chaque agent se connectera via son compte personnel et pourra accéder à des boîtes partagées directement depuis l'application WEB. Ces boîtes partagées permettront à chaque agent de consulter les messages reçus et envoyés d'une boîte de service commune. La gestion des "membres" associés à chaque boîte sera placée sous la responsabilité d'au moins une personne désignée comme propriétaire.

Aperçu de la méthode de gestion des accès présentée aux « propriétaires » (depuis l'application WEB) :



Voici les consignes à suivre :

## 1. Compréhension de l'état des messages :

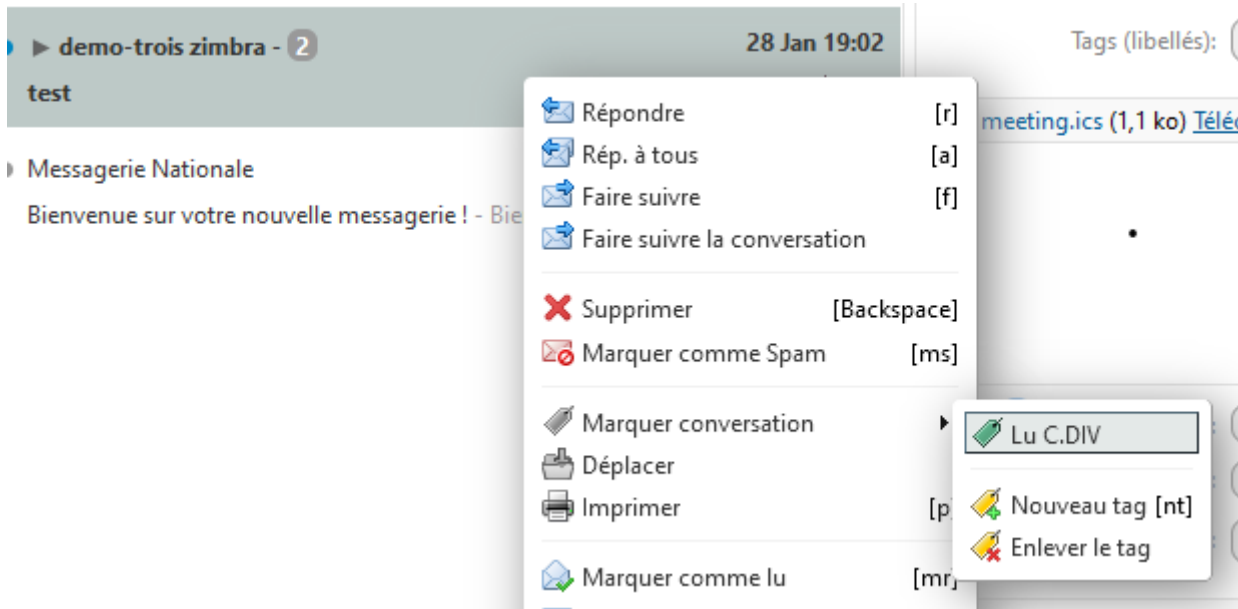
- Dans une boîte mail partagée, lorsqu'un utilisateur lit un message, celui-ci n'apparaît plus en gras pour les autres utilisateurs, indiquant qu'il a été lu.

