

# Overdracht

---

## Configurerer Brevo

Créer votre compte d'envoi, authentifier votre domaine et connecter vos agences. Aucune compétence technique requise.

# Sommaire

## 1. Avant de commencer

1. Ce que vous allez faire
2. Ce qu'il vous faut sous la main
3. Pourquoi cette étape est obligatoire

## 2. Créer votre compte Brevo

## 3. Authentifier votre domaine

1. Comprendre en une minute
2. Récupérer les trois enregistrements
3. Les ajouter chez Namecheap
4. Chez un autre hébergeur
5. Faire vérifier par Brevo

## 4. Déclarer votre expéditeur

## 5. Créer la clé API

## 6. Renseigner la clé dans Overdracht

## 7. Vérifier que tout fonctionne

## 8. Problèmes fréquents

## 9. Petit glossaire

# 1 Avant de commencer

Brevo est le service qui envoie réellement les e-mails et les SMS à vos clients. Overdracht rédige les messages, Brevo les distribue.

## 1.1 Ce que vous allez faire

Cinq étapes, dans cet ordre. Comptez une trentaine de minutes de manipulation, plus un temps d'attente que vous ne maîtrisez pas.

| Étape | Action                  | Durée                    | Où                                     |
|-------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------------|
| 1     | Créer le compte         | 5 minutes                | Site de Brevo                          |
| 2     | Authentifier le domaine | 15 minutes, puis attente | Brevo, puis votre hébergeur de domaine |
| 3     | Déclarer l'expéditeur   | 2 minutes                | Brevo                                  |
| 4     | Créer la clé API        | 2 minutes                | Brevo                                  |
| 5     | Renseigner la clé       | 2 minutes                | Overdracht                             |

L'étape 2 est la seule qui demande un peu d'attention. Le reste consiste à copier et coller. Si vous devez vous interrompre, faites-le après l'étape 2 : c'est celle qui contient un temps d'attente.

## 1.2 Ce qu'il vous faut sous la main

- **Votre nom de domaine**, par exemple `monagence.com`. C'est ce qui suit le @ dans vos adresses e-mail.
- **L'accès à l'endroit où vous avez acheté ce domaine** : Namecheap, OVH, GoDaddy, Gandi, Cloudflare ou un autre. Identifiant et mot de passe.
- **Une adresse e-mail professionnelle** sur ce domaine, celle qui apparaîtra comme expéditeur de vos notifications.
- **Vos accès administrateur à Overdracht**, pour la dernière étape.

Si vous n'avez pas les accès à votre domaine, arrêtez-vous ici et récupérez-les. C'est souvent la personne ou le prestataire qui a créé votre site web qui les détient. Sans ces accès, l'authentification est impossible et vos notifications ne partiront pas.

## 1.3 Pourquoi cette étape est obligatoire

Quand Brevo envoie un message en votre nom, les messageries de vos clients, Gmail, Outlook, Yahoo, se demandent légitimement si cet envoi est autorisé. Sans preuve, elles classent le message en indésirable ou le rejettent purement et simplement.

Authentifier votre domaine consiste à déposer cette preuve, une fois pour toutes. C'est ce qui fait la différence entre un client qui reçoit son QR de retrait et un client qui ne le voit jamais.

Depuis 2024, Gmail et Yahoo l'exigent formellement pour tout envoi en volume. Ce n'est pas une recommandation.

## 2 Créer votre compte Brevo

---

- 1 Rendez-vous sur [www.brevo.com](https://www.brevo.com) et cliquez sur **Inscription gratuite**.
- 2 Saisissez votre **adresse e-mail professionnelle** et un mot de passe. Évitez une adresse personnelle en gmail.com ou hotmail.com : utilisez celle de votre entreprise.
- 3 Confirmez votre adresse en cliquant sur le lien reçu par e-mail.
- 4 Complétez les informations de votre société. Brevo demande le nom, le secteur et le numéro de téléphone.
- 5 Brevo peut demander une **validation de compte**, parfois par téléphone, avant d'autoriser les envois. C'est une mesure antifraude normale. Répondez que vous envoyez des notifications transactionnelles à vos propres clients, ce qui est exactement le cas.

