

Fournisseurs d'emails, arrêtez de faire de la merde ! (#PasMonCaca)

Cet article fait écho à mon précédent article sur le pouvoir de nuisance des silos de mail.

Dans cet article, je pestais contre le pouvoir ahurissant que confère une grosse base d'utilisateurs à certains fournisseurs de mail (Gmail, Yahoo, etc).

En effet, il est quasiment impensable pour quiconque envoie des mails de passer outre leurs façons de faire, sous peine de se couper d'une grande partie des internautes.

Quand bien même on se conforme à leurs desiderata, quand bien même on met en place toutes les bonnes pratiques existantes, certains fournisseurs de mail ne font pas leur travail correctement...

Nota Bene : Framasoft n'est pas la seule structure à rencontrer les problèmes décrits ci-dessous. Des universités aux entreprises en passant par les *google groups*, on trouve des témoignages un peu partout sur le Web de mails qui n'arrivent pas à destination, et les administrateurs systèmes échangent souvent entre eux pour savoir si ça vient d'eux ou du serveur d'en face (vous aurez déjà deviné, d'après le titre de cet article, d'où vient généralement le problème).



"Postman." par Alexander, William (1767-1816) licence CC0 1.0

Florilège

À tout seigneur, tout honneur, commençons par laposte.net.

laposte.net

La Poste avait tout pour fournir un service de mail propre et performant : son histoire dans les communications remonte à loin (on peut faire remonter sa généalogie au XVe siècle avec la première poste d'État de Louis XI) et si nous avons tous eu une lettre ou un colis qui s'est perdu dans les méandres des centres de tri, force est de constater que ça fonctionnait quand même très bien. En 2000, la Poste, encore entreprise publique, devait pouvoir fournir une adresse électronique à tous les Français·e·s.

Comment ne pas lui faire confiance ? Nous-mêmes, libristes avons, pendant longtemps, conseillé laposte.net à qui nous demandait un fournisseur de mail « propre », qui n'espionne pas les conversations, ne met pas de publicité...

Les choses ont bien changé.

Le prestataire de la Poste (ah bah oui, c'est un sous-traitant, vous n'imaginiez quand même pas que la Poste allait avoir des compétences en interne à l'heure des suppressions de postes de fonctionnaires ?) semble être, excusez le terme, un vrai branquignol : nous avons souvent des messages d'erreur comme 421 4.3.2 All server ports are busy (les serveurs ne sont pas correctement dimensionnés), 550 5.5.0 Service refuse. Veuillez essayer plus tard. service refused, please try later. LPN007_510 (« nope, on veut pas, revenez plus tard ») ou mon préféré, 451 4.7.1 Service unavailable – try again later (tout est vauté).

Ça fait des mois que les serveurs de laposte.net plantent régulièrement, avec en point d'orgue une panne qui a duré plusieurs jours en avril et une communication qui a mis plusieurs jours à arriver (un message pour dire qu'il y a un problème serait-il un aveu de faiblesse pour eux ?).

Résultat :

- les mails s'accumulent sur nos serveurs, et comme on retente de les envoyer pendant quelques jours, eh bien ça ralentit le traitement des autres mails (bon, maintenant, j'ai mis en place des *mailqueues* séparées, mais ce n'est pas quelque chose que je devrais avoir à mettre en place !) ;
- les utilisateurs ne reçoivent pas leurs mails de confirmation d'inscription à nos services ;

- qui les utilisateurs contactent-ils ? Ah bah non, pas le support de la Poste, ce serait trop simple. Non, non, c'est nous. Et c'est usant. Non pas de vous répondre, mais le fait que ce soit 95 % du temps la faute à votre fournisseur de mail qui ne fait pas correctement son boulot.

Orange (wanadoo)

Ah, Orange. Tout un poème...

L'opérateur historique qui, lui aussi, a bénéficié de son aura d'ancien service public pour capter une grande majorité des internautes français lorsque vint l'heure de se choisir son premier FAI. Du coup, beaucoup de personnes ont encore une adresse wanadoo. Et comme Orange est le FAI majoritaire en France, encore plus de personnes ont une adresse orange.

J'avais déjà parlé dans mon précédent article de sa sale manie de ne pas accepter qu'on lui envoie trop de mails en une seule connexion. Imaginez un quidam qui refuse que son facteur lui apporte plus de trois lettres par tournée. Le facteur doit donc se représenter plusieurs fois s'il a plus de trois lettres à délivrer. C'est débile. Orange fait ça, mais pour le mail.

C'est le seul fournisseur que je connaisse qui impose ce genre de limite (qu'on ne vienne pas me dire que c'est pour lutter contre le spam : comment font les autres ? Hein ? Orange n'aurait pas les capacités financières et techniques de lutter plus proprement contre le spam ?).

Heureusement, ça se règle facilement, mais tout de même.

Et puis, de temps en temps, pouf, il rejette nos mails à coup de 550 5.2.0 Mail rejete. Mail rejected. ofr_506. Pourquoi ? Va savoir. Et ça se débloque tout seul au bout d'un temps.

Free

Après l'opérateur historique, voici celui qu'on surnomme le trublion du net. De temps en temps, celui-ci semble modifier les règles de son antispam, et nous voilà avec des mails 550 spam detected, quand bien même c'est le 300e mail quasi identique que nous envoyons de la journée. Et puis ça s'en va et ça revient.

