

Outlook 365 : problème de création de comptes email relatif au F.A.I. FREE

José HERNANDEZ

22 novembre 2025

Je suis passé à Office 365 en novembre 2022. A cette époque-là je n'ai eu aucun mal à configurer des comptes email FREE en POP/SMTP. J'en avais au total huit. Je n'ai jamais utilisé de compte IMAP/SMTP.

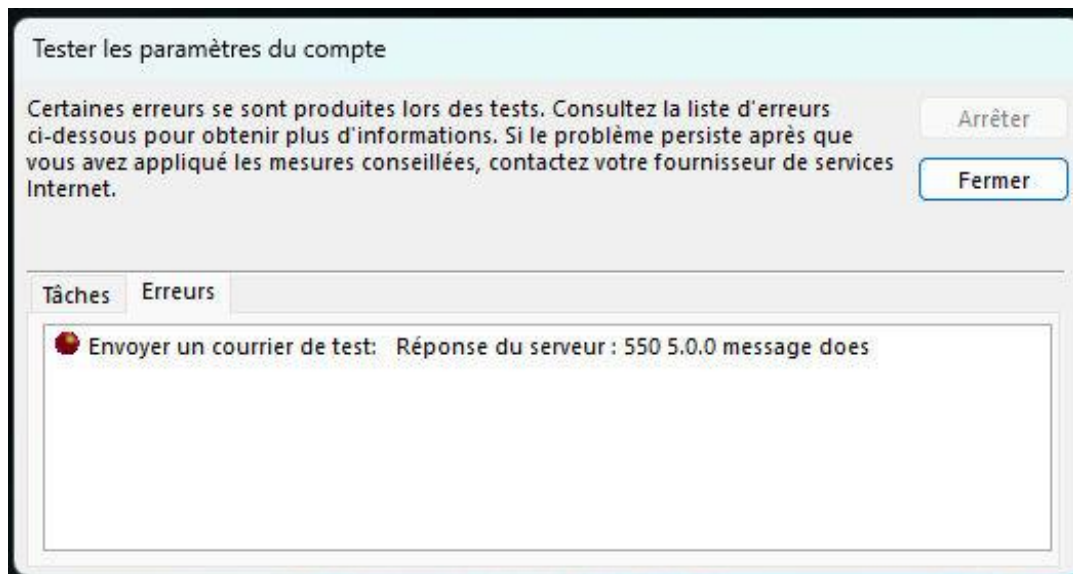
Par la suite, les mises à jour automatiques se sont succédé, et cette année, c'est-à-dire en 2025, je me suis retrouvé dans l'incapacité de pouvoir rajouter un compte email FREE POP/SMTP. En deux mots, je me suis retrouvé dans la même situation qu'une myriade d'utilisateurs d'Outlook 365 voulant configurer des comptes email FREE : la fameuse erreur sur le test d'envoi de messages en SMTP nous pourrie la vie et nous empêche de créer de nouveaux comptes.

J'ai donc passé ENORMEMENT de temps à essayer de résoudre ce problème en consultant différents forums, sources, avis et autre, mais sans succès. Le constat est donc très clair : sauf erreur de ma part, à cette date, il n'y a pas de solution connue où que ce soit en ligne. J'ai donc été extrêmement frustré par cet état de fait, sachant que ni Microsoft, ni le FAI FREE ne font l'effort d'analyser le problème, se renvoyant régulièrement et gentiment la balle.

Et pourtant... Il suffisait de réfléchir un peu :

Pourquoi des comptes emails FREE que j'ai créés sans problème en 2022 continuent d'être capables d'envoyer des messages SMTP sans problème aujourd'hui avec les dernières mises à jour d'Office 365 ? Et ceci malgré le fait que la création de nouveaux comptes avec les mêmes paramètres de serveurs conduit aujourd'hui à un échec lors de la validation d'envoi des messages de test en SMTP ?

Et bien cela ne peut être que parce les messages SMTP envoyés lors d'échanges de courriers sur Outlook 365 n'ont pas le même format que le message de test utilisé par Outlook 365 pour la validation de l'envoi de message SMTP. Un élément qui accrédirait cette hypothèse est le message d'erreur renvoyé par le server SMTP FREE :



L'erreur «550 5.0.0 » signifie que le serveur SMTP FREE rejette le message reçu et que celui-ci n'atteindra jamais la boîte aux lettres. La raison précise de ce rejet peut être très différente selon le cas, par conséquent elle est généralement décrite dans le commentaire qui suit le code d'erreur. Mais ici ce commentaire est incomplet, on n'en voit que le début : « message does ... ». On peut imaginer que c'est peut-être quelque chose du genre « message does not comply with accepted format » c'est-à-dire en français « Le message n'est pas conforme au format accepté ».

Mais alors pourquoi ce message de test passait-il en 2022 ?

Et bien soit Microsoft a modifié le format du message qui passait bien en 2022, soit de manière beaucoup plus sûre, FREE a depuis durci le control des messages reçus. Connaissant FREE depuis presque 25 ans, je penche plutôt pour cette dernière hypothèse : Les temps changent et les problèmes de cybersécurité, de spam ou autre se multiplient de manière exponentielle. Il est donc tout à fait normal qu'un FAI protège ces usagers en imposant des contraintes de plus en plus strictes sur tous les maillons de son réseau, et le canal SMTP en fait partie.

Bon c'est bien beau tout ça, mais comment ça peut nous aider à résoudre notre problème ?

Et bien tout cela implique que lors de la création de nouveaux comptes POP/SMTP FREE, le test de validation de l'envoi des messages en SMTP échouera toujours à cause du format du message de test, même si la configuration des paramètres est correcte. Et c'est bien ce qui se passe... En d'autres termes, ce test qui est censé nous aider à valider la configuration des paramètres SMTP nous fait croire à tort qu'ils sont incorrects : Outlook 365 se voit refuser le message envoyé et malgré le fait que ce ne soit pas une erreur de paramétrage, la « logique » du logiciel considère que c'est une anomalie de la part du serveur SMTP de FREE. Un message d'échec de l'envoi du message SMTP nous est donc retourné, nous renvoyant manu militari négocier avec le FAI FREE pour trouver une

solution à cette « anomalie ». Bien sûr, la création du nouveau compte POP/SMTP FREE est donc refusée, même avec des paramètres de serveurs corrects.

Dans le cas de la création d'un nouveau compte POP/SMTP FREE, il ne faut donc pas faire confiance à ce test car sa « logique » est erronée. Il faut donc trouver un moyen de s'en passer ou de le contourner.

Oui OK, mais comment peut-on faire pour s'en passer ?

