HEBEKO

Continuité de la messagerie

Fiche pratique · 13 novembre 2026 · HBK-NOT-2026-043

Le 12 novembre 2026 à partir de 18 h 54, une panne de Microsoft 365 a coupé Outlook pendant plus de 11 heures, dans 74 pays. Une panne peut toucher n'importe quelle messagerie. Ces mesures limitent la gêne pendant la coupure et vous laissent libre de changer de fournisseur.

Sources : Microsoft, incidents EX1550543 et MO1550821, IT-Connect et France 24, 12 et 13 novembre 2026

Avant une panne

Une copie des messages sur le poste	Thunderbird configuré en IMAP, ou Outlook en mode mis en cache. Pendant une coupure, les messages déjà reçus et leurs pièces jointes restent lisibles.
Les contacts utiles hors de la messagerie	Un export des contacts au format vCard, et la liste des numéros de téléphone des élus, clients, fournisseurs et partenaires, imprimée ou sur un autre outil.
Un canal de secours chez un autre fournisseur	Nextcloud Talk, Element sur un serveur Matrix, ou Tchap pour les agents publics. Il ne doit pas dépendre du fournisseur de la messagerie.
Le nom de domaine à votre nom	Chez un registraire distinct de la messagerie. Avec lui, vous changez d'hébergeur en gardant vos adresses.
Une consigne écrite	Qui prévient les équipes, quel message mettre sur le site, quel numéro appeler chez votre prestataire.

Pendant la panne

1. Vérifiez l'état du service chez le fournisseur. Pour Microsoft 365 : status.cloud.microsoft et le centre d'administration.
2. Prévenez les équipes par le canal de secours, et affichez un message sur le site si le public vous écrit.
3. Travaillez sur la copie locale et appelez pour les échanges urgents.
4. Ne renvoyez pas vos messages. Ils attendent dans la boîte d'envoi et partent au rétablissement. Ceux qui vous sont adressés sont gardés par le serveur de l'expéditeur, qui réessaie en général pendant quatre à cinq jours.

Après la panne

- Notez la durée de la coupure et les services touchés. Vérifiez dans votre contrat si un avoir est prévu, et demandez-le au fournisseur.
- Faites la liste des outils qui dépendent du même fournisseur : messagerie, agendas, fichiers, visio.

Réduire la dépendance à un seul fournisseur

Placez la messagerie chez un hébergeur européen (Zimbra chez OVHcloud, ou Infomaniak), les fichiers et les agendas sur Nextcloud hébergé en France, la visio sur un autre outil : une panne de l'un n'arrête plus les autres. La migration garde vos adresses et vos anciens messages, et la bascule se fait un soir ou un week-end.

Pour faire le point sur votre messagerie, écrivez à contact@hebeko.fr ou consultez hebeko.fr/messagerie.