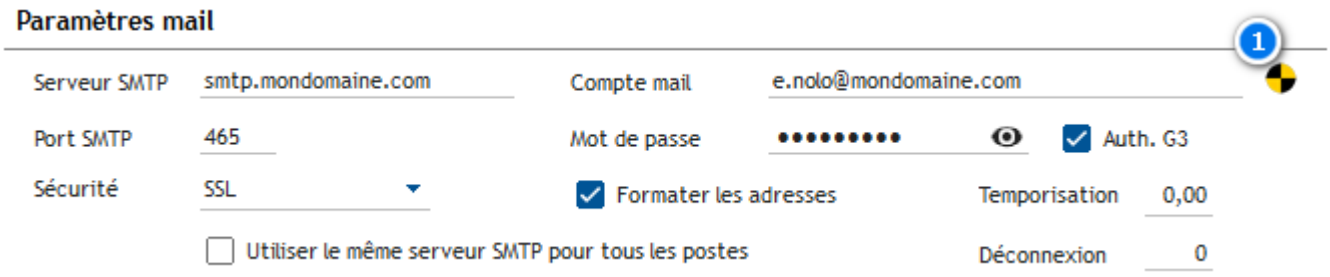
Envoyer des mails avec Gestan

Le serveur SMTP est le “tuyau” par lequel vous envoyez vos mails. Ce tuyau se paramètre dans Gestan (dans l'écran de paramétrage général) :



Depuis quelques années, les fournisseurs d'accès ajoutent beaucoup de contraintes à l'envoi de mail, pour tenter de diminuer le spam.

Aussi, il faut de plus en plus d'attention sur ce sujet pour éviter que les mails que vous envoyez soient classés comme spam.

Cette page présente les critères du choix du SMTP à utiliser, ainsi que des recommandations de “bonnes pratiques”, pour ceux qui souhaitent aller plus loin.

Quel SMTP utiliser ?

Vous pouvez utiliser, dans l'ordre d'efficacité :

- le SMTP de votre nom de domaine
- un service SMTP professionnel de type Brevo, MailGun, etc
- le serveur SMTP de Gestan
- le serveur SMTP générique de votre adresse mail personnelle si vous en utilisez une, comme celui de gmail, yahoo, orange

Le SMTP de votre nom de domaine

C'est la solution optimale.

Pour cela, vous devez disposer d'un nom de domaine, comme “masociete.com” ou “maboite.fr”. Si vous n'avez pas de nom de domaine, nous vous conseillons …d'en acheter un ! (coût annuel environ 15 euros. Nous pouvons réaliser cet achat pour vous si nécessaire).

C'est auprès de la société chez qui vous avez acheté le domaine qu'il faut demander les paramètres SMTP à utiliser :

- le serveur SMTP, généralement de la forme smtp.fournisseur.fr
- son port de communication et son protocole, généralement 587 en TLS ou 465 en SSL

Renseignez l'adresse mail et le mot de passe, puis utilisez le bouton de test 1 pour vérifier le paramétrage. En général, il faut cocher la case **Auth G3**

Les services SMTP dédiés

C'est une solution intéressante, notamment si vous avez de nombreux mails à envoyer, ou si vous voulez faire du tracking de mail (c'est à dire savoir précisément si votre mail a été délivré, ouvert, cliqué).

Pour cela, souscrivez à un service comme Brevo, SMTP2GO, Sendgrid, ou autre, et paramétrez Gestan selon les paramètres fournis par le service.

Gestan dispose nativement de l'intégration des services de Brevo (anciennement SendInBlue), dont la qualité de service est très satisfaisante (voir : suivi des mails).

Le serveur SMTP de Gestan

Si l'utilisation du SMTP Gestan est très pratique (pas de paramétrage nécessaire), elle n'est pas l'option recommandée. En effet :

- Les mails expédiés via le serveur SMTP de Gestan portent la mention “Envoyé avec Gestan”.
- Les mailings de masse sont interdits via ce SMTP
- même si l'adresse d'expéditeur est bien la votre, l'adresse d'expédition (technique) est mail-service@gestan.fr : un destinataire qui aurait mis ce domaine en liste noire ne recevrait pas vos mails.