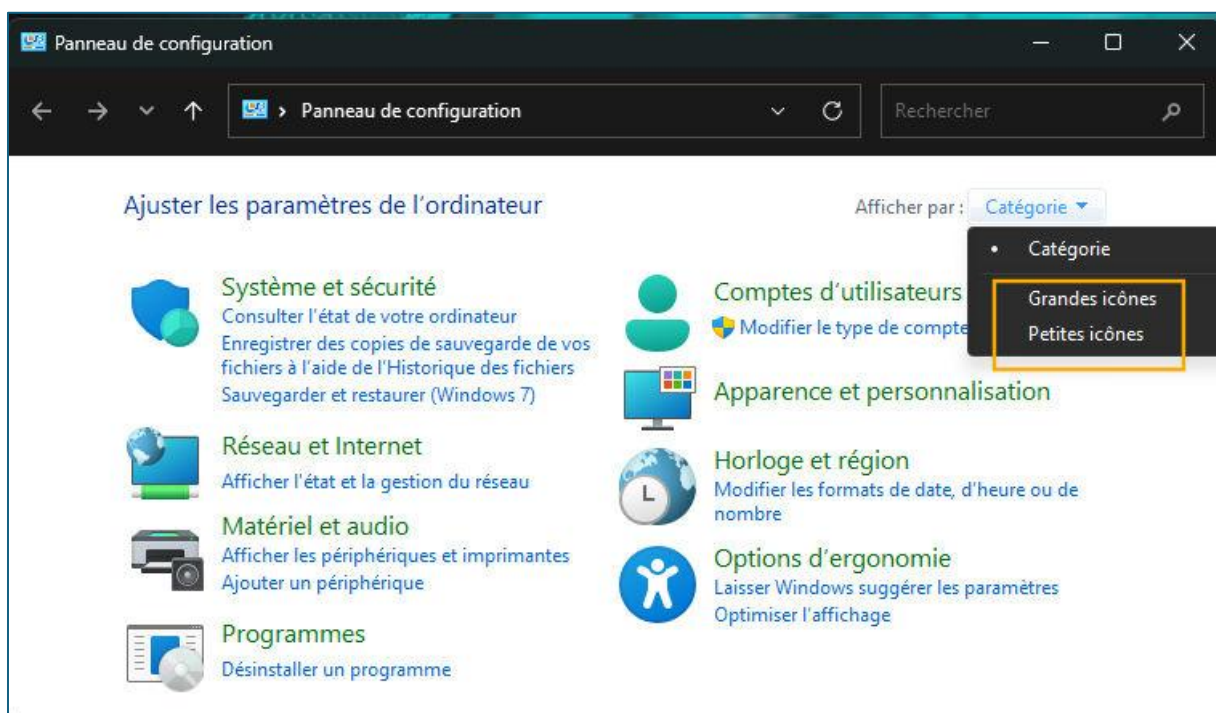
Comme on l'expliquera plus loin, on ne peut pas contourner ce test pour la création de comptes email FREE en IMAP/SMTP. Donc dans ce cas, c'est râpé et le problème reste entier.

En revanche c'est possible pour la création de comptes email FREE en POP/SMTP à condition de passer par le panneau de configuration de Windows et non directement par l'interface d'Outlook 365. Ceci nous ouvre donc les portes vers la possibilité de créer des comptes email FREE en POP/SMTP sur Outlook 365 !

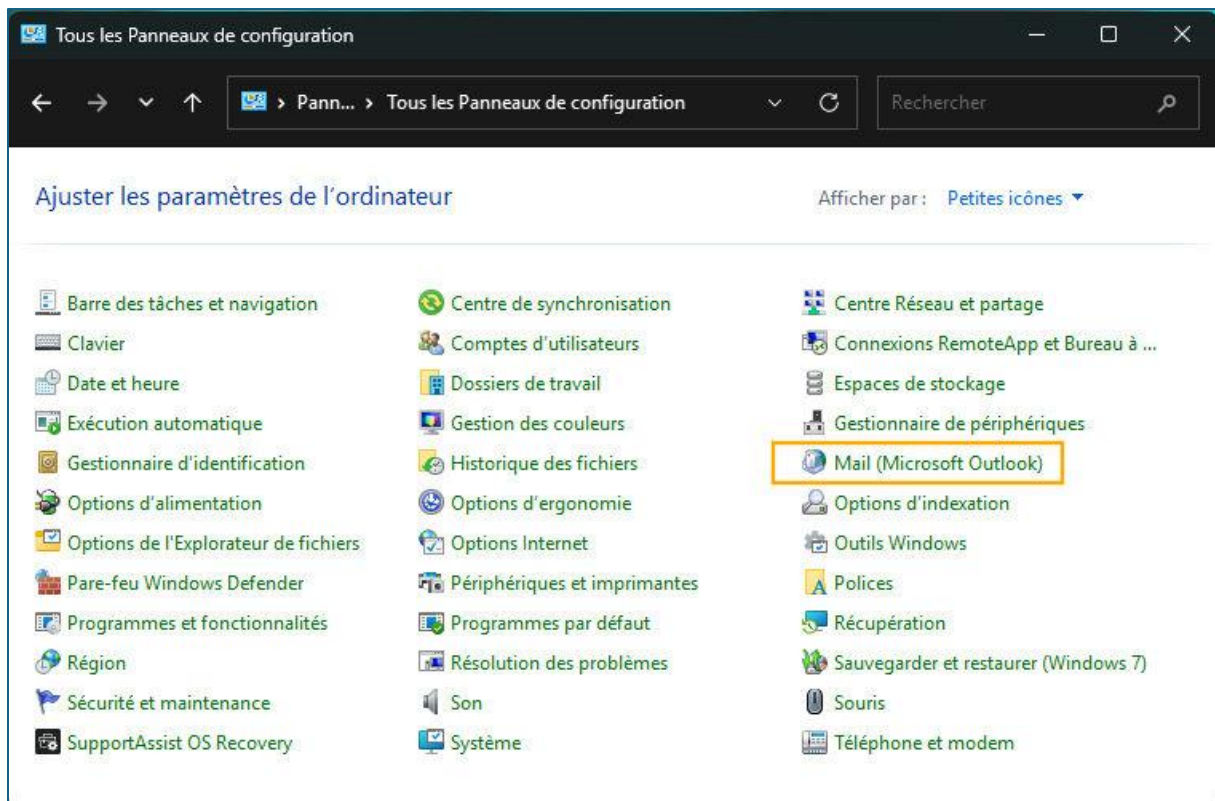
Ok, mais alors quelle est la procédure à suivre pour pouvoir créer un compte email FREE en POP/SMTP ?

