Dépannage emails: ne reçoit pas / ne peut pas envoyer

Emails · https://academy.drgeek.com/docs/infomaniak/emails/depannage-emails-ne-recoit-pas-ne-peut-pas-envoyer/

Les problèmes d'emails sont fréquents et peuvent avoir plusieurs causes.
La clé est d'identifier rapidement si le souci concerne la réception, l'envoi ou les deux.

Dans cet article, tu vas apprendre comment diagnostiquer et résoudre les problèmes email les plus courants chez Infomaniak.

En bref

- Réception et envoi sont deux problématiques distinctes
- La majorité des problèmes sont liés à la configuration
- Un diagnostic simple permet souvent de résoudre le problème

Avant de commencer le dépannage

Avant toute manipulation, assure-toi de comprendre comment fonctionnent les emails.

Si nécessaire, consulte d'abord:

- Comprendre POP, IMAP et SMTP

Identifier le type de problème

Commence par déterminer précisément la situation:

- je ne reçois pas d'emails
- je peux recevoir mais pas envoyer
- je ne peux ni recevoir ni envoyer

Cette étape conditionne la suite du dépannage.

Je ne reçois pas d’emails

Vérifier le dossier spam

Contrôle le dossier Spam ou Indésirables.

Vérifier l’espace de stockage

Une boîte email pleine empêche la réception de nouveaux messages.

Vérifie l’espace disponible depuis le Manager Infomaniak.

Tester via le webmail Infomaniak

Connecte-toi au webmail Infomaniak.

Si les emails sont visibles dans le webmail mais pas sur ton appareil, le problème est local.

Je peux recevoir mais pas envoyer

Vérifier le mot de passe

Un mot de passe incorrect bloque l’authentification SMTP.

Vérifier la configuration SMTP

Assure-toi que:

- le serveur sortant est correctement configuré
- l’authentification SMTP est activée
- le compte utilise IMAP et non POP par erreur

Tester l’envoi via le webmail

Envoie un email depuis le webmail Infomaniak.

Si l’envoi fonctionne depuis le webmail mais pas depuis l’appareil, la configuration locale est en cause.

Je ne peux ni recevoir ni envoyer

Ce cas est souvent lié à:

- un mot de passe incorrect
- une mauvaise configuration complète du compte
- une connexion internet défaillante

Dans ce cas, supprime puis reconfigure entièrement le compte email.

Vérifications rapides à faire

- tester sur un autre appareil
- changer temporairement de connexion internet
- redémarrer l’appareil

Ces tests simples permettent souvent d’identifier l’origine du problème.

Points d’attention

- Un changement de mot de passe doit être appliqué sur tous les appareils
- Une erreur SMTP bloque uniquement l’envoi
- Les problèmes locaux sont les plus fréquents

Astuce utile

Commence toujours par tester le webmail pour savoir si le problème vient du serveur ou de l’appareil.

Pour aller plus loin

- Configurer une adresse email Infomaniak sur iPhone et Mac
- Configurer une adresse email Infomaniak sur Android et Outlook