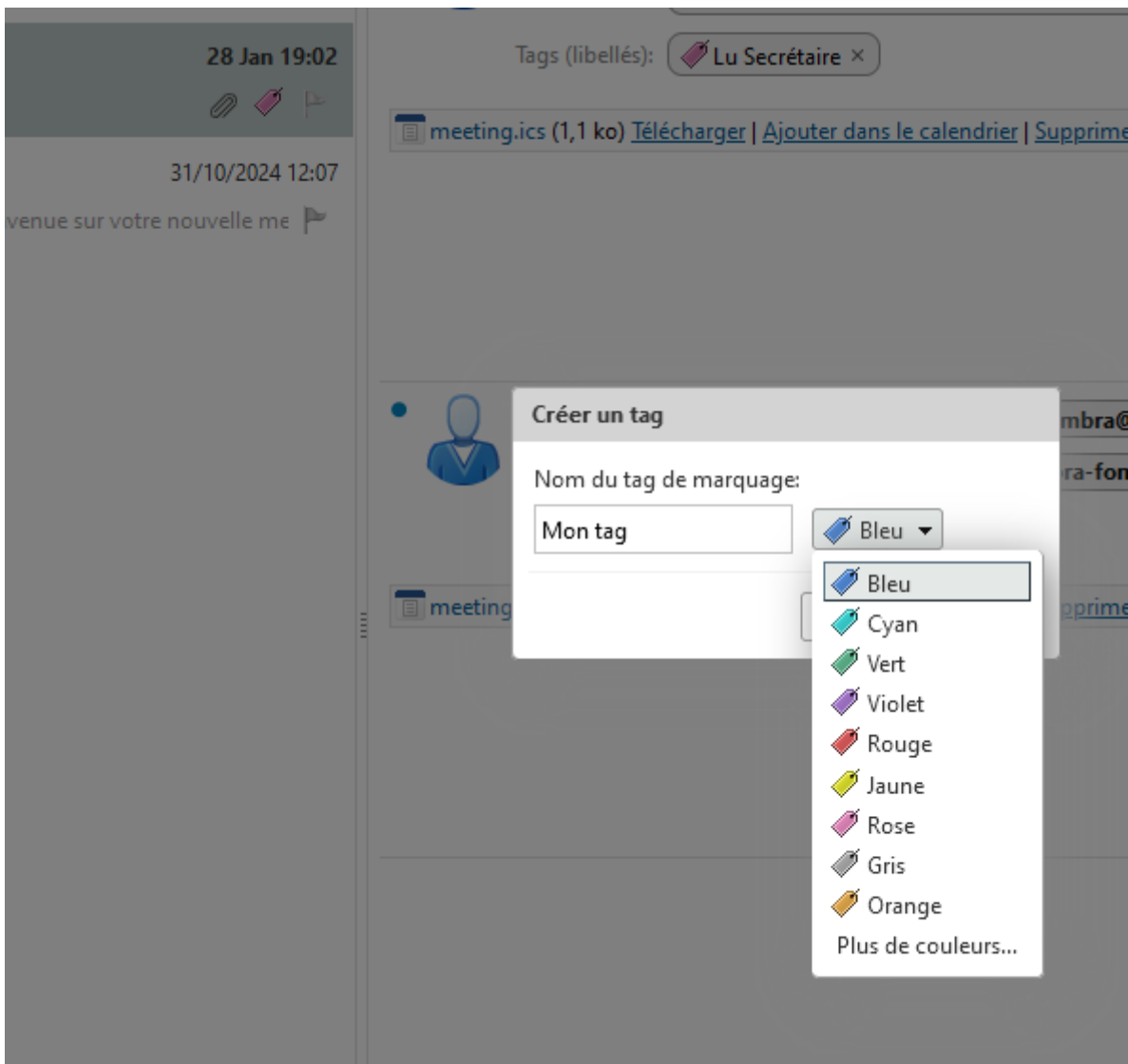
## 2. Options pour le suivi et la gestion des messages :

- **Marquer un message comme non lu :**
  - Si un utilisateur souhaite que d'autres membres de l'équipe prennent connaissance d'un message déjà lu, il peut le marquer à nouveau comme non lu.
  - **Procédure :** Cliquez avec le bouton droit sur le message concerné et sélectionnez "Marquer comme non lu".

- **Utilisation des catégories de couleurs - Le tag :**

- Les catégories de couleurs permettent d'assigner des codes couleur aux messages pour indiquer leur statut ou le responsable du suivi.
- **Configuration des catégories :**
  - Cliquez avec le bouton droit sur le message concerné et sélectionnez "Marquer conversation".
  - Dans les sous-menu, définissez votre tag et la couleur associée. Vous pouvez créer de nouvelles catégories, leur attribuer des noms significatifs et choisir une couleur distincte pour chacune.





- **Attribution de catégorie à un message :**
  - Une fois le paramétrage de votre tag terminé, vous n'avez plus qu'à cliquer avec le bouton droit sur le message, sélectionnez "Marquer conversation" et choisissez votre tag.
- **Exemple de répartition des catégories :**
  - Attribuer une couleur spécifique à chaque membre de l'équipe pour indiquer le responsable du traitement du message.
  - Utiliser des couleurs pour signaler l'urgence ou le statut du message (par exemple, rouge pour urgent, vert pour en attente, etc.)

