

Mes Mails ne fonctionnent pas

Lorsque vous utilisez un client de messagerie et que vous ne pouvez pas envoyer/recevoir vos mails et/ou lorsque vous obtenez un message d'erreur, il peut y avoir une multitude de raisons. Vous trouverez dans ce guide la configuration qui ne devrait en aucun cas causer de problème pour la réception ou l'envoi de mails.

Configuration Domaine

Vous pouvez configurer de différentes manières les champs MX de votre domaine. OVH vous offre des filtres comme l'anti-spam par exemple. Il est donc important de savoir que certains mails peuvent disparaître ou être rejetés, à cause des fichiers joints, de mots dans le sujet qui sont blacklistés ou parce qu'ils ont été envoyés par des serveurs qui ne sont pas déclarés/acceptés auprès de RIPE. Veuillez donc prendre ce fait en compte lorsque vous configurez le champ MX pour votre domaine.

Rendez vous dans votre Manager, dans la section **Emails, Serveurs MX, Creation**. Dans le menu déroulant du champ **Configuration** vous pouvez choisir parmi les différentes options :

Personnalisée

Pas de protection

Simple (antispam)

Avancée (antispam + antivirus)

Redirections (aucune protection)

Attention !! Les changements des champs MX prennent 24 h avant de devenir effectifs.

Configuration de Outlook

Lancez le logiciel et créez un nouveau compte. Pour cela, vous passez par **FICHER > Identités > ajouter** ou vous utilisez **OUTILS > Comptes > ajouter**. Choisissez un nom qui servira à identifier ce nouveau compte en local. Ensuite, indiquez l'adresse mail, les serveurs pop et smtp, le nom d'utilisateur et votre mot de passe :

Nom: Contact

Adresse: contact@votredomaine.com

Serveur pop: pop3.votredomaine.com

smtp: smtp.votredomaine.com

Attention !! L'envoi avec le smtp de OVH demande une authentification par mot de passe.

Explication : si vous venez de consulter votre courrier, vous êtes identifié pour 60 minutes. Une fois ce délai dépassé, même si vous n'avez pas refermé Outlook ou si vous êtes en train d'écrire un message, la session est expirée. Pour activer l'authentification auprès du smtp, terminez d'abord la création de votre identité comme décrit et suivez les conseils sous authentification smtp.

smtp: smtp.votrefournisseurdaccess.fr

Vous pouvez utiliser le smtp de votre fournisseur d'accès à Internet qui est gratuitement compris dans votre contrat. L'avantage de ce smtp est que vous êtes authentifié dès votre connexion à Internet et que vous pouvez donc ainsi envoyer votre courrier, même si la session sur le serveur pop est déjà expirée.

Nom du Compte: contact@votredomaine.com

Mot de Passe: votre pass

Authentification smtp

Une fois votre identité créée, cliquez sur **OUTILS > Comptes >**, mettez le pop3.votredomaine.com en surbrillance et cliquez sur propriétés. Sélectionnez l'onglet **SERVEURS** et cochez la case qui se trouve en dessous de serveur de **messagerie pour courrier sortant**, puis sur **paramètres**. Dans le nouvel onglet, vous devez activer le champ ouvrir la session et indiquer :

Nom d'utilisateur: contact@votredomaine.fr

Mot de passe: votre password

Validez les modifications en cliquant sur **OK > appliquer et à nouveau OK**.

Vous pouvez en général configurer toutes les messageries de cette façon, à quelque détails près.

Réglage du pop

Il est nullement nécessaire de vérifier son compte plus d'une fois toutes les 5 minutes. Ce temps de vérification est modifiable. Rendez vous sur **OUTILS > Options**. Vous trouverez sous l'onglet **Général** un champ pour modifier le temps entre deux connexions sur le serveur POP.

Webmail

Vous pouvez consulter vos messages directement en ligne. Servez-vous de WEBMAIL. C'est l'interface qui vous permet d'accéder directement au serveur sur lequel vos messages sont stockés. Vous pouvez, via plusieurs interfaces mise à disposition, gérer vos contacts et des différentes options concernant les emails. Souvent, il est possible de lire son courrier de cette façon quand le serveur pop refuse la connexion avec votre messagerie.

Les Filtres

Vous pouvez créer des filtres. Ceci est possible via le Manager pour les administrateurs des mailplans tout comme pour l'utilisateur dans les options de sa messagerie ou via l'interface de son webmail. Lorsque vous activez une des protections email de OVH, votre mail sera **taggé**, c'est à dire marqué avec une alerte. Vous pouvez, grâce à ce marquage, créer des règles.

Exemple : vous recevez du courrier marqué **** SPAM **** et vous ne voulez plus que ce genre de courrier soit gardé dans votre boîte. Il vous faut alors créer le filtre suivant :

Définition de règle

Champ : À : Cc: De : Objet : Corps *Cochez ici où doit être placé le texte clef qui entrainera l'application de la règle*

Texte : *Indiquez ici le texte: ex.: ** SPAM ***

Action : *supprimer le message déplacer le message vers choisissez ici la règle à appliquer, ex : supprimer le message.*

Attention, veillez à ne créer qu'une règle à la fois. Si vous marquez par exemple **** SPAM **** et **** VIRUS **** en une seule fois, le courrier sera uniquement détruit si il contient les deux marques. Vous pouvez aussi utiliser ces règles afin de trier vos mails dans des différents dossiers avec l'option déplacer le message vers. Soit sous Outlook, dans le manager ou dans webmail, la création d'une règle fonctionne toujours de la même façon.