La procédure à suivre n'est pas compliquée et peut paraître verbeuse, mais c'est volontaire afin qu'elle puisse être implémentée par une majorité de personnes. Cette procédure la voici :

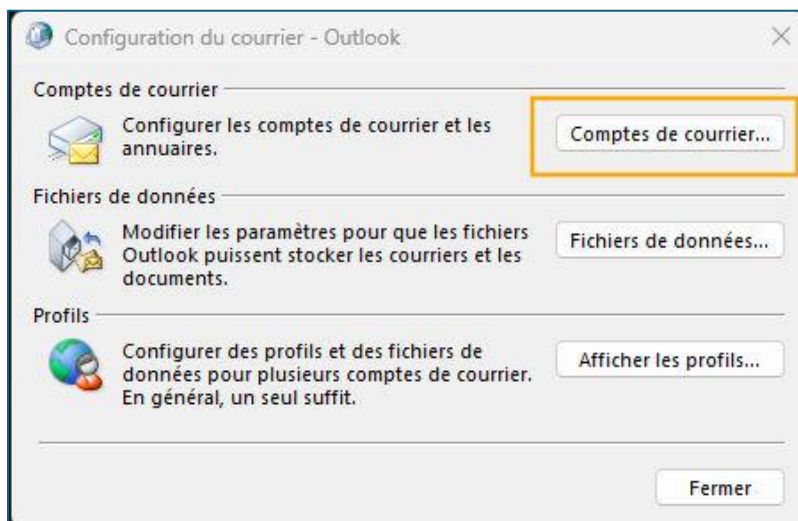
Il faut ouvrir le panneau de configuration Windows :



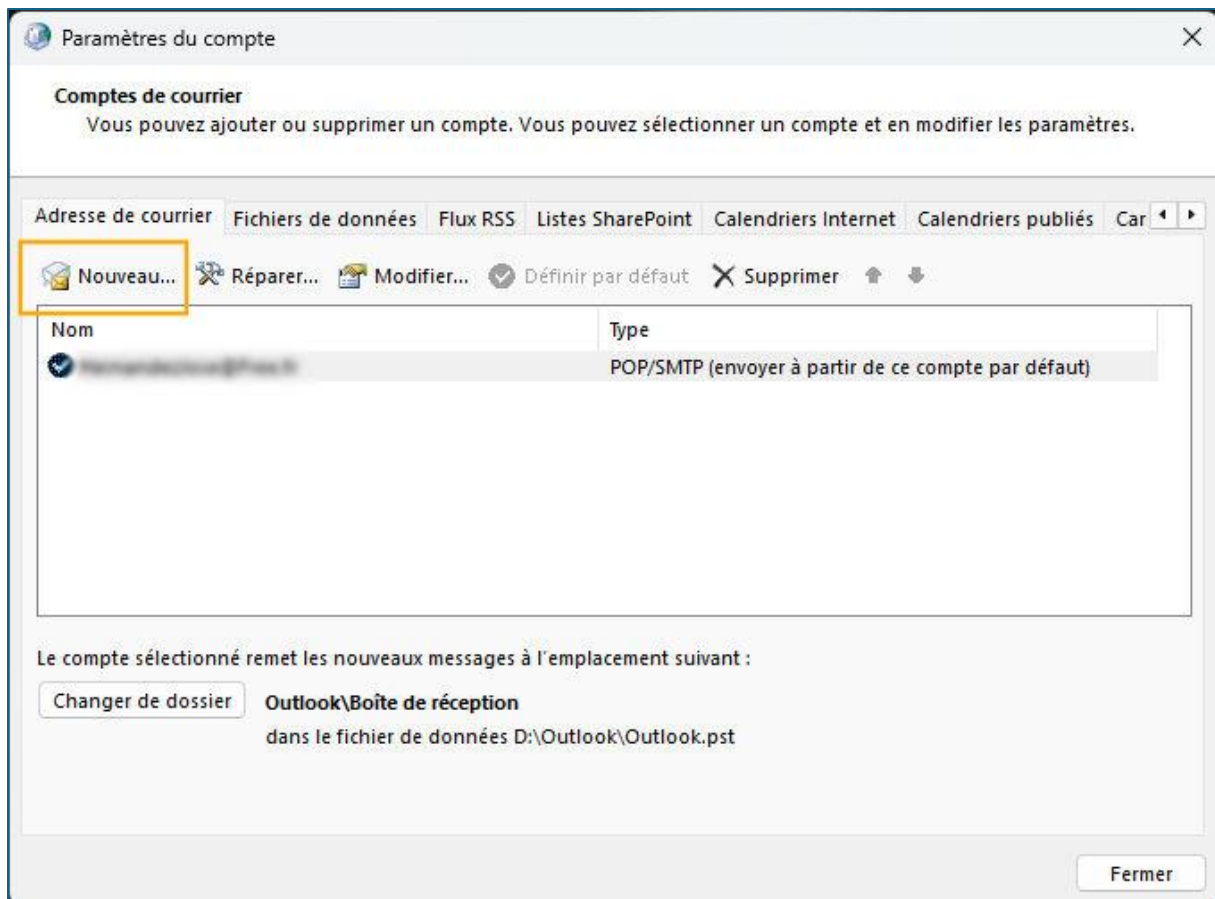
Si cette vue se présente, il faut cliquer sur « catégorie » et choisir un des deux sous-menus entourés en orange. On arrive alors à cette fenêtre :



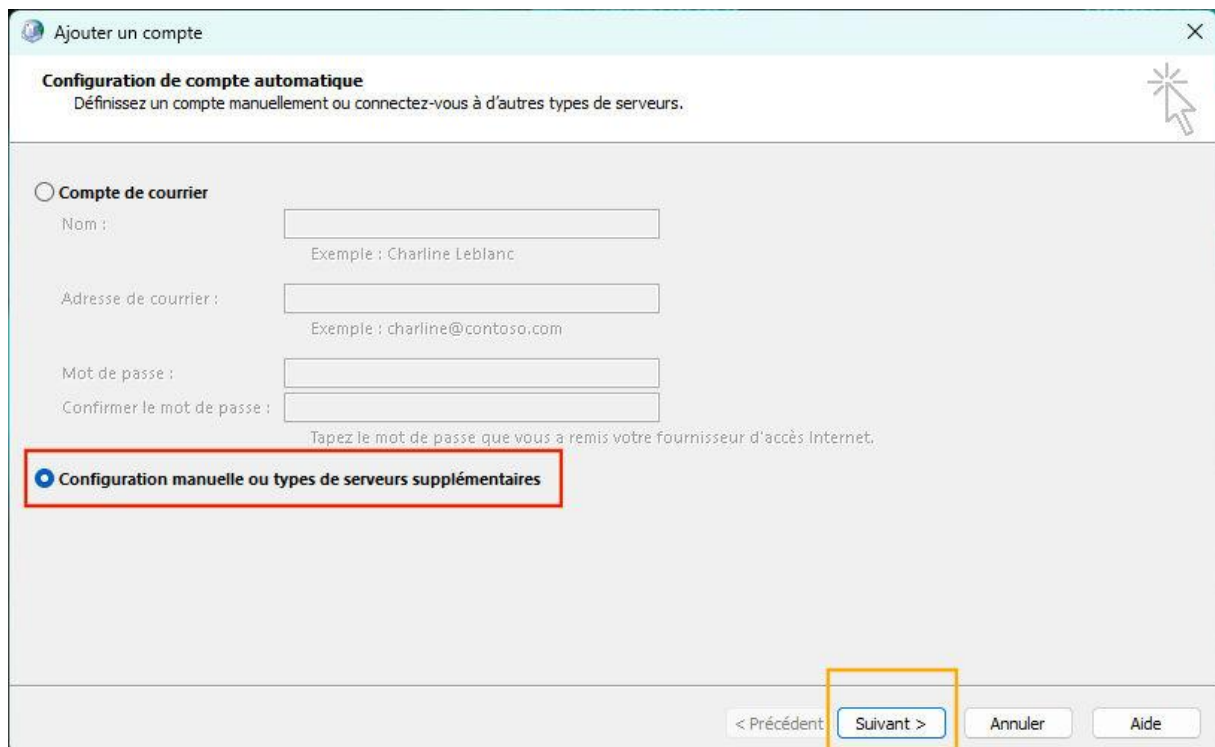
On clique sur le lien entouré en orange « Mail (Microsoft Outlook) ». Une nouvelle fenêtre s'ouvre :



