□□ Problèmes d'envoi ou de réception de mails - en lien (ou pas) avec Odoo

□□ Niveau 1

Quelques pistes à creuser si vous êtes dans l'une des situations ci-dessous :

- 1. mon destinataire ne reçoit pas les mails que j'envoie depuis la messagerie,
  - variante : mon fournisseur / client ne reçoit pas les mails d'Odoo (bons de commande / factures),
- 2. je ne reçois pas les mails qui me sont adressés.

1. Mon destinataire ne reçoit pas mes mails

Les questions à se / lui poser :

- est-ce que l'adresse mail que j'ai renseignée est la bonne ?
- est-ce qu'il reçoit d'autres mails ou aucun ?
  - si non, est-ce qu'il a bien une connexion internet ? est-ce que sa boîte mail est pleine ?
- est-ce que c'est seulement avec ma boîte mail d'expédition que l'on rencontre le souci (faire un test depuis une autre boîte mail)
  - si oui, il est probable que le fournisseur de mail de mon destinataire considère ma 1ère messagerie comme suspecte, et refuse d'intégrer les mails dans la boîte de réception => voir alors dans les Spam (NB : les critères de mise en Spam varient d'un fournisseur d'accès à internet à un autre).
  - pour y remédier, essayer de demander au destinataire d'enregistrer l'adresse mail dans ses contacts ou ses expéditeurs autorisés au niveau de l'antispam

    - si non, est-ce que mon mail est trop lourd ?
    - à voir aussi : est-ce que s'il désactive son antivirus ou pare-feu, ça fonctionne mieux ?

Zoom sur Odoo :
Tous les mails qui partent d'Odoo transitent par une boîte mail avant d'être délivrés à leur destinataire.
Cette boîte mail, par défaut, c'est *serveurs arobase grap.coop*.
Depuis l'été 2023, cette boîte mail est configuré activité par activité.

2. Je ne reçois pas les mails qui me sont envoyés

Les questions à se poser :

- est-ce que mon destinataire a mis la bonne adresse ?
- est-ce que je reçois d'autres mails ?
    - si non, est-ce que j'ai bien une connexion internet ? est-ce que ma boîte mail est pleine ?
    - si oui, est-ce que mon contact a bien, lui, le message dans sa boîte "messages envoyés" ?
    - est-ce que son mail est trop lourd pour être pris en charge par ma boîte mail ?
    - si oui, est-ce que j'ai bien regardé dans mes Spams ? (NB : les critères de mise en Spam varient d'un fournisseur d'accès à internet à un autre)
        - il est probable que mon fournisseur de mail considère cet expéditeur comme suspect, et refuse d'intégrer les mails dans la boîte de réception. Pour y remédier, essayer d'enregistrer l'adresse mail dans ses contacts ou expéditeurs autorisés au niveau de l'antispam.
    - à voir aussi : est-ce que si je désactive mon antivirus ou pare-feu, ça fonctionne mieux ? (certains antivirus se greffent sur le logiciel mail et peuvent en supprimer / placer en indésirables)

□□ Niveau 2

Analyse

Test préalable avec Mail tester

Pour vérifier la bonne délivrabilité d'un mail, on peut utiliser le service Mail tester.

On envoie un mail (bien remplir le sujet, et le corps du message) à l'adresse indiquée puis on clique sur `Vérifier`. Le site nous donne les modifications à faire sur le DNS.

On peut faire pareil en mettant l'adresse de mail tester en contact Odoo et en simulant l'envoi d'un bon de commande.

ou test préalable sans Mail tester

- Ouvrir Odoo test **- connecté comme l'acti -** et s'envoyer une facture par mail.
- Sur Thunderbird, accéder à ce mail et appuyer sur `CTRL + U` . Cela ouvre le mail avec toutes les infos cachées.
- Regardez la partie `Authentication-Results`.
- Un bon mail a un minima ce résultat là :
  - dkim=pass
  - dmarc=none
  - spf=pass
- Un mauvais mail
  - spf=neutral (xxx.mail.xxx: IP.IP.IP.IP is neither permitted nor denied by domain of my-super-mail.fr)

Connaître le fournisseur mail du destinataire

Cela peut être utile. Google, Outlook, Free.. aime bien censuré des mails.

```
nslookup -q=MX relais-vert.com #remplacer relais-vert.com par le nom de domaine adéquate
```

Améliorations

Niveau 1 : Amélioration du SPF

Si on a le SPF qui est à neutral, on peut donc agir sur le DNS de l'activité pour modifier le SPF.
Ça peut arriver si le paramétrage SPF avait été modifié pour Mailjet ou une connerie du genre.
Exemple de modification à faire :

Avant	**Après**

`@ 300 IN TXT "v=spf1 include:spf.mailjet.com ?all`	`@ 300 IN TXT "v=spf1 include:_mailcust.gandi.net include:spf.mailjet.com ?all"`
	On garde l'info de Mailjet si besoin

□□ Niveau 2 : Amélioration du DKIM

Si DNS chez Gandi

Gandi gère tout seul au niveau de l'onglet des mails. Souvent il est déjà activé.

Si DNS pas chez Gandi mais mail d'envoi chez Gandi

Le DKIM pour les envois effectués depuis le serveur mail de Gandi peut être activé en créer ces 3 enregistrements DNS **chez le fournisseur idoine** (genre OVH si DNS chez OVH)

Vous pouvez coller ces lignes après avoir édité votre fichier de zone DNS en utilisant le mode "vue texte" lorsque vous êtes dans l'onglet "Enregistrements DNS".

