Comment trouver les en-têtes d’un e-mail ?

E-mail · https://kyzoe.be/fr/docs/comment-trouver-les-en-tetes-d-un-e-mail/

Que sont les en-têtes d’e-mail ?

Les en-têtes d’e-mail contiennent des **informations techniques** sur un e-mail, telles que :

- l’expéditeur et le serveur de messagerie d’envoi
- le serveur de réception
- la date & l’heure
- les résultats SPF, DKIM et DMARC
- les adresses IP et le trajet de l’e-mail

Ils sont indispensables pour :

- l’analyse de spam ou de phishing
- les problèmes d’e-mails qui n’arrivent pas
- l’authentification des e-mails (SPF/DKIM/DMARC)
- les tickets de support auprès des hébergeurs

Webmail

Roundcube Webmail

Étapes :

1. Connectez-vous à **Roundcube Webmail**
2. Ouvrez l’e-mail concerné
3. En haut à droite, cliquez sur ⋮ **Plus**
4. Choisissez **Afficher la source** ou **Source du message**
5. Une nouvelle fenêtre s’ouvre avec les en-têtes complets

Conseil : copiez **tout**, y compris les lignes `Received:`

Logiciels de messagerie pour ordinateur

Microsoft Outlook (Windows)

Étapes :

1. Ouvrez l’e-mail dans une **fenêtre séparée**
2. Cliquez sur **Fichier**
3. Choisissez **Propriétés**
4. Copiez le texte du champ **En-têtes Internet**

Microsoft Outlook (Mac)

Étapes :

1. Ouvrez l’e-mail
2. En haut, cliquez sur **Message**
3. Choisissez **Détails → Tous les en-têtes**
4. Copiez l’intégralité du texte

Apple Mail (macOS)

Étapes :

1. Ouvrez l’e-mail
2. Dans la barre de menus, cliquez sur **Présentation**
3. Choisissez **Message → Tous les en-têtes**
4. Pour la source complète : **Présentation → Message → Source brute**

Mozilla Thunderbird

Étapes :

1. Ouvrez l’e-mail
2. Cliquez sur **Plus** (ou faites un clic droit sur l’e-mail)
3. Choisissez **Afficher la source**
4. Ou utilisez le raccourci clavier : **Ctrl + U** (Windows/Linux) / **Cmd + U** (Mac)

---

1. Applications de messagerie mobiles

Application Gmail (Android & iOS)

Étapes :

1. Ouvrez l’e-mail
2. Appuyez sur ⋮ **Plus**
3. Choisissez **Afficher l’original**
4. Ouvrez les en-têtes dans le navigateur

⚠ Tous les en-têtes ne sont pas toujours visibles dans l’application

---

Apple Mail (iPhone / iPad)

Possibilités limitées

- iOS n’affiche **pas les en-têtes complets**
- Utilisez le webmail ou la version pour ordinateur pour obtenir toutes les informations

---

Que devez-vous transmettre au support ?

Envoyez **toujours l’en-tête complet**, y compris :

- toutes les lignes `Received:`
- les résultats SPF/DKIM/DMARC
- le Message-ID

Pas de captures d’écran

Pas de copies partielles

Erreurs fréquentes

- Copier uniquement les premières lignes
- Modifier ou raccourcir les en-têtes
- Envoyer des captures d’écran au lieu du texte