Retour à Proc#175 - Envoi des mailings aux utilisateurs	
Document technique	Rattaché à Proc#175. Non soumis à approbation.

Traitement des retours de mailing

Dans les titres de ticket ci-dessous, « jj/mm/aaaa » est la date de l'envoi.

Étape 1

Retours dans la boîte assistance

On traite d'abord les retours arrivés sur assistance@logeas.fr.

Adresse invalide / boîte introuvable

Exemples de message

Le message diffère selon l'hébergeur :

- An error occurred while trying to deliver the mail to the following recipients
  - Diagnostic-Code: smtp; 550 4.4.7 Message expired: unable to deliver in 840 minutes.<421 4.4.1 Failed to establish connection>
  - Diagnostic-Code: smtp; 550 5.1.1 ... Adresse d au moins un destinataire invalide. Invalid recipient. OFR_416 [416]
  - Diagnostic-Code: smtp; 552 1 Requested mail action aborted, mailbox not found
  - Diagnostic-Code: smtp; 554 30 Sorry, your message to xxx@yahoo.fr cannot be delivered. This mailbox is disabled (554.30).
  - Diagnostic-Code: smtp; 552 5.2.2 xxx@x.fr: Over quota

Traitement

1. Retrouver l'utilisateur dans Assistance > Utilisateur.
2. Créer un ticket :
   - Titre : jj/mm/aaaa : Suite retour mail invalide - blocage de l'envoi de mailings à votre adresse
   - Texte : Merci de nous confirmer que votre adresse mail de connexion correspond bien à une boîte mail valide et active.
3. Cocher la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique ».
4. Si la dernière connexion date de plus de 18 mois : voir Dernière connexion de plus de 18 mois.

Boîte pleine

Exemples de message

- Diagnostic-Code: smtp; 554 4.4.7 Message expired: unable to deliver in 840 minutes.<452 4.1.1 xxx@xx.org 4.2.2 mailbox full>
- The recipient's mailbox is full and can't accept messages now. Please try resending your message later, or contact the recipient directly.

Traitement

1. Retrouver l'utilisateur dans Assistance > Utilisateur.
2. Créer un ticket :
    - Titre : jj/mm/aaaa : Votre boîte mail est pleine, nous avons bloqué l'envoi de mailings
    - Texte : Suite à un retour indiquant que votre boîte mail est pleine, nous avons bloqué l'envoi de nos mailings. Merci de vérifier et de supprimer vos mails les plus anciens ou non essentiels.
3. Cocher la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique ».
4. Si la dernière connexion date de plus de 18 mois : voir Dernière connexion de plus de 18 mois.

Rejet pour politique anti-spam

Exemples de message

- host smtp-in.sfr.fr said: 550 5.7.1 Email ... rejected per SPAM policy (in reply to end of DATA command)
- reason: 501 5.2.0 ... Mail rejete. Mail rejected. SPF check failed. OFR005_519

Traitement

1. Retrouver l'utilisateur dans Assistance > Utilisateur.
2. Créer un ticket :
    - Titre : jj/mm/aaaa : La dernière lettre Logeas a été refusée car considérée comme spam
    - Texte : Nous travaillons à corriger le problème. En attendant, vous pouvez consulter la lettre à l'adresse XXX.
3. **Créer un ticket de développement** avec le contenu du mail, l'adresse et le nom de la personne (conserver le mail).

Réponse automatique de l'utilisateur

Exemple : « Je suis absente jusqu'au 2 septembre… »
Ne rien faire.

Changement d'adresse mail

1. Retrouver l'utilisateur dans Assistance > Utilisateur.
2. Écrire à la personne sur sa nouvelle adresse, depuis la boîte assistance :
    - Objet : Changement d'adresse mail pour LoGeAs
    - Texte : Bonjour,
      Lors de l'envoi de la dernière lettre Logeas, un retour nous a indiqué le changement de votre adresse mail.
      Merci de vous connecter sur LoGeAs-Web.fr et de modifier votre adresse dans « Mon profil ».
      Vous vous connecterez ensuite avec cette nouvelle adresse.

Cas particuliers

Exemple : « A custom mail flow rule created by an admin at <domaine du client> has blocked your message. »
Le message est bloqué par une règle de l'organisation du destinataire : à traiter au cas par cas.

Dernière connexion de plus de 18 mois

1. Créer un ticket :
    - Titre : jj/mm/aaaa : Suite à l'inactivité de votre compte depuis 18 mois, nous avons bloqué votre compte
2. Supprimer l'utilisateur de la liste des abonnés sur Infomaniak.
3. Si l'utilisateur est le **seul** administrateur d'une base :
    1. s'il y a d'autres utilisateurs sur cette base : voir Contacter les autres utilisateurs ;
    2. sinon : **demander à l'assistance technique de niveau 2** d'archiver l'utilisateur.

Contacter les autres utilisateurs

1. Créer un ticket pour chacun des autres utilisateurs de la base :
    - Titre : Demande d'information pour nos fichiers
    - Texte : Suite à notre dernière lettre d'information, nous avons eu un retour de mail sur l'adresse de [nom de la personne concernée].
      Cette personne ne s'est pas connectée à LoGeAs depuis plus de 18 mois.
      Pouvez-vous nous dire si elle fait toujours partie des utilisateurs actifs de la base ?
      Si ce n'est pas le cas, comme elle en est la seule administratrice, nous ne pouvons pas l'archiver tant que vous n'avez pas désigné un nouvel administrateur.

Étape 2

Retours de la campagne

Dans Infomaniak : Campagnes > newsletter envoyée > Activité des abonnés.

1. Filtrer sur **Désinscriptions**. Pour chaque adresse :
    - la rechercher dans Assistance > Utilisateur ;
    - créer un ticket :
        - Titre : jj/mm/aaaa : Suite à votre désinscription, blocage de l'envoi de mailings à votre adresse
        - Texte : S'il s'agit d'une erreur, vous pouvez le modifier dans « Mon profil » en décochant la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique ».
    - cocher la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information… » ;
    - si la dernière connexion date de plus de 18 mois : voir Dernière connexion de plus de 18 mois.
2. Filtrer sur **Plaintes de spam** et faire de même, en ajoutant au texte du ticket :
   Comme vous êtes utilisateur actif de notre logiciel, vous savez que nous ne sommes pas un expéditeur indésirable. Le signalement en spam peut pénaliser la réception des mails pour tous nos utilisateurs. Pour gérer vos préférences, la désinscription via « Mon profil » reste la meilleure option.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:envoimailing:retours

Last update: **2026/10/01 15:51**