On clique sur le bouton entouré en orange « Comptes de courrier... ». Une autre fenêtre s'ouvre listant les comptes email existants :



On clique sur le bouton entouré en orange « Nouveau ». La fenêtre d'ajout de compte apparaît :



On clique sur le choix entouré en rouge « Configuration manuelle ou types de serveurs supplémentaires », puis sur le bouton encadré en orange « Suivant ». Une fenêtre de choix de type de compte s'ouvre :

Ajouter un compte

Choisissez votre type de compte

☐ Microsoft 365
Configuration automatique pour les comptes Microsoft 365

Adresse de courrier :
Exemple : charline@contoso.com

☒ POP ou IMAP
Configuration avancée pour les comptes de courrier POP ou IMAP

☐ Exchange ActiveSync
Configuration avancée pour les services qui utilisent Exchange ActiveSync

< Précédent Suivant > Annuler Aide

On choisit l'option encadré en rouge « POP ou IMAP » puis on clique sur le bouton encadré en orange « Suivant ». La fenêtre des paramètres POP et IMAP apparaît :

Ajouter un compte

Paramètres de compte POP et IMAP
Entrez les paramètres du serveur de courrier pour votre compte.

Informations sur l'utilisateur

Votre nom :

Adresse de courrier :

Informations sur le serveur

Type de compte :

Serveur de courrier entrant :

Serveur de courrier sortant (SMTP) :

Informations de connexion

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

☒ Mémoriser le mot de passe

☐ Exiger l'authentification par mot de passe sécurisé (SPA) lors de la connexion

Tester les paramètres du compte

Nous vous conseillons de tester votre compte pour vérifier que les entrées sont correctes.

Tester les paramètres du compte ...

☒ Tester automatiquement les paramètres du compte lorsque le bouton Suivant est utilisé

Remettre les nouveaux messages à :

☒ Nouveau fichier de données Outlook

☐ Fichier de données Outlook existant

Parcourir

Paramètres supplémentaires...

< Précédent Suivant > Annuler Aide

Il faut maintenant renseigner les différents paramètres. Voici un exemple fonctionnel de création d'un compte email FREE POP/SMTP:

Les champs et options encadrés en rouge ne doivent pas être modifiés et doivent correspondre aux valeurs ci-dessus. Mais surtout il ne faut pas oublier de décocher l'option d'exécution automatique du test des paramètres, donc du test de l'envoi du message en SMTP entre autres choses. Décocher cette case a toujours été un réflexe fortement réprimé tant on a eu tendance à faire d'avantage confiance à Outlook 365 pour l'analyse des paramètres serveurs plutôt qu'à soi-même. Mais c'est ce manque de confiance qui est responsable de l'impossibilité de pouvoir créer un compte POP/SMTP FREE, alors on décoche.

Bizarrement, dans le cas de la création d'un compte IMAP/SMTP, on ne peut pas décocher cette case, ce qui rend donc le contournement du test d'envoi du message SMTP impossible, et par conséquent la création de comptes IMAP/SMTP FREE aussi.

Les champs et options encadrées en bleu dépendent du compte qu'on veut créer :

Votre nom : la valeur de ce champ n'a pas d'impact sur la validation de la création du compte.

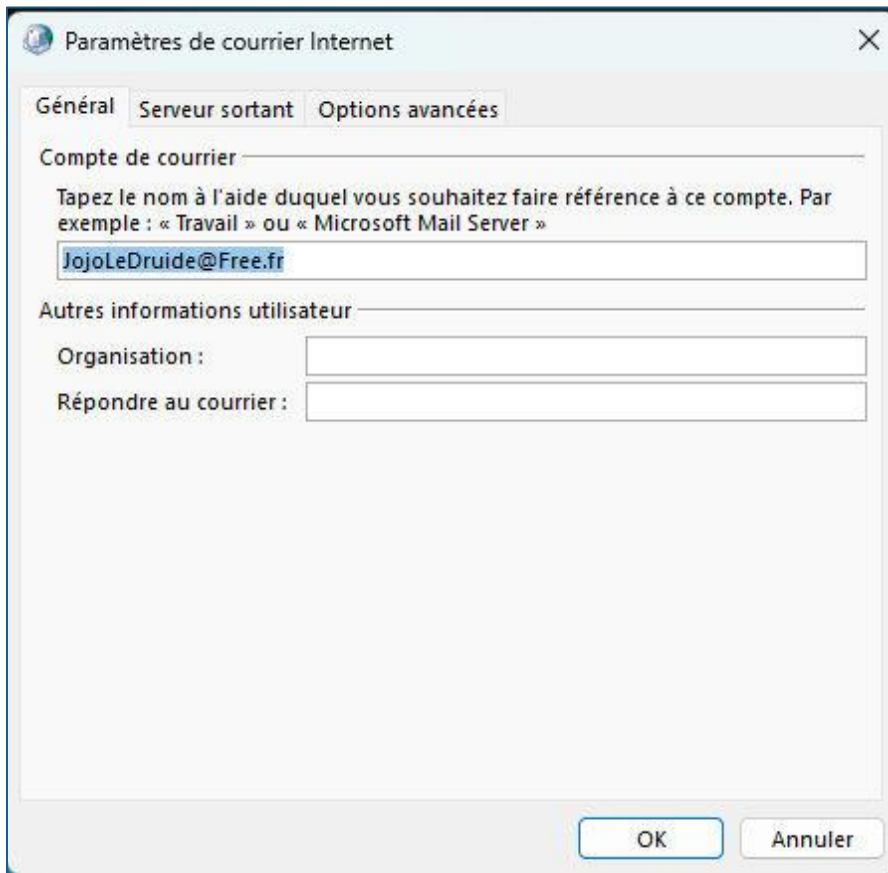
Adresse de courrier : l'adresse email complète. Les majuscules n'ont pas d'importance. Attention : la première fois que ce champ est renseigné, il est recopié automatiquement dans le champ « **Nom d'utilisateur** », ce qui dans le cas d'un compte FREE pose un problème car le nom d'utilisateur ne doit pas comporter le nom de domaine. Il faut donc penser à corriger ce dernier champ si besoin.

