

Agence du Numérique en Santé  
Direction des Opérations  
Équipe Échanges / Mailiz  
[monserviceclient.mailiz@esante.gouv.fr](mailto:monserviceclient.mailiz@esante.gouv.fr)  
0 806 801 801 (*appel gratuit*)

Objet du courrier : état de situation du service Mailiz

Paris, le 11 décembre 2024

Madame, Monsieur,

La qualité de service de Mailiz a été fortement dégradée à la suite de la bascule du service sur une nouvelle infrastructure technique qui a eu lieu le 5 novembre 2024. La stratégie de traitement des problèmes suivie par l'ANS a été de rendre fonctionnel en priorité le Webmail pour la totalité des utilisateurs, puis de traiter les dysfonctionnements affectant certains éditeurs de logiciels. Cette priorisation sur le webmail permet d'assurer que tout utilisateur dispose dans tous les cas d'un moyen d'accéder à sa boîte aux lettres, y compris en mobilité.

Depuis le 12 décembre, le service est de nouveau accessible depuis le Webmail et depuis 2 des 3 interfaces avec les logiciels métier, mais des problèmes de délai d'affichage ou de non-affichage du contenu de la BAL perdurent pour les boîtes aux lettres contenant de nombreux messages.

Un correctif est appliqué progressivement depuis le 5 décembre aux boîtes aux lettres concernées et son application doit s'achever le 15 décembre.

Ainsi, tous les utilisateurs pourront avoir accès à leur BAL à minima via le Webmail. D'autres dysfonctionnements non bloquants persistent (pour le détail voir [mailiz.mssante.fr/actualites](https://mailiz.mssante.fr/actualites)).

Concernant l'accès à Mailiz depuis les logiciels métiers, la situation dépend de l'interface utilisée par l'éditeur pour accéder à Mailiz.

L'ANS travaille de concert avec les éditeurs concernés afin de résoudre au plus tôt les dysfonctionnements résiduels identifiés.

Les utilisateurs confrontés à des problèmes avec leur boîte aux lettres Mailiz à travers leur logiciel, à ne pas solliciter le support de l'éditeur du logiciel, car les dysfonctionnements sont déjà connus. Il est par contre toujours possible de joindre le support Mailiz de l'ANS : [monserviceclient.mailiz@esante.gouv.fr](mailto:monserviceclient.mailiz@esante.gouv.fr) ou 0 806 801 801 (appel gratuit).

En attendant ces corrections, les utilisateurs impactés sont invités à utiliser le Webmail Mailiz (aussi accessible depuis les smartphones).

L'ANS et les éditeurs sont fortement mobilisés afin de restaurer au plus tôt la qualité de service de Mailiz, y compris via les logiciels qui l'intègrent.

Bien cordialement,  
L'équipe Projet Mailiz