RGPD : Le serveur SMTP mis à disposition par Gestan est opéré par Brevo (société française, non soumise au Patriot Act / Cloud Act), et relève des conditions de protection des données exposées par Brevo dans sa politique de confidentialité. Le personnel d'ICS-Informatique a accès aux mêmes informations que le personnel de Brevo, et est tenu aux obligations de confidentialité et de protection des données telles qu'exposées dans ses CGV et sa politique de confidentialité.

Le serveur SMTP générique de votre adresse mail personnelle

Certaines entreprises utilisent des adresses personnelles à titre professionnel, comme par exemple :

- marcel.sanzot.pro@orange.fr, au lieu de contact@boucherie-sanzot.fr
- plomberie84@gmail.com, au lieu de monplombier@plomberie84.fr
- ou encore piecesauto@yahoo.fr au lieu de contact@pieces-auto.com

Cela reste possible, mais **ce n'est pas une bonne pratique**.

Dans ces cas, il faut utiliser le paramétrage du fournisseur de l'adresse, ici dans l'ordre orange.fr, gmail.com, ou encore yahoo.fr.

Le paramétrage se trouve facilement sur Internet (paramétrage Orange, Google, Yahoo), si vous ne le trouvez pas vous pouvez interroger le support de ces sociétés.

Chez certains fournisseurs, il faut procéder à un réglage supplémentaire :

- chez Google, il faut aller dans la console de gestion Google pour autoriser Gestan à envoyer des mails via le SMTP Google. Voir SMTP Gmail.
- chez Microsoft Office 365, c'est encore plus compliqué ! Voir SMTP Office 365.

Bonnes pratiques de l'envoi de mails

La proportion de mails non sollicités (spam) étant devenue très importante (de 55 à 95% du trafic selon les moments et les mesures), les entreprises gérant la transmission des mails ont considérablement durci les contraintes qui s'appliquent à l'envoi de mails. Aussi, si un expéditeur s'écarte trop des “bonnes pratiques”, les mails envoyés ne seront pas délivrés à leur destinataire. Dans le pire des cas, l'adresse IP du serveur expéditeur sera blacklistée, et les mails suivants, même légitimes, ne seront plus délivrés.

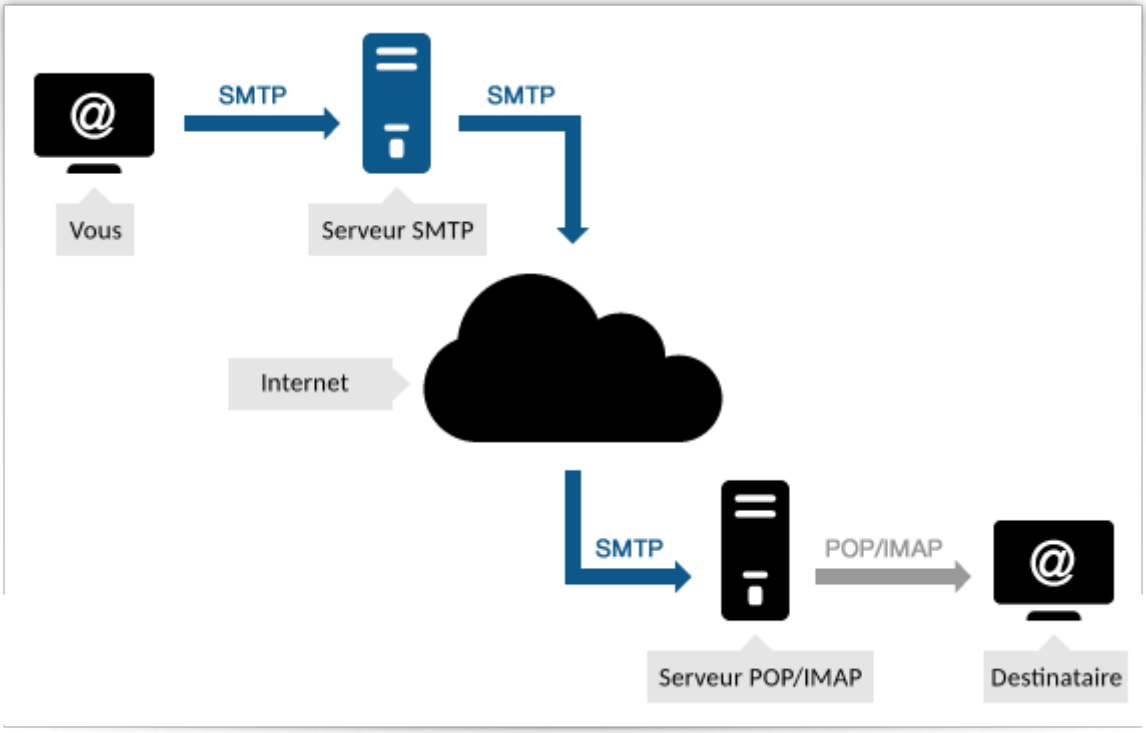
Il est donc important de connaître les bonnes pratiques pour augmenter la délivrabilité de vos mails.

