



GUIDE DE DIAGNOSTIC IMPRIMABLE

Alice Mail introuvable : le parcours de récupération en 6 étapes

Avant de conclure que votre boîte aliceadsl.fr a disparu, identifiez précisément ce qui ne fonctionne plus : accès au webmail, identifiants ou anciens messages. Suivez ce parcours dans l'ordre et évitez de modifier vos appareils avant d'avoir vérifié vos données.

Au sommaire

- 1 Parcours de vérification
- 2 Symptôme : première piste à examiner
- 3 Si la boîte paraît vide
- 4 Après avoir retrouvé l'accès

! Le réflexe à adopter

Une boîte inaccessible, une boîte vide et une boîte supprimée sont trois situations différentes. Notez le message exact affiché et comparez-le avec ce que montrent vos anciens appareils.

Parcours de vérification



1 Décrire le symptôme

Cochez le cas qui correspond à votre situation : page inaccessible, mot de passe refusé, identifiant inconnu, boîte vide ou messages encore visibles sur un ancien appareil.

2 Tester le webmail officiel

Ouvrez le webmail Aliceadsl.fr associé à Zimbra depuis un navigateur à jour. Vérifiez que la page correspond bien au domaine attendu et saisissez vous-même son adresse si nécessaire.

3 Contrôler l'adresse complète

Utilisez l'adresse en @aliceadsl.fr sans modifier sa terminaison. Relisez chaque caractère et méfiez-vous du remplissage automatique du navigateur.

4 Retenter la connexion proprement

Saisissez le mot de passe sans espace ajouté avant ou après. Si besoin, essayez une fenêtre de navigation privée ou un autre appareil pour écarter une ancienne session ou un réglage local.

5 Utiliser la récupération proposée

Si l'adresse est reconnue mais que le mot de passe est refusé, utilisez uniquement le lien de récupération affiché sur la page officielle. Ne transmettez jamais votre mot de passe à un intermédiaire.

6 Vérifier les messages

Après connexion, ouvrez plusieurs dossiers et recherchez un message ancien avec un expéditeur connu afin de distinguer une boîte vide d'un simple classement ou problème de synchronisation.

