Mon adresse IP est-elle bloquée ?

Général · https://kyzoe.be/fr/docs/mon-adresse-ip-est-elle-bloquee/

Vous ne pouvez soudain plus envoyer d'e-mails, ouvrir votre site ou vous connecter en FTP, alors que cela fonctionne pour d'autres ? Votre adresse IP a peut-être été bloquée temporairement par la sécurité de nos serveurs.

Pourquoi une adresse IP est-elle bloquée ?

Nos serveurs utilisent **fail2ban**. Ce programme repère d'où viennent les tentatives de connexion échouées. Si trop de tentatives échouées se suivent depuis la même adresse IP, fail2ban bloque cette adresse pendant un certain temps. C'est ainsi que nous arrêtons les pirates qui essaient de deviner des mots de passe.

Parfois, ce blocage touche aussi des utilisateurs ordinaires. La cause la plus fréquente :

- Vous avez modifié le mot de passe d'une boîte mail, mais votre smartphone, votre tablette ou un deuxième ordinateur essaie encore avec l'**ancien mot de passe**. Cet appareil réessaie sans cesse, ce qui produit vite de nombreuses tentatives échouées.
- Un mauvais mot de passe dans votre logiciel FTP ou une faute de frappe à la connexion, plusieurs fois de suite.

Comme tout le monde sur le même réseau (à la maison ou au bureau) partage la même adresse IP, c'est alors tout le réseau qui est bloqué.

Comment le reconnaître ?

- Votre site ne se charge pas ou expire, mais il fonctionne via les données mobiles de votre smartphone (Wi-Fi désactivé).
- Votre logiciel de messagerie ne parvient pas à se connecter au serveur.
- Vos collègues sur le même réseau ont le même problème, les personnes ailleurs non.

Que faire ?

1. **Recherchez votre adresse IP.** Depuis le réseau bloqué, rendez-vous sur ipinfo.io. Votre adresse IP s’affiche en haut, par exemple `203.0.113.25`.
2. **Envoyez-la au support.** Envoyez votre adresse IP à support@kyzoe.be, avec votre nom de domaine et ce qui ne fonctionne plus (e-mail, site ou FTP). Si l’e-mail ne fonctionne pas, envoyez-le depuis votre smartphone via les données mobiles, ou appelez-nous au +32 59 53 00 00.
3. **Mettez à jour votre mot de passe sur tous vos appareils.** Vous avez récemment changé un mot de passe ? Modifiez-le dans chaque appareil et logiciel qui l’utilise, sinon un nouveau blocage suivra rapidement.

Nous levons le blocage le plus vite possible. En semaine, nous répondons dans les 4 heures.