

Problème d'envoi/réception d'e-mail



Je ne reçois pas certains e-mails

En premier lieu, vérifiez votre client mail

1. **Vérifiez que vos e-mails sont bien triés par date dans Outlook.com.**
2. Si vous en utilisez un, vérifiez les paramètres de votre client mail (Outlook, smartphone, tablette, compte Gmail...). **Il est possible que celui-ci soit paramétré pour supprimer les e-mails** une fois qu'il les a téléchargés, auquel cas vous ne les verrez plus apparaître dans l'application Web.
3. Vérifiez les dossiers "Courrier indésirable" et "Éléments supprimés", parfois une mauvaise manipulation peut conduire à la mise à la corbeille de vos mails.
4. Vérifiez les règles de redirection de vos e-mails: <https://outlook.office.com/mail/options/mail/rules>

Je ne reçois pas certains e-mails ou je reçois des e-mails qui ne me sont pas destinés

Si ce sont des e-mails qui me sont adressés personnellement

En raison d'homonymies, il arrive que certaines adresses e-mails se ressemblent. En cas de distraction, cela peut créer la confusion conduisant à des erreurs de destinataires. Dans ce cas, il vous faut vous adresser directement à l'émetteur de l'e-mail pour l'informer du problème, il pourra alors rectifier et vous retirer de sa liste de diffusion le cas échéant.

Il convient d'être particulièrement attentif au suffixe des adresses e-mails (@helmo.be/@student.helmo.be) ainsi qu'au nombre de lettres qui composent la première partie de l'adresse e-mail. Par exemple, Jean Dupont et Jeanne Dupont se verront chacun attribuer une adresse e-mail qui pourrait correspondre aux deux personnes, à savoir j.dupont et je.dupont suivant leur ordre d'inscription à la Haute Ecole.

Le service informatique n'est pas en mesure d'intervenir en cas de confusion ponctuelle ou régulière de destinataires. Il est de la responsabilité des émetteurs de vérifier l'adresse des destinataires de leurs e-mails.

Si ce sont des e-mails concernant les horaires

Si vous êtes étudiant et que les e-mails que vous ne recevez pas concernent les **horaires**, veuillez vérifier votre sélection de groupe sur la page des horaires.

Si ce sont des e-mails groupés concernant les cours ou les actualités

Les e-mails d'actualités sont envoyés à des groupes cibles qui sont mentionnés sous l'actualité. Si vous ne recevez pas certains de ces e-mails c'est que vous ne faites pas partie des groupes cibles. Si c'est une erreur, il convient d'identifier à quels groupes l'e-mail a été envoyé et de vérifier pourquoi vous ne faites pas partie d'au moins un de ces groupes.

Les changements de cursus et sont répercutés dans les e-mails à partir du 14/09. En cas de changement de cursus, vous devez penser à :

- Faire la bonne sélection de groupes dans "Mon horaire"
- Vous désinscrire de vos anciens espaces de cours dans HELMo Learn et vous réinscrire dans les nouveaux espaces selon les modalités fournies par vos enseignants.

Il est possible que vous receviez toujours des e-mails adressés à votre ancien cursus jusqu'à ce que vous ayez signé votre PAE.

Si ce sont des e-mails provenant de Learn/Moodle

1. Vérifiez vos préférences de notification sur la plateforme Learn.
2. Vérifiez votre inscription aux cours d'où émanent les e-mails.
3. Le cas échéant, vérifiez votre abonnement aux notifications du forum d'où émanent les e-mails.

Je ne peux pas voir certaines pièces jointes

Types de pièces jointes acceptées

Notre installation mail filtre les pièces jointes de plusieurs façon. Notamment, les fichiers suivants sont systématiquement mis en quarantaine :

- Archive : .ace, .arj, .cab, .jar, .img, .iso, .lha, .lzh, .xz, .z
- Application: .exe, .elf, .com, .apk, .jnlp, .kext, .scr, .msi, .msix, .msp, .mst
- Lien / Script: .bat, .cmd, .lnk, .pif, .vb, .vbe, .vbs, .wsh
- Autre: .app, .appx, .ani, .deb, .dex, .dll, .docm, .hta, .lib, .library, .macho, .msc, .ppa, .ppam, .reg, .rev, .scf, .sct, .sys, .uif, .vxd, .w

Cette politique de sécurité proposée par Microsoft est celle recommandée pour une protection standard. C'est la raison pour laquelle elle est appliquée à HELMo.

Bug dans Outlook Online

Dans Outlook Online (<https://outlook.office.com/mail>), certains utilisateurs rencontrent un problème lors de la réception des mails et des pièces jointes lorsque le mail est signé numériquement. En effet, la barre d'information apparaît, mais pas les fichiers annexés au mail.

Pour résoudre ce problème, avec Microsoft Edge (Chromium) :

1. Télécharger l'extension suivante : Microsoft S/MIME <https://microsoftedge.microsoft.com/addons/detail/microsoft-smime/gamjhjfeblghkihfjdpmbpajhlpmobbp>
2. Installer le MSI disponible ici : <https://media.helmo.be/service-informatique/browser-update/SmimeOutlookWebChrome.msi>
3. Redémarrer Edge et retenter d'ouvrir le mail ... normalement, il sera toujours marqué comme invalide au niveau de la vérification S/Mime, mais les fichiers devraient être visibles.

Normalement, depuis Microsoft Edge, les mails et les fichiers annexés sont alors visibles.
