

# Mon email est valide mais je ne le reçois pas, comment faire ?

Pour quelles raisons je ne reçois pas un email valide ?

Connectez-vous à votre **espace personnel Mailinblack** et rendez-vous dans votre espace **Protect**.

## Comment tracer un email ?

Rendez-vous dans **Emails** que vous trouverez sur le menu à gauche.

The screenshot shows the 'Protect' interface by Mailinblack. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Emails (selected), Expéditeurs, Modules d'authentification, and Paramètres. The main content area is titled 'Emails' and features a search bar and a filter dropdown set to 'Quarantaine'. Below this, a table lists email entries with columns for Expéditeur, Destinataire, Objet, and Date. The table contains 20 rows of data, each representing an email. The 'Objet' column includes status indicators such as 'Infecté', 'Spam', and 'En attente'. The 'Date' column shows the timestamp for each email.

Expéditeur	Destinataire	Objet	Date
contact@colitau.fr	ops@mailinblack-demo.com	Infecté 3eme jours de salon	13 déc. 2022 18:00:07
zfdgtz@anappfor.com	customer@demo.com	Spam Etude disponible - Projet	12 déc. 2022 18:00:08
no-replay@daemon.mib.fr	ops@mailinblack-demo.com	Infecté dossier : Urgent	12 déc. 2022 18:00:04
scot@lee.fr	josette@mailinblack-demo.com	Infecté RE: gratuit demain	11 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	customer@demo.com	Spam En cours : Devis N. 2154	11 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Spam Pwd: Facture	11 déc. 2022 18:00:04
contact@dribbl.fr	manager@mailinblack-demo.com	En attente Accusé de réception	10 déc. 2022 18:00:06
luqas.oeste@te-online.de	manager@mailinblack-demo.com	Newsletter Devis N. 68963 du 17/05/2017	10 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Spam Accusé de réception	10 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	jane@mailinblack-demo.com	Spam question rapide	9 déc. 2022 18:00:07
zfdgtz@anappfor.com	josette@mailinblack-demo.com	Infecté question rapide	9 déc. 2022 18:00:06
mike@banni.com	ops@mailinblack-demo.com	Spam Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	9 déc. 2022 18:00:05
aline.go@numericable.fr	josette@mailinblack-demo.com	Newsletter Communication interne	9 déc. 2022 18:00:04
f.fauveau@drome.fr	jane@mailinblack-demo.com	En attente Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	9 déc. 2022 18:00:04
steve@ferra.fr	jane@mailinblack-demo.com	Spam Faites une simulation de votre mensualité	8 déc. 2022 18:00:06
medcu@mailinblack.fr	ops@mailinblack-demo.com	Infecté Bienvenue chez Mail in Black	7 déc. 2022 18:00:07
mike@banni.com	josette@mailinblack-demo.com	Spam Votre Newsletter hebdomadaire	7 déc. 2022 18:00:06
regul-noc@plass.com	customer@demo.com	Spam recyclage en cours	6 déc. 2022 18:00:11
regul-noc@plass.com	ops@mailinblack-demo.com	Spam recyclage en cours	6 déc. 2022 18:00:10
mike@banni.com	ops@mailinblack-demo.com	Spam Hong Kong : une ville s'ouvre à vous	6 déc. 2022

Ensuite, cliquez sur la catégorie Valide, puis cliquez sur le lasso présent en bout de ligne de l'email concerné.

Protect

BY MAILINBLACK

Accueil

Emails

Expéditeurs

Modèles d'authentification

Paramètres

Josette Legrand

Emails

Rechercher dans tous les emails

Rechercher

Recherche avancée

Quarantaine

Valide

Sortant

Expéditeur	Destinataire	Objet	Date
bastien@mouzoul.fr	manager@mailinblack-demo.com	Validé Canon Short-Term	20 oct. 2022 02:00:05
kyzar@socialcirtraining.com	ops@mailinblack-demo.com	Validé actualisation Aout 2017	17 oct. 2022 02:00:12
blut@eau-ai.fr	customer@socialcirtraining.com	Validé actualisation Aout 2017	16 oct. 2022 02:00:07
bastien@mouzoul.fr	manager@mailinblack-demo.com	Validé ilbox Entreprises	

Le traçage de l'email vous permettra d'avoir plus d'informations concernant son traitement. Vous pourrez visualiser des informations concernant :

- L'heure d'arrivée de l'email sur les serveurs Mailinblack
- L'IP expéditrice
- Le filtrage de l'email
- Le statut de remise vers votre serveur de messagerie.