Nom d'utilisateur : il s'agit de l'adresse de courrier **sans** le «@» et **sans** le nom de domaine qui suit.

Mot de passe : Le mot de passe d'accès à la boîte email en question.

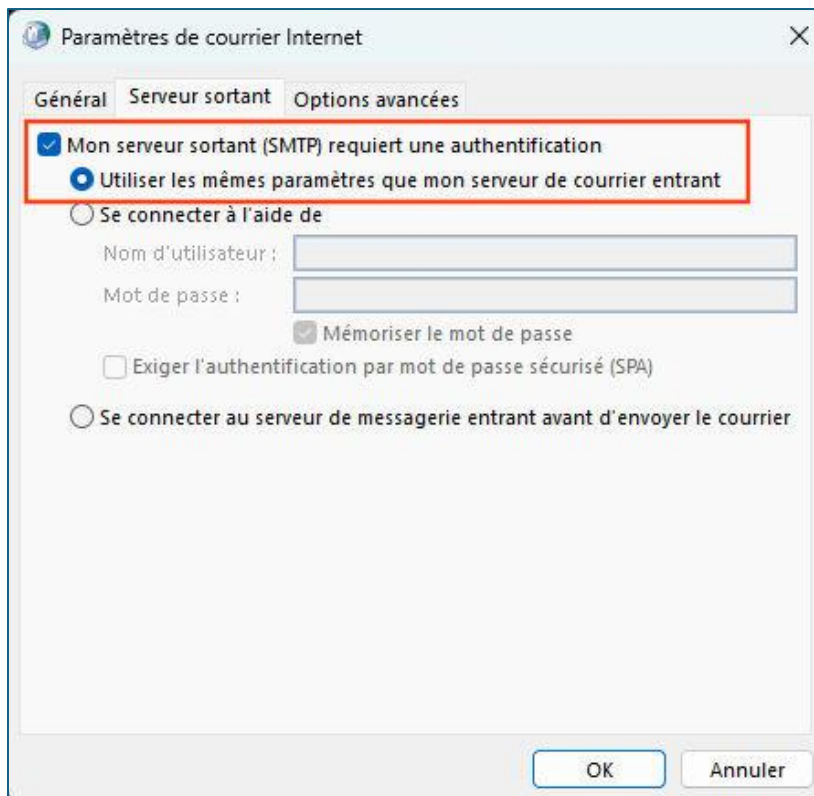
Le choix entre l'option « Nouveau fichier de donnée Outlook », ou « Fichier de donnée Outlook existant » dépend de chacun mais n'affecte pas la validation de la création du nouveau compte email POP/SMTP.

Une fois ce paramétrage effectué et bien vérifié, on clique sur le bouton encadré en orange : « Paramètres supplémentaires ». Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec trois onglets :

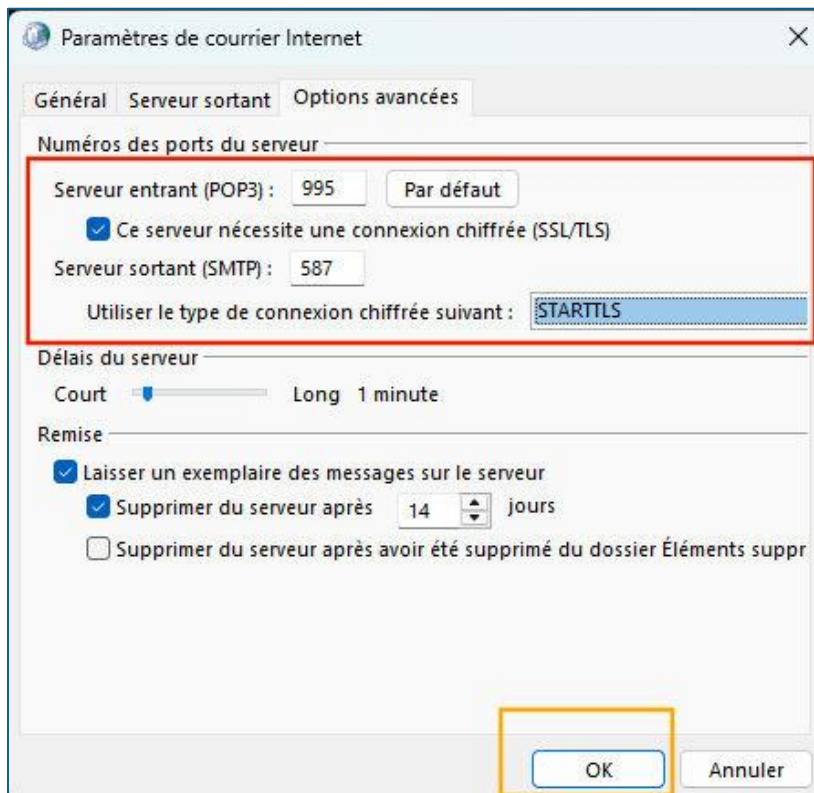


The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Paramètres de courrier Internet" with a close button (X) in the top right corner. It has three tabs: "Général", "Serveur sortant", and "Options avancées". The "Général" tab is selected. Inside the dialog, there is a section "Compte de courrier" with a text box containing "JojoLeDruide@Free.fr" and a hint text: "Tapez le nom à l'aide duquel vous souhaitez faire référence à ce compte. Par exemple : « Travail » ou « Microsoft Mail Server »". Below this is a section "Autres informations utilisateur" with two text boxes: "Organisation :" and "Répondre au courrier :". At the bottom right, there are two buttons: "OK" and "Annuler".

On ne modifie rien dans l'onglet « Général » et on clique sur l'onglet « Serveur sortant » :



La configuration doit être identique à celle encadrée en rouge ci-dessus. Puis on clique ensuite sur l'onglet « Options avancées » :



La configuration doit être identique à celle encadrée en rouge ci-dessus. Pour le reste, les choix dépendent de chacun. Une fois ce dernier onglet renseigné correctement, on clique sur le bouton encadré en orange « OK » pour en revenir à cette fenêtre :

Ajouter un compte

Paramètres de compte POP et IMAP
Entrez les paramètres du serveur de courrier pour votre compte.

Informations sur l'utilisateur
Votre nom : Jojo LE DRUIDE
Adresse de courrier : JojoLeDruide@Free.fr

Informations sur le serveur
Type de compte : POP3
Serveur de courrier entrant : pop.free.fr
Serveur de courrier sortant (SMTP) : smtp.free.fr

Informations de connexion
Nom d'utilisateur : JojoLeDruide
Mot de passe : *****
☒ Mémoriser le mot de passe
☒ Exiger l'authentification par mot de passe sécurisé (SPA) lors de la connexion

Tester les paramètres du compte
Nous vous conseillons de tester votre compte pour vérifier que les entrées sont correctes.
Tester les paramètres du compte ...
☐ Tester automatiquement les paramètres du compte lorsque le bouton Suivant est utilisé

Remettre les nouveaux messages à :
☒ Nouveau fichier de données Outlook
☐ Fichier de données Outlook existant
Parcourir

Paramètres supplémentaires...