> Ne pas oublier le point à la fin, copier coller ce texte, c'est encore mieux !

```
gm1._domainkey 10800 IN CNAME   gm1.gandimail.net.
gm2._domainkey 10800 IN CNAME   gm2.gandimail.net.
gm3._domainkey 10800 IN CNAME   gm3.gandimail.net.
```

□□□ Niveau 3 : Ajout DMARC

Si SPF et DKIM sont bons, on peut paramétrer pour DMARC en rajoutant cette ligne dans le DNS : `_dmarc 10800 IN TXT "v=DMARC1; p=none;`

_dmarc	TXT	10800	"v=DMARC1; p=none;"

Le p=none veut dire que si un mail semble pas bon, il sera quand même envoyé mais un rapport sera envoyé au mailto. Voir doc ici.

Comment gérer si pas de boîte mail chez Gandi et que des redirections Gmail ?

Exemple mail

On m'a remonté que certains de vos mails arrivaient en spam.

La situation est pas top.
Votre nom de domaine est géré par Gandi
Vos boîtes mails réelles (là où vos mails sont stockés et envoyés) sont gérés par Google

(Gmail).

Vous avez des redirections sur Gandi vers vos boîtes Gmail : contact@xxx→ vers un gmail.

Donc contact@xxx n'est pas une boîte mail qui permet d'envoyer réellement des mails.

Pour que des mails partent bien depuis Odoo, il faut qu'il y ait une cohérence entre le mail affiché chez la destinataire et la boîte mail qui envoie le mail. Concrètement contact@xxxx est affiché chez la destinataire, et on utilise serveurs at grap.coop. Les deux sont gérés par Gandi, tout est censé aller bien.

Mais les règles mails se durcissent.
On essaye de bien les comprendre mais les réponses de Gandi se font.. rare. Et on ne peut évidemment pas parler à Google.

Bref il faut améliorer la situation.
Le plus simple aurait été de brancher Odoo à votre Gmail. Mais.. Google n'autorise plus ça depuis récemment.
Donc.. il faut trouver une parade.

Pendant un moment on préconisait d'avoir une vraie boîte mail chez Gandi
Ce que vous aviez : smtp (at) fournildescometes.fr
Mais à priori vous avez arrêté car les prix chez Gandi ont beaucoup augmenté.

Que souhaitez-vous faire ?
- reprendre une boîte chez Gandi ?
- être béta-testeur·se chez deux autres presta que l'on a identifié : gentilsnuages (1€HT/mois/boîte) ou ouvatoncoo → on a pas encore commencé à mettre en place donc faut le voir comme un truc à tester
- continuer comme ça, et plutôt envoyer vos mails d'Odoo à la "main", c'est à dire en téélchargeant le PDF et en l'envoyant depuis Gmail
- continuer comme ça et dire aux gens de checker leur spam
- autre solution ?

Mercii pour la lecture de ce long mail et votre réponse :)

Cas de nom de domaine géré par Gandi, redirigeant vers des adresses Gmail

Depuis mai 2023 Gandi a mis en place le SRS pour mieux gérer la délivrabilité des mails en redirection. Voir leur article de blog. Le soucis devrait donc être atténué

Archives Réponse obsolète

Depuis mi 2022, on constate qu'il y a un scénario où ça merde : les mails transitant par des redirections Gandi et allant vers des Gmails causent soucis. Gandi, nous l'a confirmé, voici le copier coller de leur mail :

> Il n'y a malheureusement pas de solution complètement efficace contre cela.
>
> Dans l'idéal, vous devriez supprimer les redirections mail vers Gmail et les remplacer par des boites mail chez Gandi. Ces boites mails Gandi seraient ensuite consultées par la boite mail Google Gmail, en configurant la boite mail Gmail en conséquence :
>
> https://support.google.com/mail/answer/21289?hl=fr
>
> Autre solution : autoriser tous les serveurs à envoyer des mails pour les domaines lepiceriedeshalles.coop et lasuperhalle.fr en modifiant leur politique SPF (mettre "v=spf1 +all") mais vous devez être conscient du risque que cela représente en terme de spoofing (voir https://docs.gandi.net/fr/gandimail/faq/spoofing.html). Je vous recommande donc vivement la première solution.
>
> Notez que cette situation est liée à l'introduction par Google Gmail, il y a quelques semaines, de nouveaux contrôles sur les mails qui arrivent sur leur plateforme. Vous trouverez également des informations sur la documentation de Gmail (section "Vérifier que les messages sont authentifiés") ici : https://support.google.com/mail/answer/81126

En résumé :

- Le lien avec Gmail est compliqué. La situation est encore plus compliqué depuis quelques semaines et le renforcement du contrôle de Google.

- La solution est de créer des boîtes mails Gandi (l'autre solution n'est pas acceptable selon nous)

La suite :

- Si vous partez sur l'option des mails chez Gandi, on conseille vivement l'utilisation de Thunderbird, le logiciel bureau qui fonctionne sur Windows, Mac, Linux.
- C'est sur Thunderbird que l'équipage est parti pour se dégoogliser, ce qui fait que l'on a écrit plein de documentations sur la librairie et que l'on commence à acquérir un peu d'expérience sur le sujet !
- Aussi, on peut se prévoir un temps de formation dédié si besoin, notamment pour tous les modules complémentaires qui existent et facilitent la vie
- Pour smartphone par contre, on a pas d'expertise, on recommande juste K9Mail qui est l'application officielle de Thunderbird depuis juin dernier.

Revision #18
Created 12 April 2022 10:18:56 by Sandie Favre
Updated 28 March 2024 10:41:24 by Quentin Dupont