#### Tracer un email

**Réception de l'email par Mailinblack**

Date : le 5 avr. 2023 00:00:11  
 UUID : 7253b79637b446e7ab654db8b33918ab  
 identifiant dans : 06C941603B9  
 IP de l'expéditeur : 127.0.0.1

**Traitement de l'email par Mailinblack**

- antivirus
- Mots clés - objet
- PASSE FPS IP : 127.0.0.1 Domaine : socialcirtraining.com
- RBL IP : 127.0.0.1
- Expéditeurs socialcirtraining.com Autorisé

**Résultat du traitement**

Date : le 5 avr. 2023 00:00:12  
 Catégorisation : Validé  
 Raison : L'email a été autorisé grâce à l'expéditeur socialcirtraining.com.

**Envoi de l'email par Mailinblack**

Date : le 5 avr. 2023 00:00:12  
 ID sortie : 948601603BB  
 Statut : Non-remis  
 Réponse du serveur : rebondi  
 Détail de la réponse : Voir

L'email n'a pas été remis car il est en statut a rebondi. Pour plus de détails, consultez notre FAQ

D'accord

## Quels sont les différents statuts rencontrés ?

### Statut remis : Réponse du serveur "sent"

L'email a été remis et accepté par votre serveur de messagerie. Nous vous invitons à vous rapprocher du gestionnaire de votre serveur de messagerie afin qu'il vous apporte plus d'informations sur la transition de l'email vers votre client de messagerie.



Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 20 oct. 2022 16:01:52  
ID out : EC8BB20166  
Statut : remis  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : sent  
Détail de la réponse : [Voir](#)

## Statut non remis : Réponse du serveur “Deferred”

Il existe plusieurs cas de non remise. Parfois la non-remise est temporaire, parfois, elle est définitive. Voici quelques exemples que vous pourriez rencontrer. Ce statut indique que votre serveur de messagerie refuse temporairement l'email. Vous pourrez tracer l'email depuis votre depuis le menu Emails puis, en cliquant sur le bouton « voir » vous pourrez afficher la raison de ce refus.



Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 12 nov. 2022 01:25:21  
ID out : 791301C0DD5  
Statut : en attente  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : deferred  
Détail de la réponse : [Voir](#)

Lors d'un refus temporaire, l'email est conservé pendant 5 jours sur nos serveurs et renvoyé vers votre serveur de messagerie durant ces 5 jours. Les tentatives de renvoi sont automatiques, toutes les 5 minutes la 1ère heure de refus puis, une fois par heure durant 5 jours. Vous avez la possibilité de contacter le destinataire de l'email en lui communiquant la réponse visible depuis le traçage afin que votre administrateur système puisse mieux comprendre la problématique et la résoudre rapidement.



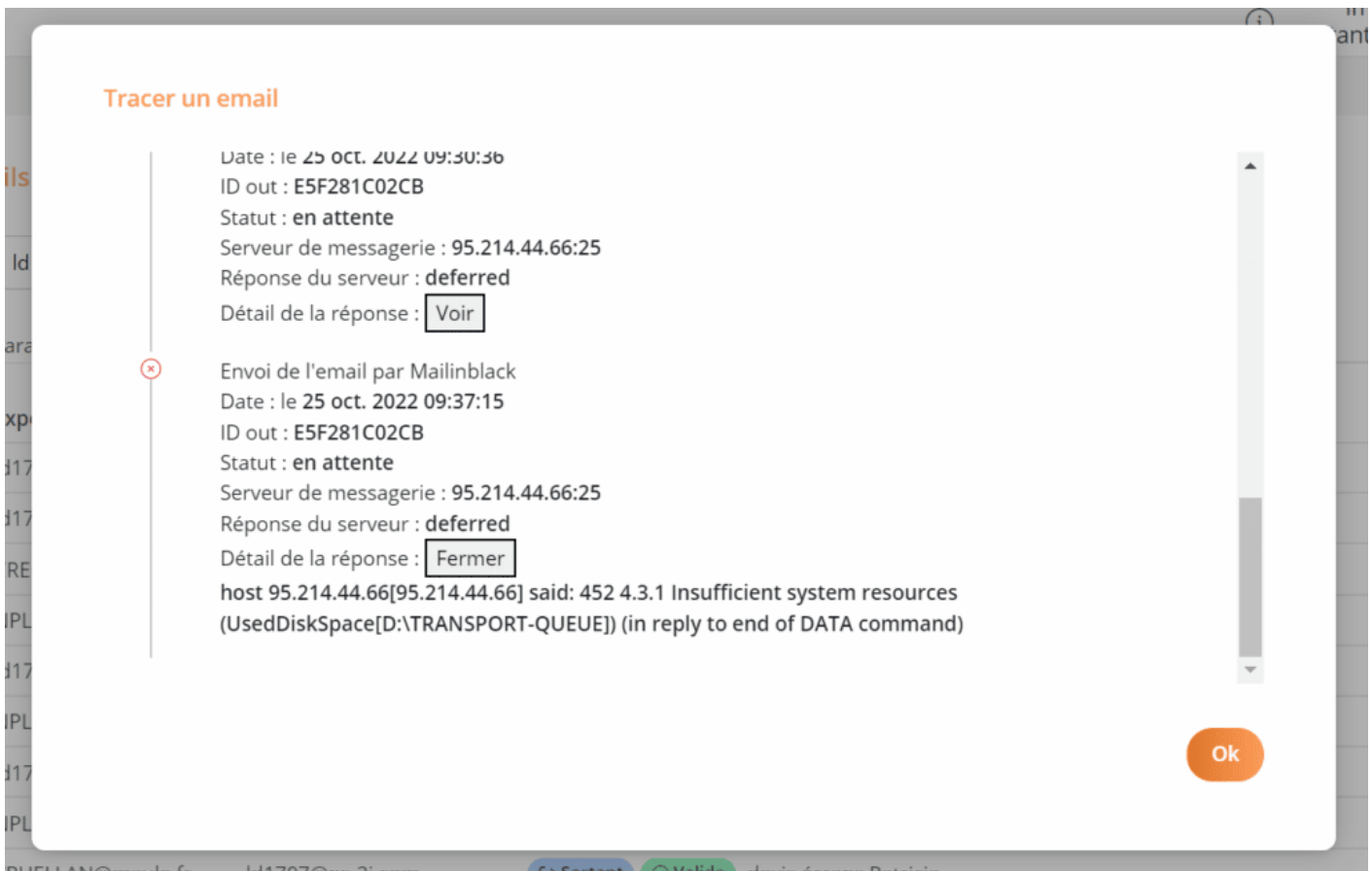
Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 12 oct. 2022 10:25:36  
ID out : EF0C0209C2  
Statut : en attente  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : deferred  
Détail de la réponse : [Fermer](#)