### Le plan gratuit suffit-il ?

Le plan gratuit de Brevo permet **300 e-mails par jour**, sans limite de durée et sans carte bancaire.

Ces 300 envois sont un **plafond global** : ils couvrent à la fois vos notifications automatiques et toute campagne marketing que vous enverriez depuis Brevo. Si vous consommez 250 envois en campagne, il ne reste que 50 notifications pour vos clients ce jour-là. Les envois non utilisés ne sont pas reportés au lendemain.

Pour estimer votre besoin, comptez grossièrement **trois à quatre e-mails par expédition** : création, mise à disposition, confirmation de paiement, livraison. Une agence qui traite 100 expéditions par jour dépassera donc le plan gratuit. Les SMS, eux, sont facturés à l'unité quel que soit le plan.

Chaque agence peut avoir son propre compte Brevo, ou toutes peuvent partager le même. Un compte par agence isole les quotas et les statistiques, ce qui est plus lisible si vos agences ont des volumes très différents.

## 3 Authentifier votre domaine

L'étape qui conditionne tout le reste. Vous allez copier trois lignes depuis Brevo et les coller chez votre hébergeur de domaine.

### 3.1 Comprendre en une minute

Votre nom de domaine possède une **fiche publique**, consultable par n'importe quel serveur dans le monde. On l'appelle la zone DNS. C'est l'équivalent d'une page d'annuaire : elle dit où se trouve votre site, où va votre courrier, et qui a le droit de parler en votre nom.

Vous allez y ajouter trois lignes. Chacune répond à une question que se pose la messagerie de votre destinataire.

| Ligne à ajouter   | Ce qu'elle dit                                                                                                                                         |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Code Brevo</b> | « Ce domaine m'appartient bien. » C'est la preuve de propriété que Brevo exige avant d'accepter d'envoyer en votre nom.                                |
| <b>DKIM</b>       | « Voici ma signature. » Chaque message part signé, et la messagerie vérifie la signature contre cette ligne. C'est le mécanisme central.               |
| <b>DMARC</b>      | « Voici ce qu'il faut faire d'un message qui prétend venir de chez moi sans signature valable. » On commence toujours par une politique d'observation. |

Vous n'avez rien à inventer : Brevo génère ces trois lignes pour vous. Votre travail consiste uniquement à les recopier au bon endroit, sans en modifier une seule lettre.

### 3.2 Récupérer les trois enregistrements

- 1 Dans Brevo, cliquez sur  **votre nom en haut à droite**, puis sur **Expéditeurs, domaines et IP dédiées**.
- 2 Ouvrez l'onglet **Domaines**, puis cliquez sur **Ajouter un domaine**.
- 3 Saisissez votre domaine **sans www et sans https** : écrivez `monagence.com` , et non `www.monagence.com` .
- 4 Choisissez la configuration **manuelle** si Brevo vous propose le choix. La configuration automatique ne fonctionne qu'avec certains hébergeurs et vous laisse moins de visibilité.
- 5 Brevo affiche alors un tableau de trois lignes. **Laissez cette page ouverte dans un onglet**, vous allez y revenir à chaque copie.

Le tableau ressemble à ceci. Les valeurs sont propres à votre compte, celles ci-dessous ne sont que des exemples.

| Type | Nom (ou hôte)   | Valeur                                            |
|------|-----------------|---------------------------------------------------|
| TXT  | @               | brevo-code:a1b2c3d4e5f6a7b8c9d0                   |
| TXT  | mail._domainkey | k=rsa;p=MIGfMA0GCSqGSIB3DQEBAQUAA4GNADCBiQKBgQ... |
| TXT  | _dmarc          | v=DMARC1; p=none; rua=mailto:rua@dmARC.brevo.com  |

Copiez les valeurs avec le bouton de copie de Brevo plutôt qu'à la souris. Une sélection à la main attrape souvent un espace en trop au début ou à la fin, et l'enregistrement est alors refusé sans explication claire.