Les bases de l'envoi de mail

Pour envoyer un mail, votre ordinateur va utiliser le *service SMTP* (Simple Mail Transfer Protocol), pour envoyer votre mail sur le *Serveur SMTP* que vous aurez spécifié. Puis ce *serveur SMTP* va envoyer votre mail sur le *serveur POP/IMAP* de votre destinataire, sur lequel ce dernier va se connecter pour lire votre message. Pour simplifier, un serveur SMTP est le “tuyau de sortie” pour vos courriels.

Par exemple, si vous (moi@monentreprise.com) avez envoyé un mail à contact@gestan.fr, votre mail transitera via le protocole SMTP jusqu'à parvenir au serveur de messagerie du domaine monentreprise.com, pour être transmis au serveur de messagerie du domaine gestan.fr. votre destinataire, quand il va se connecter à sa messagerie, va se connecter au serveur de mail de son domaine, et va récupérer ses messages via le protocole IMAP (ou POP3).

L'ensemble de la transmission peut se représenter comme suit :



Au cours de la transmission, les serveurs effectuent des contrôles pour vérifier que votre mail n'est pas un courriel non-sollicité (spam). Votre message va obtenir un “spam score” : si ce score est trop élevé, votre message sera soit classé dans la boite spam de votre destinataire, soit carrément supprimé. On appelle *“délivrabilité”* le potentiel de votre mail à ne pas être classé en spam : il faut que votre délivrabilité soit maximale (donc qu'il obtienne le spam score le plus bas possible).

Comment vous assurer que vos mails n'arrivent pas en spam ?

S'il était possible, dans les débuts de l'utilisation des mails (depuis les années 60 jusqu'aux années 2000 environ), d'envoyer des mails sans contraintes, ce n'est plus du tout le cas aujourd'hui, tous les fournisseurs de service SMTP ayant durci les conditions d'envoi de mail.

Si vous enfreignez trop les règles d'envoi de mail, non seulement vos mails n'arriveront pas, mais l'adresse IP de votre serveur SMTP pourra être blacklistée, et les mails suivants, même légitimes, seront classés en spam. L'expertise en délivrabilité est devenue quasiment un métier à part entière.

Voici les points à vérifier pour vous assurer d'une bonne délivrabilité de vos mails.

Utiliser un nom de domaine professionnel

Utiliser une adresse mail générique (par exemple plomberie83@gmail.com) n'est pas une solution professionnelle.

Utilisez une vraie adresse professionnelle, comme par exemple contact@plomberie83.fr, et votre propre serveur SMTP (plus d'information sur le site de Mailjet).

📌 Un nom de domaine professionnel coûte entre 10 et 15 euros par an. Il s'ouvre en 10 minutes. Si vous souhaitez un nom de domaine professionnel, n'hésitez pas à en faire la demande auprès de dev@gestan.fr.

Pourquoi vous ne devriez pas utiliser une adresse personnelle pour vos communications professionnelles

Une adresse mail provenant d'un domaine générique comme wanadoo.fr, orange.fr, free.fr, gmail.com, etc. (par exemple gestan@orange.fr ou gestan@gmail.com) n'est pas censée être une adresse professionnelle : une adresse mail **professionnelle** est suffixée par le domaine de l'entreprise, (par exemple contact@gestan.fr ou recrutement@gestan.fr).

Ainsi, l'adresse professionnelle de Bernard Arnault n'est certainement pas b.arnault@yahoo.com, mais plutôt quelque chose comme b.arnault@lvmh.fr.

Or le support constate que beaucoup d'entreprises utilisent des adresses mail personnelles, notamment des adresses en gmail, pour leurs communications professionnelles.