< Précédent Suivant > Annuler Aide

On vérifie bien que l'option encadrée en rouge est décochée, puis pour le fun, on clique sur le bouton encadré en orange « Tester les paramètres du compte ». Une première fenêtre s'ouvre :

Tester les paramètres du compte

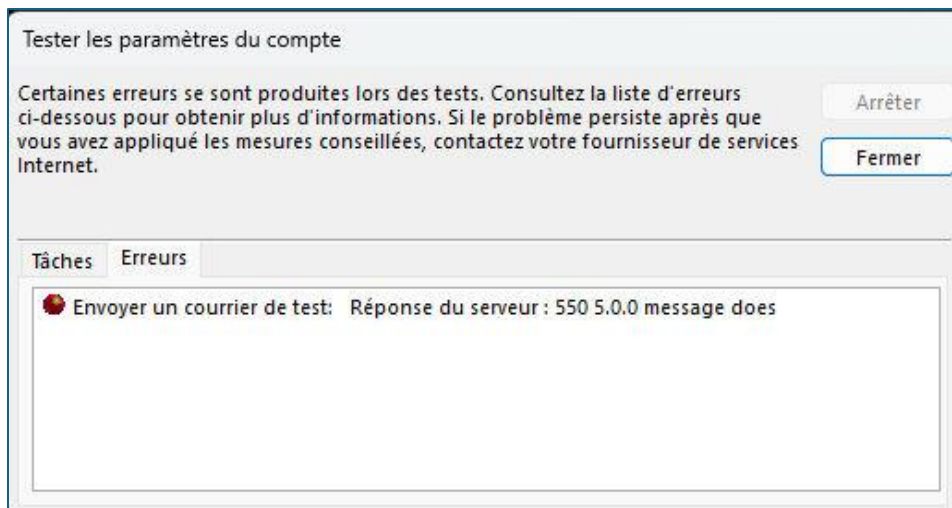
Test en cours par Outlook des paramètres de compte saisis.

Arrêter
Fermer

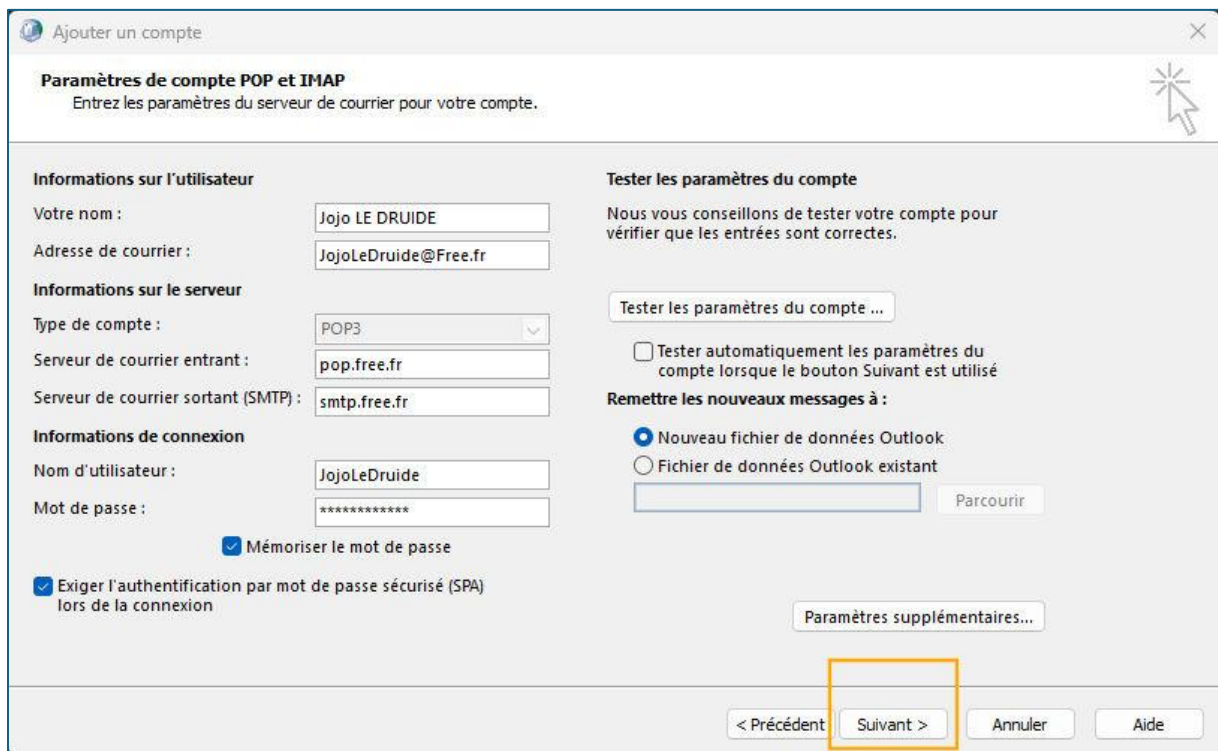
Tâches	État
✓ Connexion au serveur de courrier entrant ...	Terminée
► Envoyer un courrier de test	En cours de réa...

Nom d'utilisateur : JojoLeDruide Fichier de données :

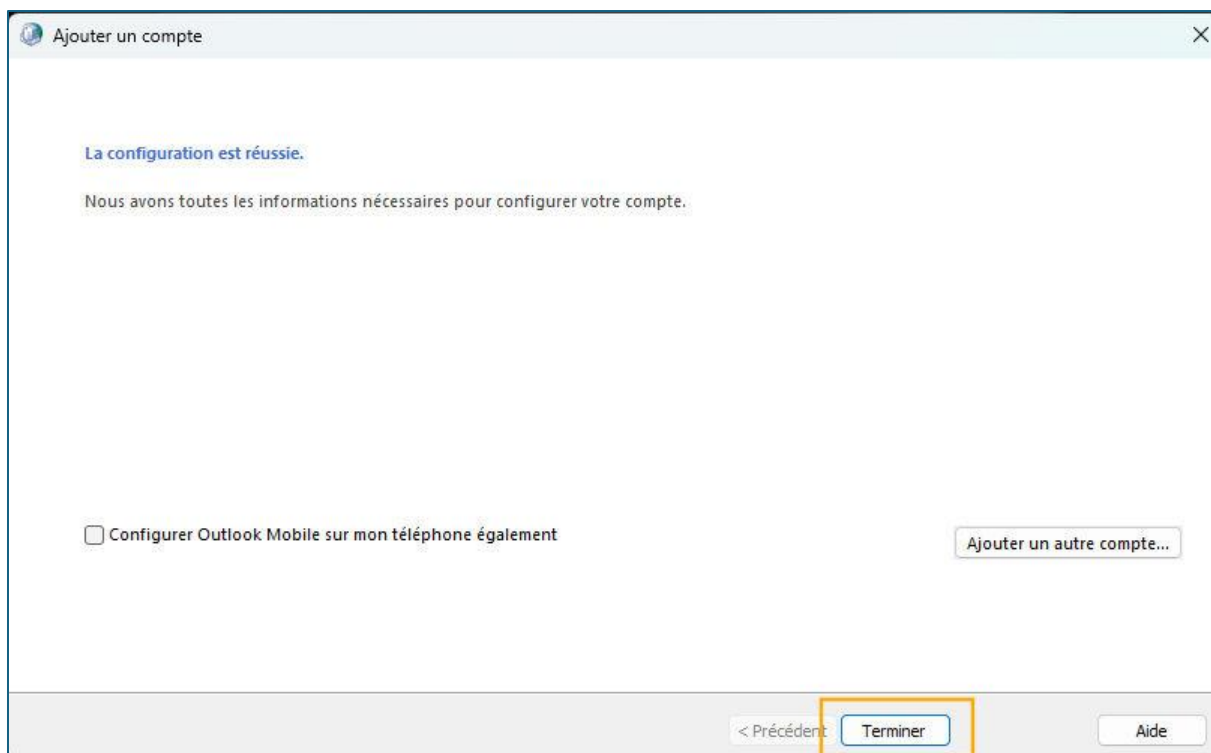
On y voit que le test sur le serveur entrant, c'est-à-dire le serveur POP c'est bien passé et que le test de l'envoi du message de test sur le serveur SMTP est en cours... Au bout de quelques secondes, une autre fenêtre s'ouvre :