### 3.3 Les ajouter chez Namecheap

L'exemple ci-dessous est pris sur Namecheap. Si vous utilisez un autre hébergeur, la logique est identique, seuls les noms d'écrans changent : voyez la section suivante.

#### Accéder à la zone DNS

- 1 Connectez-vous sur `namecheap.com`.
- 2 Dans le menu de gauche, cliquez sur **Domain List**.
- 3 Repérez votre domaine dans la liste et cliquez sur le bouton **Manage** à sa droite.
- 4 Ouvrez l'onglet **Advanced DNS**.

Vérifiez d'abord, dans l'onglet **Domain**, que la section **Nameservers** affiche **Namecheap BasicDNS**, **PremiumDNS** ou **FreeDNS**. Si elle affiche autre chose, par exemple des serveurs de Cloudflare ou de votre hébergeur web, alors votre zone DNS n'est pas gérée ici et ce que vous ajouterez sur cette page n'aura **aucun effet**. Rendez-vous chez le service indiqué.

#### Ajouter chaque ligne

Répétez l'opération suivante trois fois, une fois par ligne du tableau de Brevo.

- 1 Dans la section **Host Records**, cliquez sur **Add new record**.
- 2 Dans la colonne **Type**, choisissez **TXT Record**.
- 3 Dans la colonne **Host**, recopiez le nom donné par Brevo.
- 4 Dans la colonne **Value**, collez la valeur donnée par Brevo.
- 5 Laissez **TTL** sur **Automatic**.
- 6 Une fois les trois lignes saisies, cliquez sur **Save all changes**. Tant que vous n'avez pas cliqué, rien n'est enregistré.

#### Les trois pièges à connaître

| Piège                                           | La règle                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Écrire le domaine dans Host</b>              | Namecheap ajoute votre domaine tout seul. Saisissez <code>mail._domainkey</code> et surtout pas <code>mail._domainkey.monagence.com</code> , sinon la ligne se retrouve à la mauvaise adresse. |
| <b>Ne pas savoir quoi mettre pour la racine</b> | Quand Brevo indique votre domaine seul comme nom, saisissez le caractère <code>@</code> dans Host. Chez Namecheap, <code>@</code> signifie « le domaine lui-même ».                            |
| <b>Ajouter des guillemets</b>                   | N'encadrez jamais la valeur de guillemets. Namecheap s'en occupe. Collez le texte brut tel que Brevo le donne.                                                                                 |

#### Le cas particulier du DMARC

Avant d'ajouter la ligne `_dmarc`, vérifiez qu'il n'en existe pas déjà une. **Un domaine ne doit porter qu'un seul enregistrement DMARC.** S'il y en a deux, l'authentification échoue. Si une ligne `_dmarc` existe déjà, ne la dupliquez pas : gardez-la et passez à la vérification.

### 3.4 Chez un autre hébergeur

Les écrans diffèrent, la manipulation est la même. Voici où chercher.

| Hébergeur                   | Chemin vers la zone DNS                                                                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OVH                         | Espace client, puis Noms de domaine, votre domaine, onglet Zone DNS, bouton Ajouter une entrée |
| Cloudflare                  | Sélectionnez le domaine, puis DNS, puis Records, bouton Add record                             |
| GoDaddy                     | Mes produits, puis DNS en face du domaine, bouton Ajouter                                      |
| Gandi                       | Domaines, votre domaine, onglet Enregistrements DNS, bouton Ajouter                            |
| Google Domains, Squarespace | Domaines, votre domaine, DNS, Enregistrements personnalisés                                    |

Le vocabulaire varie : « Host » peut s'appeler Nom, Sous-domaine ou Name ; « Value » peut s'appeler Valeur, Contenu, Target ou Data. Le sens est identique.