En utilisant une adresse professionnelle à la place, vous bénéficiez de trois avantages majeurs :

- **vous améliorez la délivrabilité de vos courriels**, notamment par la possibilité de renseigner vos enregistrements DKIM et SPF.
- **une adresse professionnelle participe à construire votre identité de marque** : aucune entreprise "respectable" ne communique avec un domaine générique. Utilisant le domaine de votre entreprise, vous renforcez votre image de professionnalisme.
- **vous protégez vos données commerciales et celles de vos clients** : quand vous utilisez une adresse générique, les mails transitent par des serveurs dont la confidentialité n'est pas garantie, spécialement les services proposés par des entreprises étrangères comme Google avec gmail, relevant du Patriot Act et du Cloud Act. Vos données commerciales, mais aussi celles de vos clients sont ainsi susceptibles d'êtres exploitées ou revendues par ces entreprises tierces, sans que vous n'en soyez averti.

Utiliser votre propre serveur SMTP, ou un SMTP professionnel

Quand vous envoyez des mails, vous précisez le SMTP que vous utilisez.

Par exemple, vous pourriez préciser que les mails que vous expédiez depuis l'adresse mail contact@plomberie83.fr doivent utiliser le SMTP de GMail. Ce n'est pas une bonne idée, les mails transitant pas les serveurs de Google étant scannés et utilisés à des fins publicitaires.

Préférez utiliser :

- soit le serveur SMTP rattaché à votre nom de domaine. Si vous avez acheté un domaine comme maboite.com, votre fournisseur de nom de domaine met à votre disposition un serveur SMTP. Et il est gratuit.
- soit un serveur SMTP professionnel, il y en a pléthore. Ces services ne sont pas gratuits, mais leurs infrastructures sont puissantes et efficaces, et proposent des services complémentaires très intéressants (tracking, archivage).

Le paramétrage SMTP dans Gestan propose une option “Serveur GESTAN”. Ce serveur est opéré par Brevo. Si cette solution est confortable (immédiatement opérationnelle, pas de paramétrage), il est vivement conseillé de lui préférer l'une des deux options ci-dessus.

Authentifier vos mails

Pour authentifier vos mails, il faut paramétrer :

- votre enregistrement SPF
- votre enregistrement DKIM
- votre enregistrement DMARC

Ce sont des éléments de votre paramétrage DNS, qui s'effectue depuis l'interface de gestion de votre nom de domaine, dépendant de votre fournisseur de nom de domaine.

Consultez la documentation mise à votre disposition par votre fournisseur de nom de domaine pour savoir comment les régler.

Eviter les mots liés au spam

Eviter le plus possible les mots qui sont souvent en relation avec des spams, comme : “Gratuit”, “sans frais”, “Offre exceptionnelle”, “Garantie”, “Augmenter les ventes”, “Commander maintenant”, “Sans risque”, “Promotion spéciale”, “Gagnant”, “Argent”.

Évitez aussi les textes entièrement en majuscules, trop de points d'exclamation, l'abus d'émojis, ainsi que les fautes de grammaire ou d'orthographe.

Codage HTML

Si vous envoyez des mails au format HTML (par opposition au format texte simple), suivez ces recommandations le plus possible :

- Utilisez une largeur maximale de 600 à 800 pixels
- Veillez à ce que le code HTML soit le plus clair et le plus simple possible. Évitez Javascript et Flash.
- Evitez de mettre trop d'images par rapport au texte
- Optimisez et allégez vos images.

Pièces jointes

Envoyez le minimum de pièces jointes.

Si vous avez des pièces jointes en nombre important, ou de grande taille, faites une archive zip et rendez les disponibles soit en les transmettant par un service respectant la confidentialité (par exemple swisstransfer, gratuit), soit via un service de stockage comme un emplacement FTP sur votre site Internet (évitez les services comme Dropbox ou Google Drive, la confidentialité n'étant pas garantie).