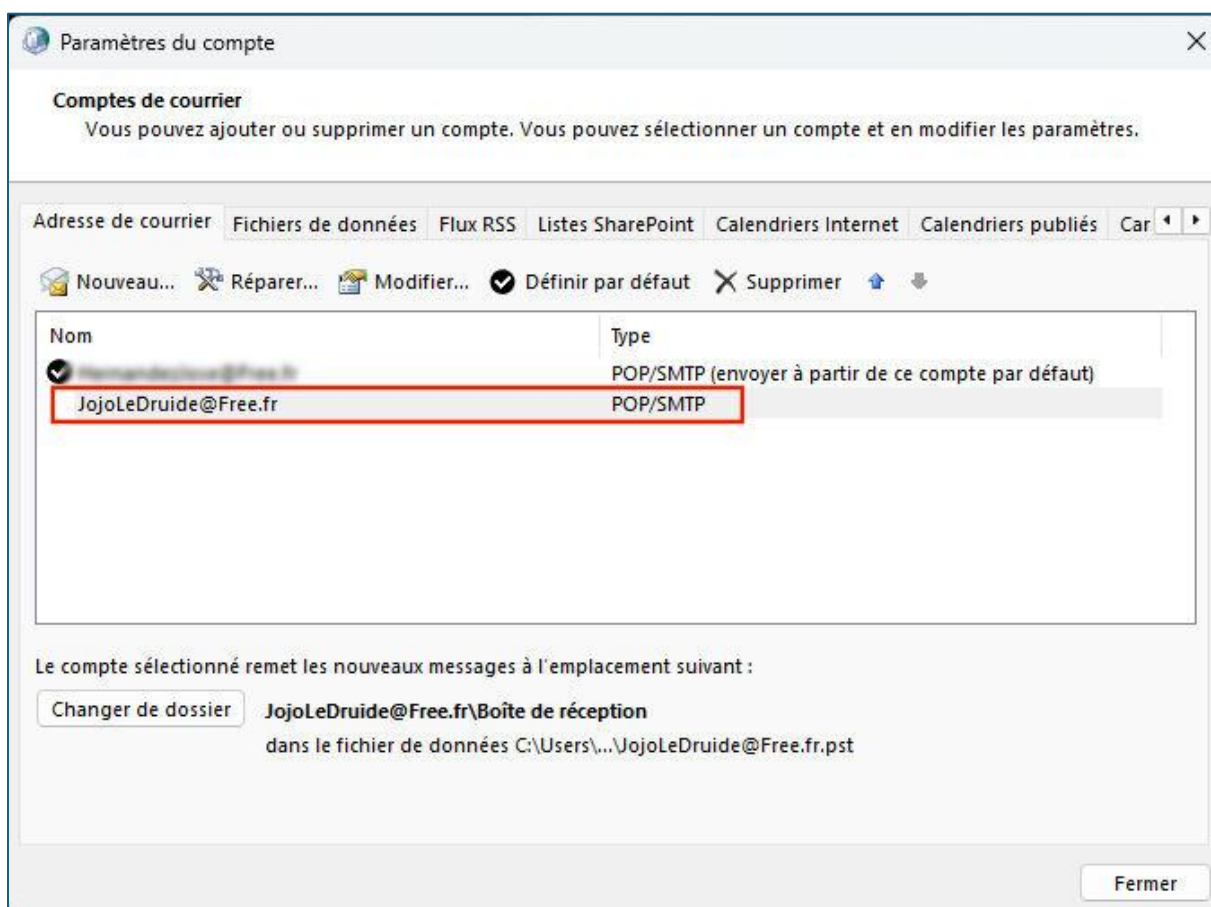
Et paf ! Erreur sur l'envoi du message de test. De quoi décourager tout le monde... Mais comme on ne croit plus à la validité de ce test, on va fermer cette fenêtre sans y prêter la moindre importance et on va poursuivre :



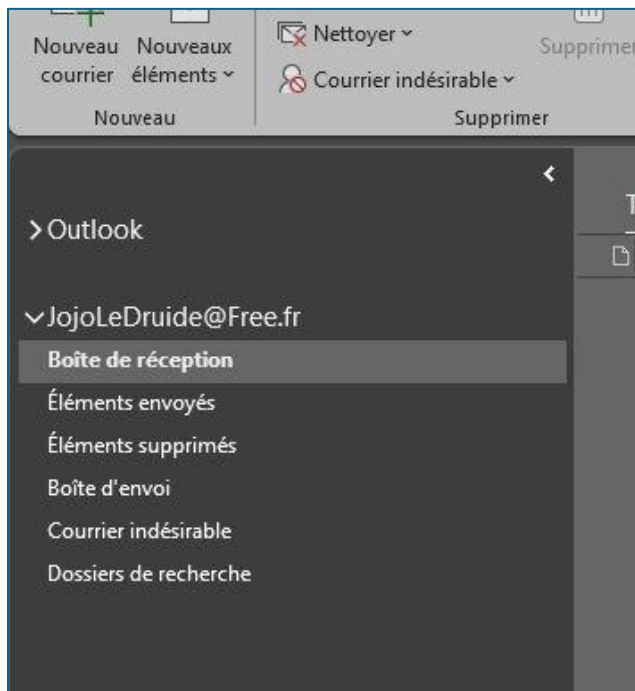
On clique donc sur le bouton encadré en orange « suivant », et on finit par aboutir à la fenêtre suivante :



On peut maintenant cliquer sur le bouton encadré en orange « Terminer » pour que le compte email FREE en POP/SMTP soit enfin créé !