### 3. Recommandations supplémentaires :

- **Formation de vos collaborateurs :** Assurez-vous que tous les membres de l'équipe sont formés à l'utilisation des fonctionnalités de marquage et de catégorisation
- **Établissement de conventions :** Définissez des conventions claires sur l'utilisation des catégories de couleurs et du marquage des messages pour assurer une compréhension uniforme au sein de votre équipe.
- **Révision régulière :** Effectuez des revues périodiques des messages catégorisés pour garantir que les suivis sont effectués en temps opportun et que les catégories sont utilisées correctement.

En appliquant ces consignes, la gestion des boîtes mails partagées sera optimisée, assurant une communication fluide et une répartition efficace des tâches au sein de l'équipe.

Je me forme

# Gestion des messages en quarantaine

## Messagerie nationale : ce qui change pour vous. Gestion des spams

Avec le déploiement de la nouvelle messagerie nationale, vos échanges gagnent en sécurité, en fiabilité... et en tranquillité.

Fini les spams dans votre boîte de réception : un système de filtrage renforcé place désormais automatiquement les messages suspects en quarantaine. Vous gardez le contrôle, sans être envahi.

Ce qui change concrètement :

- une protection anti-spam centralisée au niveau du réseau national
- une interface simple pour consulter, libérer ou supprimer les messages filtrés
- une notification régulière pour ne rien manquer
- des listes de confiance et de blocage personnalisables pour affiner vos préférences

Résultat : une messagerie plus sereine, plus propre, mieux maîtrisée.

## Protection anti-spam mise en place


Un **système de filtrage** automatique est déployé au niveau du réseau national :

- les messages suspects sont bloqués automatiquement.
- les mails concernés sont placés en quarantaine, sans être transmis à votre boîte de réception. Vous recevrez régulièrement un message intitulé "Notification de quarantaine anti-spam" listant :
  - les messages bloqués,
  - les actions possibles (libération ou suppression).

Capture d'écran d'un message en quarantaine

[Lire plus d'informations](#)


**Notification de quarantaine anti-spam** 2 messages



Expéditeur : "demo-deux zimbra" <demo-deux.zimbra@ac-nantes.fr>  
À : "audrey selve" <audrey.selve@ac-reunion.fr> "eric lavarec" <eric.lavarec@ac-reunion.fr>

31 Mars

pour sécuriser le mail dans nos boîte (les liens sont valables 14 jours)



Expéditeur : dsi-msg-nat-report@ac-nantes.fr de la part de nepasrepondre-quarantaine@education.g  
À : "demo-deux zimbra" <demo-deux.zimbra@ac-nantes.fr>

28 Mars

## Notification de quarantaine anti-spam

Pour information : ce message de notification est valable **14 jours**.

Le(s) message(s) ci-dessous ont été bloqués par votre administrateur en tant que spam suspecté.

Il y a 1 nouveaux messages dans votre quarantaine d'e-mails depuis que vous avez reçu votre dernière notification de quarantaine de spam. Si les messages ci-dessous sont du spam, vous n'avez aucune mesure à prendre. Les messages seront automatiquement supprimés de la quarantaine après 14 jours.

Pour voir tous les messages mis en quarantaine, consultez **vos messages en quarantaine**.

NOTE: This notification mail is valid for 14 day(s). After 14 day(s), please access the Spam Quarantine directly to review quarantined emails.

Message en quarantaine			
	De	Objet	Date
<b>Libérer</b>	"immigrer.com" <bulletin@immigrer.c...>	[MARKETING] ☀ « Je quitte le Canada sans payer les 200 000 ...	28 Mar 2025

Remarque : ce message a été envoyé par un système de notification uniquement. Veuillez ne pas y répondre

# Consultation et gestion des messages en quarantaine

## Accéder aux messages en quarantaine

- o Cliquez sur le lien « Vos messages en quarantaine » présent dans la notification reçue.
- o Une interface dédiée s'ouvre pour consulter les mails bloqués.

## Examiner et agir sur un message

- o Cliquez sur l'objet du mail pour en lire le contenu sans danger.
- o Trois actions sont possibles :

Libérer : le message est envoyé dans votre boîte de réception.

Libérer + ajouter à la liste de confiance : le message est reçu et l'expéditeur est autorisé à l'avenir.

Supprimer : le message est supprimé définitivement.

## Gestion en masse : pour agir sur plusieurs messages :

o Cochez les mails souhaités.

o Sélectionnez l'action appropriée (libération ou suppression).