Précaution pour les emailings de masse

Au delà de 100 mails identiques envoyés à des destinataires différents, on peut commencer à parler de mailing de masse. Que vous effectuiez un mailing de masse par les fonctions d'envoi de mail de Gestan, ou par tout autre moyen, veillez à respecter ces dispositions :

- intégrez obligatoirement vos coordonnées, et un bouton de désabonnement, qui doit être visible en haut ou en bas de votre message. Si vous entravez la désinscription, certain de vos destinataires pourront vous déclarer comme spammeur, et ainsi dégrader votre réputation Internet.
- évitez d'envoyer trop d'emails à la fois : si vous envoyez habituellement des emails à 1000 abonnés et que vous passez d'un coup à 100.000, vous allez déclencher les filtres anti-spam des FAI. Si vous avez un envoi important à faire, avertissez votre hébergeur de domaine, ou mieux, passez par un service spécialisé comme Brevo, Mailjet ou autre.
- nettoyez régulièrement votre liste d'envoi : au dessus d'un certain taux d'adresses erronées, votre envoi pourra être considéré comme un spam.
- attention au taux de signalement comme spam. Le taux de plainte pour spam doit rester sous les 0,10 %.

***Réglementation France** : en France, un envoi régulier de messages n'est licite que si le destinataire a exprimé son consentement préalable à recevoir des emails. Il vous faut donc une inscription et une confirmation explicite du destinataire par la suite. La détention de tout fichier nominatif est soumis à déclaration à la CNIL. Il est interdit de procéder à la collecte de données nominatives sans l'accord de la personne concernée : à ce titre, le tracking des e-mails n'est théoriquement pas autorisé (Gestan ne le fait pas).*

Le blacklistage

Si un certain nombre de critères sont réunis (contenu des messages, volume, rythme d'envoi, etc), les serveurs par lesquels transitent les mails envoyés peuvent blacklister l'adresse IP de l'expéditeur, et bloquer toute transmission d'un mail provenant de la machine correspondante. Votre adresse IP peut être blacklisté à juste titre, parce que vous envoyez du spam, mais elle peut aussi être blacklistée par erreur, ou parce qu'un tiers a usurpé votre nom de domaine, ou a pris le contrôle de votre machine.

Comment faire pour savoir si votre IP est blacklistée

Vous pouvez utiliser par exemple le site multiRBL, qui va interroger les principaux serveurs de mail.

Si votre adresse IP est blacklistée, il ne vous reste plus qu'à entrer en contact avec les administrateurs de la liste, pour savoir pourquoi vous y figurez, et ce qu'il faut faire pour en sortir.

Pour aller plus loin

Formation

- SMTP : relais, serveur, on vous explique tout en 5 minutes ! (Mailjet)
- La délivrabilité.
- Eviter de passer en liste noire

- Arobase, site généraliste sur l'email

Technique

- Pourquoi vos emails arrivent-ils en spam ? 7 raisons possibles ! (Codeur)
- Utilisation du SMTP de Google (GMAIL)

SPF, DKIM, DMARC

- Tout savoir sur l'enregistrement SPF
- Utilité du SPF.
- l'enregistrement DKIM
- DMARC, DKIM et SPF

Outils

- Un site pour tester votre serveur SMTP
- Interface DIG
- 9 outils de test de délivrabilité.

Actu

- L'impact des mises à jour de sécurité de Gmail et Yahoo en 2024 sur votre emailing (Mailjet)

Tester votre délivrabilité

Vous pouvez tester la délivrabilité de vos mails auprès de services tels que :

- https://www.mail-tester.com
- http://www.isnotspam.com
- https://mxtoolbox.com/deliverability
- https://kickbox.com
- https://www.sendforensics.com/email-deliverability-test
- MultiRBL.valli

---

i Autres articles “Technique”

Accès à distance
Arrondis
Développements spécifiques
e-Mailing, spam : les bonnes pratiques
Envoyer des mails avec Gestan
Etats et Requêtes
Etendre les fonctionnalités de Gestan

Externalisation du courrier
Gestan sur MAC
Mettre en place un certificat SSL
Migration de la version 15 vers la version A1
Mise en réseau de Gestan
ODBC sur HFSQL
Paiement en ligne (Paypal)
Paramétrer la recherche
Présentation générale de Gestan
Répertoires et fichiers
Sauvegarde des données Gestan
Sauvegarde des données Gestan Cloud
Serveur SMTP Google
Serveur SMTP Office 365
Serveur Spare
Temps de réponse
Tester la communication
Tester votre connexion Internet
Transférer Gestan d'ordinateur
Tuto détaillé SuperPDP
Téléphonie SIP-TAPI
Utiliser Linux

From:
https://manuel.gestan.fr/ - **Le manuel de Gestan**

Permanent link:
https://manuel.gestan.fr/fr/wiki/tech/serveur_smtp?rev=1788957166

Last update: **2026/09/09 12:32**