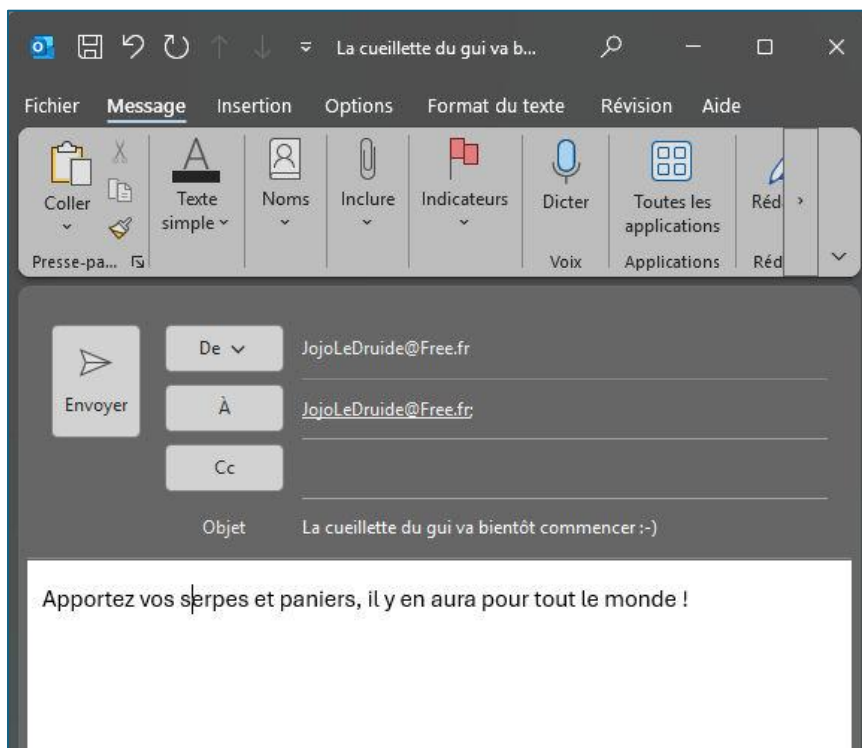


On peut maintenant fermer cette fenêtre et éventuellement toutes celles qui sont encore restées ouvertes pour enfin ouvrir Outlook 365 :



Le nouveau compte est bien là et il est complètement opérationnel. Pour s'en convaincre il suffit de faire un test d'émission et de réception de messages.

Pour cela, après avoir éventuellement configuré le nouveau compte comme compte par défaut pour l'envoi des messages, on crée un nouveau message email à destination du même compte email :

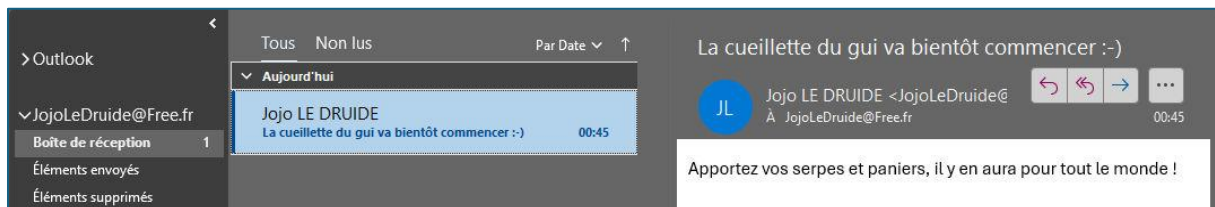


Puis on envoie et on vérifie dans le dossier « Eléments envoyés » que le message est bien parti :



C'est bien le cas : comme prévu, le message est bien parti ! Il n'y a donc ici aucun problème pour envoyer un message sur le serveur SMTP FREE. Ceci prouve de manière incontestable que le format du message de test utilisé dans la procédure de test des paramètres serveurs par Outlook n'est pas adapté aux exigences de tous les FAI.

Enfin, on rafraichi la réception des messages et on vérifie dans le dossier « Boite de réception » que le message émis a bien été reçu :



C'est bien le cas, le message a bien été reçu. Ceci prouve encore une fois que le message émis a bien été pris en compte par le serveur SMTP FREE et que ce n'est pas une « illusion » d'affichage dans le répertoire « Eléments envoyés » puisque ce message a bien été routé et reçu sur le nouveau compte FREE POP/SMTP.

CONCLUSION :

Tout ce qui précède démontre que dans le cas de la configuration de comptes emails relatifs au FAI FREE, la procédure de validation implémentée dans le logiciel Outlook 365 afin de tester l'envoi d'un message sur des serveurs sortants (SMTP) discrédite complètement la validité des paramètres saisis par l'utilisateur, même s'ils sont dument reconnus comme corrects.

Cela démontre aussi que cette discréditation est due à l'utilisation par Outlook 365 d'un format de message de test mal choisi car non représentatif aujourd'hui d'un message usuel, message que l'opérateur FREE a le droit de son côté de refuser s'il le juge non conforme à sa politique de sécurité ou autre. Mais alors qu'il le devrait, ce refus n'est pas accepté par Outlook 365 qui considère alors qu'il s'agit d'un problème que le FAI doit résoudre.

Cette discréditation conduit à une confusion totale de la part des clients du fournisseur Internet FREE lorsqu'ils tentent d'utiliser Outlook 365. Cette confusion est d'autant plus grave que par contagion elle affecte aussi bien Microsoft que le prestataire FREE, l'un et l'autre se renvoyant gentiment la balle chaque fois que le problème remonte jusqu'à eux.

Le problème vient donc de chez Microsoft.

La solution est simple : Les temps ont changé, Microsoft doit aussi changer le format de son message de test et le rendre moins sensible à des suspicions diverses vis-à-vis des serveurs SMTP des différents FAI. La décision de ces derniers d'accepter ou de refuser des messages douteux ou suspect est louable et ne doit pas être remise en question. En revanche, décréter qu'un FAI a un problème quand il refuse d'accepter un message de test plus ou moins légitime aujourd'hui est une conclusion complètement obsolète.

Microsoft devrait donc prendre en compte l'ensemble des remarques présentés ici et proposer une mise à jour d'Outlook 365 conforme aux exigences nouvelles des FAI en termes de contraintes de protection diverses. Techniquement, la correction de ce problème ne devrait pas prendre plus d'une demi-journée tant le problème est ciblé et encapsulé dans un petit modèle de code à remplacer. Ça ne va donc pas chercher bien loin.

Pour terminer, je tiens à dire que je ne prétends pas détenir la vérité absolue, mais tout ce raisonnement se tient et il a permis de façon concrète la création des comptes POP/SMTP FREE sans problème. Donc même si quelques subtilités plus ou moins importantes m'ont échappées, ou bien si je me trompe sur le fond, je pense que ce document représente une bonne base d'information pour Microsoft et en tous cas un bon tuto pour tous ceux qui sont confrontés à ce problème de création de comptes email FREE.

A distribuer librement si besoin.

José M. Hernandez