Insufficient system resources  
(UsedDiskSpace[D:\Program Files\Microsoft\Exchange\V15\TransportRoles\data\Queue]) (in reply to end of DATA command)

Voici quelques exemples de problématiques pouvant être rencontrées et leurs pistes de résolution :

- Votre serveur de messagerie refuse momentanément l'email, car il n'y a plus assez de ressources (espace disque) pour accueillir le mail.

Résolution : Libérer de l'espace sur votre serveur de messagerie



- Votre serveur de messagerie (Office 365) refuse les emails en provenance de Mailinblack car les IPs Mailinblack sont greylistées.

Résolution : Whitlister nos IPs sur votre serveur en suivant cette procédure de Whitlistage.



## Statut non remis : Réponse du serveur “Bounced”

Ce statut indique que votre serveur de messagerie a détruit l'email, celui-ci a aussi été supprimé de nos serveurs, nous ne pouvons effectuer aucune action pour le récupérer. L'expéditeur de l'email recevra un mail de non remise, l'expéditeur devra renvoyer son email. Vous avez la possibilité de contacter le gestionnaire de votre serveur de messagerie en lui communiquant la

réponse visible depuis le traçage afin que celui-ci puisse mieux comprendre la problématique.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 20 oct. 2022 02:00:07  
ID out : 1A4DE160279  
Statut : non remis  
Réponse du serveur : bounced  
Détail de la réponse : Fermer  
Host or domain name not found. Name service error for name=mx.office.outlook.com type=A: Host not found

Voici quelques exemples de problématiques pouvant être rencontrées et leurs pistes de résolution :

- Le serveur de messagerie identifie l'email comme Spam.

**Résolution** : Whitlister les plages IPs Mailinblack depuis votre serveur de messagerie ou bien, désactiver la vérification anti-spam effectuée par votre serveur de messagerie.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 27 oct. 2022 09:58:27  
ID out : 0124D5FED1  
Statut : non remis  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : bounced  
Détail de la réponse : Fermer  
Spam message rejected (in reply to end of DATA command)

- Votre serveur de messagerie rejette l'email à cause de la vérification SPF.

**Résolution** : Whitiser les plages IPs Mailinblack depuis votre serveur de messagerie ou bien, désactiver la vérification SPF effectuée par votre serveur de messagerie.

✖ Envoi de l'email par Mailinblack  
Date : le 27 oct. 2022 12:38:56  
ID out : AF8F320285  
Statut : non remis  
Serveur de messagerie :  
Réponse du serveur : bounced  
Détail de la réponse : Fermer  
: Recipient address rejected:  
Message rejected due to: SPF fail - not authorized. Please see <http://www.openspf.org/Why?>  
s=mfrom;id=bounce-mc.us14\_63206329.8829851-  
316e886de8@mail235.atl101.mcdlv.net;ip=185.209.208.11;r=quentin@stepart.fr (in reply to RCPT TO command)

- Votre serveur de messagerie rejette l'email à cause de la vérification DMARC qu'il effectue. Cela se produit en général pour les serveurs Google.

**Résolution** : Voici la procédure à mettre en place.



Révision #1

Créé 27 novembre 2024 06:21:59 par Z-Index

Mis à jour 27 novembre 2024 06:42:29 par Z-Index