Pareil avec 451 too many errors from your ip, ça bloque de temps en temps et ça repart comme c'est venu... alors qu'il s'agit majoritairement de mails de notification (framapiaf, framaspHERE, framagit...) et donc que les adresses ont été vérifiées ! Certes, il peut y avoir des erreurs, mais tellement peu dans le volume de mails que nous envoyons à Free... Ça arrive vraiment de façon aléatoire. Grmpf.

Facebook

On l'oublie, mais Facebook, en 2010, a proposé d'avoir une adresse mail @facebook.com (bon, ils ont arrêté les inscriptions en 2014, ce qui explique l'oubli). Et certaines personnes utilisent encore ces adresses.

Nos mails étaient bloqués de temps à autre avec un code 554 5.7.1 POL-P4 Connection refused, ce qui veut dire en gros « Revenez dans 24 ou 48 heures ». En soi, ce n'était pas forcément délirant, si jamais nous avions, pour une raison ou pour une autre, envoyé beaucoup de mails d'un coup à leurs serveurs. Mais depuis quelques semaines, il n'y a plus de déblocage : nos mails ne partent plus pour facebook.com, même en les faisant partir d'un autre serveur ou en diminuant la vitesse d'envoi.

Voilà pour les fournisseurs de mails qui font n'importe quoi avec leurs serveurs. Ils présentent tout de même l'avantage de nous permettre de comprendre pourquoi les destinataires n'ont pas reçu leurs mails, fût-ce pour de stupides raisons. Mais il y en a de plus vicieux...

Ceux qui n'amènent pas les mails à leurs destinataires (ou qui les cachent)

On ne les connaît pas bien, ce n'est que lorsque l'on nous contacte pour et que nous voyons que le mail est bien parti qu'on les repère : les fournisseurs de mails qui acceptent nos mails mais, pour une raison ou pour une autre, les envoient rejoindre le grand rien.

Eh oui, nos mails disparaissent parfois sur le serveur de votre fournisseur de messagerie. Vous ne les trouverez dans aucun dossier, pas même dans les spams.

Il s'agit le plus souvent de choix algorithmiques du fournisseur : l'antispam est vraiment sûr que ce message est frauduleux ? Bah, pas la peine d'embêter l'utilisateur, on le jette ! (ce qui est stupide car ne permettant pas la correction des faux positifs par les utilisateurs).

Encore mieux, Gmail. Comme expliqué dans notre FAQ, si vous recevez un mail identique à un que vous avez envoyé, comme un message à une framaliste à laquelle vous êtes inscrit, Gmail cachera le mail reçu de la liste. Vous l'avez envoyé, vous en connaissez le contenu, non ? Ah, vous vouliez voir quand le message arriverait, histoire d'être sûr qu'il a bien été traité par notre serveur de listes ? Pas de bol.

Ceux qui proposent une application pourrie

Les personnes qui utilisent l'application de mail Orange sur leur téléphone ont des soucis pour envoyer des messages à des framalistes. Après investigation, nous nous sommes rendus compte que l'application met l'adresse de la liste (enfin un dérivé, elle met l'adresse dédiée à la réexpédition des mails reçus par la liste) dans l'en-tête Sender.

Que cela veut-il dire et pourquoi est-ce un problème ? Cela fait croire que le mail provient du serveur des framalistes. Comme notre serveur n'est pas stupide, voyant un mail provenant soit-disant de lui-même mais passant par un serveur non-autorisé à envoyer des mails framalistes, celui-ci refuse le mail. Tout simplement. C'est une des techniques classiques de lutte contre le spam que d'agir ainsi.



“cow dung patties” par *mary jane watson* licence CC BY 2.0

Conclusion

Les problèmes face aux gros silos de mail sont nombreux, et sont loin d’être tous dus à une mauvaise configuration de votre serveur mail que vous chouchoutez vous-même (ou de ceux que nous configurons... Non vraiment, c’est pas nous qui pondons de telles bouses ! D’où ce joli hache-tague : c’est #PasMonCaca).

Je pense personnellement et sincèrement qu’il y a une part d’incompétence de la part de ces silos dans un certain nombre de cas. Si tout le monde jouait le jeu correctement, le mail ne serait pas aussi compliqué qu’aujourd’hui.

Que pouvez-vous faire ? Eh bien, à part changer de fournisseur de mail (connaissez-vous les CHATONS ?), vous pouvez contacter le support de votre fournisseur actuel, lui expliquer la situation et lui dire que ce n’est pas normal. Nous pouvons vous fournir, le cas échéant, les codes d’erreur retournés par son serveur pour les mails que nous vous envoyons. Peut-être qu’en étant

suffisamment nombreux à râler, la situation évoluera.

Fun fact : combien des fournisseurs de mail évoqués dans cet article permettent de contacter leur serveur de mail en IPv6 ? Un seul — je vous laisse chercher lequel ☐

(Et si vous vous posez la question, oui, les serveurs de framasoftware.org et framalistes.org sont accessibles en IPv6, comme toute l'infrastructure de Framasoftware. Quand on veut, on peut.)

Image d'en-tête par [barefootcollege](https://barefootcollege.org), source.