Symptôme : première piste à examiner

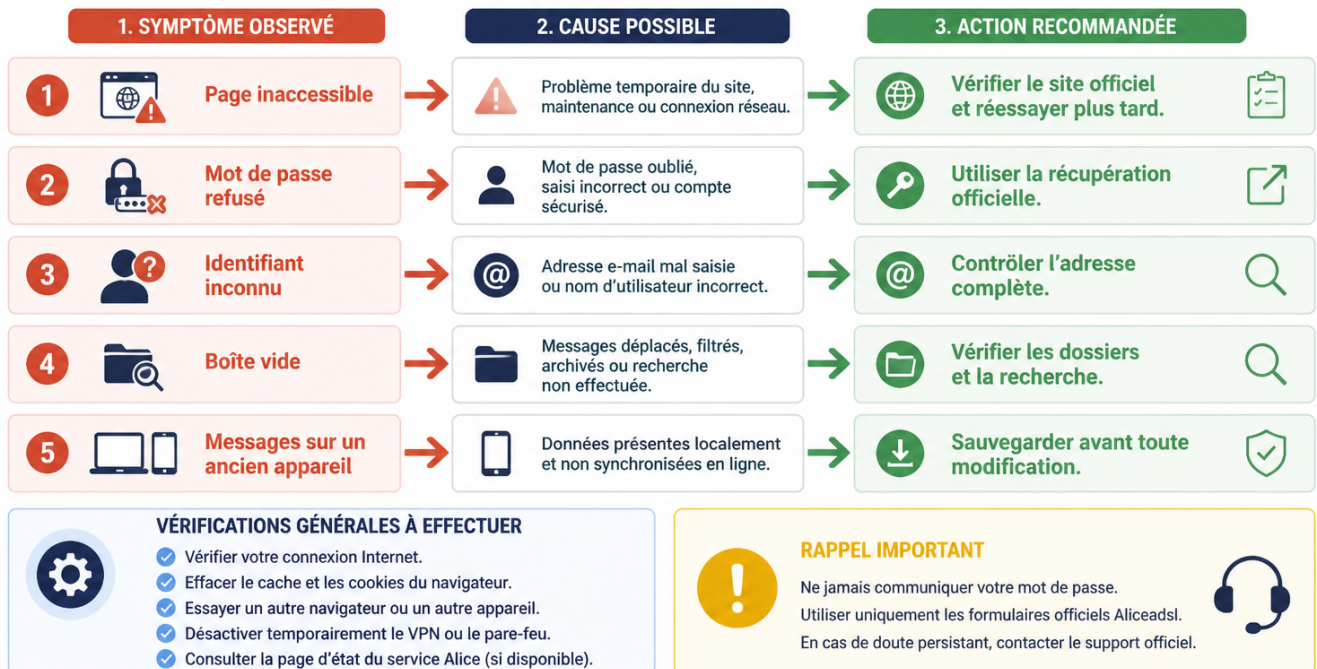
Ce que vous observez	Hypothèse à examiner	Action prudente
La page est inaccessible	Incident temporaire ou adresse de connexion obsolète	Vérifier la page officielle et réessayer plus tard
Le mot de passe est refusé	Erreur de saisie, mot de passe oublié ou compte bloqué	Utiliser la récupération proposée par le service
L'identifiant est inconnu	Adresse inexacte ou compte indisponible	Retrouver une ancienne preuve de l'adresse
La boîte semble vide	Messages classés, filtrés ou non synchronisés	Contrôler les dossiers et la recherche interne
Un ancien appareil affiche encore des messages	Copie locale ou synchronisation différente	Ne pas réinitialiser l'appareil avant sauvegarde



Diagnostic d'une boîte mail aliceadsl.fr disparue



Suivez ce guide étape par étape pour identifier la cause du problème et appliquer la bonne action.



★ La plupart des problèmes sont résolus en vérifiant les accès, les paramètres et la synchronisation. Prenez votre temps et suivez chaque étape.

SCHEMA Choisissez la branche correspondant à votre symptôme avant de modifier un réglage ou de contacter l'assistance.

Si la boîte paraît vide

-  **Ouvrir les dossiers Indésirables, Archives et Corbeille**
Les messages peuvent avoir été déplacés plutôt que supprimés.
-  **Contrôler les filtres et règles de classement**
Un filtre peut détourner les nouveaux messages vers un autre dossier.
-  **Utiliser la recherche interne**
Rechercher un expéditeur ou un message ancien connu.
-  **Comparer avec un autre appareil**
Une différence peut révéler un problème de synchronisation plutôt qu'une disparition.
-  **Ne pas reconfigurer ni réinitialiser immédiatement l'ancien appareil**
Il peut encore contenir une copie locale de messages utiles.

Après avoir retrouvé l'accès

-  **Sauvegarder rapidement les messages importants**
Conservez une copie depuis l'appareil ou le service qui les affiche encore.
-  **Vérifier plusieurs dossiers**
Ne vous limitez pas à la boîte de réception.
-  **Mettre à jour vos adresses de contact**
Remplacez progressivement l'adresse Alice auprès des services importants si nécessaire.
-  **Conserver les éléments utiles au diagnostic**
Gardez le message d'erreur exact et les anciennes preuves de l'adresse.
-  **Vérifier les informations auprès de Free**
Les URL, paramètres et procédures de récupération peuvent évoluer.



INFOGRAPHIE Sauvegardez les messages encore accessibles depuis un ancien ordinateur ou un téléphone avant toute réinitialisation.

Les écrans, URL et procédures peuvent évoluer : vérifiez toujours les informations sur les pages officielles de Free. Ne saisissez jamais votre mot de passe sur un site intermédiaire.