Si les champs mx et votre messagerie sont configurés comme indiqué dans ce guide vous ne devriez pas

rencontrer de problème. Si vous travaillez avec cette configuration et vous avez malgré cela des messages d'erreurs, vous pouvez sans doute trouver si dessous l'explication.

Les messages d'erreur

sorry, that domain isn't allowed to be relayed thru this MTA (#5.7.1):

Vous n'êtes pas identifié auprès du smtp lors du l'envoi du mail. Il faut activer votre authentification auprès du smtp

sorry, I wasn't able to establish an SMTP connection. (#4.4.1)

I'm not going to try again; this message has been in the queue too long

Notre smtp a contacté le serveur mail du destinataire et n'as pas pu établir une connexion avec celui-ci. Informez le destinataire du mail.

sorry, that domain isn't in my list of allowed rcpthosts (#5.7.1)

sorry, your reverse is in my badreversefrom (#5.7.1)

Nous avons mise en place un patch contre le spam. Désormais tout courrier provenant des serveurs qui ne sont pas déclarés/acceptés chez RIPE sera rejeté avec un de ces messages ci-dessus. Solution : l'expéditeur qui voulait vous envoyer le courrier doit changer son smtp et utiliser celui de son fournisseur d'accès internet (voir en haut). Si vous ne voulez pas demander cela à l'expéditeur et que vous voulez recevoir ces mails en provenance de ces hosts, il faut basculer le champ MX de votre domaine sur **Pas de protection** comme décrit tout en haut de ce guide.

Attention !! Le changement vers 'aucune protection' ne veut pas dire que vous serez inondé par du spam, cela signifie simplement que vos mails ne seront plus marqués comme spam et qu'il faut que vous créeiez vos filtres manuellement. Le changement de champ prend 24h avant de devenir effectif.

sorry, your envelope sender is in my badmailfrom list

Ceci veut dire que le serveur SMTP du destinataire refuse l'email car l'email est envoyé avec un compte email qui est mis dans une liste des spammers. Ce n'est pas le serveur SMTP qui est blacklisté mais bien l'adresse email qui est utilisé pour envoyer le message. Utilisez simplement une autre adresse mail pour l'envoi du courrier.

Votre serveur a mis fin à la connexion de manière inattendue

Vous utilisez le serveur pop3 trop souvent (plus souvent que 60 secondes), le serveur pop3 va mettre fin à la connexion pour se protéger. Vous pouvez modifier ce temps comme décrit ci-dessus.

Un courrier qui vous destiné est renvoyé à l'expéditeur avec un message : USER OVERQUOTA

Cela signifie que vous avez dépassé le quota de votre boîte mail. Connectez-vous à votre Webmail et videz les dossiers. Il ne faut pas oublier de vider la corbeille aussi.

Hi, there is OVH redirect technology ...

Cela signifie que vous avez activé dans le champ MX les mauvais DNS. Rendez vous dans le manager, section **Emails, Serveurs MX** et selectionnez une autre option que **Redirections**.

L'authentification échoue sans message d'erreur particulier ou avec dépassement de temps de recherche de l'hôte

Les pare-feu ou anti-virus empêchent souvent l'authentification de l'IP auprès du POP.

L'authentification échoue : utilisateur ou mot de passe erroné

Verifiez que vous avez bien mis votre adresse mail en entier au niveau de 'Nom de Compte' dans les propriétés de votre compte et que votre mot de passe ne comporte pas de faute de frappe.

La tâche envoi et réception de mail a signalé une erreur (0x800CC0F) : la connexion au serveur a été interrompue – ou –

Le délai imparti à l'opération pour obtenir la réponse du serveur de réception (POP) a été dépassé 0x8004210a – ou –

Délai d'attente dépassé lors de la communication avec le serveur 0x800ccc19

Pour empêcher que ce problème se produise lorsque vous utilisez Outlook ou Outlook Express, désactivez l'analyse des messages électroniques dans votre antivirus ou le contrôle de messagerie dans votre firewall. Il empêche le logiciel de se connecter au serveur de messagerie. Si vous n'avez pas d'antivirus ou firewall, il est possible que votre logiciel de courrier pop trop souvent. Il faut ne pas mettre plus qu'une vérification du compte par période de 60 secondes.

Le serveur POP a renvoyé une réponse inattendue (16999) – ou –

Impossible de récupérer le courrier du compte, échec de la connexion, erreur :-3280

Ce problème peut se produire si un message endommagé sur votre serveur de messagerie empêche l'accès au reste de votre courrier. Pour résoudre ce problème, connectez-vous directement sur votre webmail et supprimez les messages endommagés directement en ligne.

Client chez AOL ou tele 2 et vous avez des problèmes de smtp

Certains fournisseurs d'accès (AOL, Tele 2...) peuvent filter le serveur SMTP afin de vous obliger à utiliser leurs serveurs. Le but est de contrôler le spam sortant de leur réseau en interne et ne pas à avoir à gérer les plaintes. Il vous suffit d'utiliser le SMTP chez ovh installé sur le port 5025 (au lieu du port 25). Dans Outlook par exemple mettez "ns0.ovh.net:5025" à la place "ns0.ovh.net". Vous pouvez bien sûr aussi utiliser votre smtp FAI.

Lien pratique

Voici quelque liens pratiques pour vos messageries et pour vos comptes courrier. Support Microsoft Outlook. Sur ce support en ligne vous trouverez tous les messages d'erreur possibles, l'explication sur la provenance et surtout la solution.