Sans action de votre part, les messages en quarantaine sont automatiquement supprimés au bout de 14 jours.



## Gestion des listes : confiance et blocage

### Accès aux options

Depuis l'interface « Vos messages en quarantaine » :

o Cliquez sur « Options » (en haut à droite).

### Liste de confiance (ou sécurisée)

o Utilité : autoriser une adresse ou un domaine à ne plus être filtré.

o Action : cliquer sur la corbeille pour retirer un élément de la liste si nécessaire.

### Liste de blocage

o Utilité : bloquer systématiquement les messages d'une adresse ou d'un domaine.

o Effet : les messages sont directement placés en quarantaine.

## Quarantaine des spams

**Recherche rapide**

Recherche dans les messages :  **Rechercher** Recherche avancée

---

**messages** éléments par page 25

Affichage de 1 — 1 éléments sur 1.

Sélectionner une action

De	Objet	Date	Taille
"immigrer.com" <buletin@immigrer.com>	[MARKETING] « Je quitte le Canada sans payer les 200 000 \$ » - retour d'expérience d'un médecin spécialiste	28 Mar 2025 10:16 (GMT +01:00)	132.3K

Sélectionner une action

Affichage de 1 — 1 éléments sur 1.

Pointer sur les champs tronqués pour voir le texte en entier.



# Bonnes pratiques

- Consultez régulièrement vos notifications de quarantaine.
- Ne libérez un message que si vous reconnaissez l'expéditeur ou le contenu.
- Utilisez la liste blanche avec prudence pour éviter les erreurs de filtrage.

En cas de doute, transférer le mail à [alerte\\_mail@ac-reunion.fr](mailto:alerte_mail@ac-reunion.fr)

<https://portail.ac-reunion.fr/ladoclela/books/resilience/page/signalement>

# Tutoriels en vidéo

Vidéo de la gestion des spams et des mises en quarantaine

<https://tube-numerique-educatif.apps.education.fr/videos/embed/b99cb1cc-6752-455f-9706-4eb96fb59b60>

Vidéo en version courte de la gestion des spams et des mises en quarantaine

<https://tube-numerique-educatif.apps.education.fr/videos/embed/3c4d48b9-e2e2-42af-ac11-efa2327284e8>

# FAQ (Foire Aux Questions)

# 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](#)

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

## 1. 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, problèmes de réseau, proxy non configuré.

## 2. Problèmes de Configuration de Compte

- **Symptômes** : Échec de l'envoi/réception d'emails, erreurs de configuration.
- **Causes Possibles** : Paramètres SMTP/IMAP/POP incorrects, mauvais identifiants, configurations incomplètes.

## 3. 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.

## 4. 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.

## 5. 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.

# [IA]Structure d'une fiche de Résolution de Problèmes

## Exemple : Vérification du Proxy pour la Messagerie

### Problème

La messagerie ne fonctionne pas

#### Symptômes :

- Impossible d'envoyer ou de recevoir des emails
- Erreur de connexion au serveur de messagerie

### Cause Possible

Problème de Proxy

#### Description :

- Le proxy "portail.ac-reunion.fr:3128" pourrait être mal configuré ou inaccessible.

### Solution

Vérification du Proxy

#### Étape 1 : Accéder aux paramètres de proxy

1. Ouvrez les "Paramètres" de votre ordinateur.
2. Allez dans "Réseau et Internet".
3. Sélectionnez "Proxy".

#### Étape 2 : Configurer le proxy

1. Activez l'option "Configurer manuellement le serveur proxy".
2. Entrez l'adresse du proxy : `portail.ac-reunion.fr`

3. Entrez le port : 3128
4. Cliquez sur "Enregistrer" ou "Appliquer".

### Étape 3 : Tester la connexion

1. Ouvrez votre navigateur web et accédez à un site web pour vérifier la connexion.
2. Ouvrez votre client de messagerie et testez l'envoi et la réception d'emails.

# Résolution des Problèmes Connexes

### Si le problème persiste

1. **Mises à jour** : Vérifiez les mises à jour système et des applications.
2. **Support Technique** : Contactez le support technique pour une assistance plus approfondie.

# 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.

# Planning

## Planning

<https://www.mindomo.com/mindmap/messagerie-nationale-cb2c9e22d7f4450f9fe41ef5748ef0a2>