

Extrait du Mission TICE 38

<http://www.ac-grenoble.fr/missiontice38/spip.php?article309>

# **Je ne reçois plus les messages de l'Inspection et/ou de l'IA, que faire ?**

- Réseaux numériques - Messagerie électronique - Foire aux questions - Messagerie électronique -



Date de mise en ligne : lundi 11 avril 2005

---

**Mission TICE 38**

---

Si vous ne recevez plus les messages de l'Inspection et/ou de l'Inspection académique, suivez la procédure suivante :

- Vérifiez que vous n'êtes pas en mesure de réparer la "panne" vous-même, sans être un(e) spécialiste de l'informatique pour autant...
- Si vous avez accès à un ordinateur connecté à Internet, continuez à utiliser votre boîte aux lettres par la procédure dite [Webmail](#)
- Si vous n'avez aucun accès à un ordinateur connecté à Internet et que vous avez vérifié les différentes "pannes" et "réparations" expliquées plus bas, alors contactez l'Inspection pour recevoir par courrier postal les informations importantes.
- Une fois votre boîte aux lettres "réparée", n'oubliez pas d'avertir l'Inspection pour ne plus recevoir le courrier postal.

Voilà les "pannes de messagerie" les plus fréquentes et leurs réparations éventuelles :

- Erreur de mot de passe

Jusque là tout fonctionnait, aucune modification récente n'explique que vous ne receviez plus le courrier, lorsque vous voulez consulter votre courrier, vous avez le message " Nom d'utilisateur et/ou mot de passe erronés", il s'agit (souvent) d'une "indisponibilité" passagère du serveur académique qui ne réussit pas à vous identifier. N'essayez pas de modifier votre mot de passe, patientez quelques jours, tout devrait se rétablir...

- Problèmes de connexion

Vous n'arrivez plus à recevoir le courrier et vous n'arrivez plus à vous connecter sur Internet (sur aucun site). Dans ce cas, le problème est plus complexe car la panne, selon votre équipement, peut provenir du modem, du routeur, du serveur, de la ligne téléphonique, du Fournisseur d'Accès Internet, etc... Attendez quelques jours en tentant de vous connecter plusieurs fois, si le problème persiste, contactez le service de maintenance (1).

- Panne du matériel

Si vous avez identifié que l'ordinateur ou l'un des ses périphériques est en panne (modem, routeur, serveur...), contactez le service de maintenance (1).

- Problème de configuration

Si vous changez d'ordinateur, si votre disque dur a été remplacé ou effacé, de manière générale, si vous avez perdu les paramètres de votre compte de messagerie, il faut reconfigurer le logiciel que vous utilisez pour relever le courrier. Pour cela consultez les articles "Configurer [Outlook](#) ou [Thunderbird](#)"

(1) Certaines Mairies ou communautés de communes ont prévu la maintenance du parc informatique des écoles. Si ce n'est pas votre cas, informez de cette situation votre IEN et l'[Animateur TICE](#).