Chez Cloudflare, une colonne **Proxy status** apparaît. Elle ne concerne pas les enregistrements TXT et reste sur « DNS only ». Ne la modifiez pas.

### 3.5 Faire vérifier par Brevo

- 1 **Patiencez.** Comptez une trentaine de minutes chez Namecheap. Certains hébergeurs demandent plusieurs heures. C'est le temps que vos lignes se propagent sur les serveurs du monde entier, et personne ne peut l'accélérer.
- 2 Revenez sur l'onglet Brevo resté ouvert et cliquez sur **Vérifier la configuration**.
- 3 Les trois lignes doivent passer au vert. Si l'une reste en rouge, relisez-la : c'est presque toujours une faute de recopie ou un domaine ajouté en trop dans le champ Host.
- 4 Si tout est vert mais que le bouton refuse, attendez encore trente minutes et réessayez. La propagation est parfois plus lente qu'annoncé.

Cette authentification est à faire **une seule fois par domaine**, pas par agence. Si vos cinq agences utilisent toutes des adresses en `@monagence.com`, une seule authentification suffit pour les cinq.

## 4 Déclarer votre expéditeur

L'adresse qui apparaîtra dans la boîte de réception de vos clients.

- 1 Dans Brevo, ouvrez **Expéditeurs, domaines et IP dédiées**, puis l'onglet **Expéditeurs**.
- 2 Cliquez sur **Ajouter un expéditeur**.
- 3 Saisissez un **nom**, celui que vos clients verront, par exemple le nom de l'agence.
- 4 Saisissez l'**adresse e-mail**, qui doit être sur le domaine que vous venez d'authentifier.
- 5 Brevo envoie un e-mail de confirmation à cette adresse. Cliquez sur le lien qu'il contient.

L'adresse d'expédition **doit être sur le domaine authentifié**. Une adresse en `@gmail.com` ou `@yahoo.fr` sera systématiquement rejetée ou classée en indésirable, quel que soit le reste de votre configuration.

### Bien choisir l'adresse

| Adresse                                  | Avis                                                                             |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <code>notifications@monagence.com</code> | Recommandé. Claire, impersonnelle, elle survit aux départs de collaborateurs.    |
| <code>contact@monagence.com</code>       | Convient, à condition que la boîte soit relevée : vos clients répondront dessus. |
| <code>noreply@monagence.com</code>       | À éviter. Les messageries s'en méfient, et un client qui répond n'obtient rien.  |
| <code>jean.dupont@monagence.com</code>   | À éviter. Le jour où Jean quitte l'entreprise, vos notifications s'arrêtent.     |

Overdracht place automatiquement l'adresse de l'agence en adresse de réponse. Un client qui répond à une notification écrit donc à l'agence concernée, même si l'expéditeur affiché est générique.

### Pour les SMS

Si vous comptez envoyer des SMS, Brevo demande en plus un **nom d'expéditeur SMS** : un texte court, **11 caractères maximum**, sans espace ni accent, affiché à la place du numéro sur le téléphone du destinataire. Le nom de votre agence abrégé fait très bien l'affaire.

## 5 Créer la clé API

---

Le mot de passe qui autorise Overdracht à envoyer par votre compte Brevo.

- 1 Dans Brevo, cliquez sur **votre nom en haut à droite**, puis sur **SMTP et API**.
- 2 Ouvrez l'onglet **Clés API**.
- 3 Cliquez sur **Générer une nouvelle clé API**.
- 4 Donnez-lui un nom qui vous parlera dans six mois, par exemple `Overdracht – Agence de Douala`.
- 5 **Copiez la clé immédiatement** et collez-la dans Overdracht, ou dans un gestionnaire de mots de passe le temps de le faire.

Cette page ne s'affiche **qu'une seule fois**. Si vous fermez la fenêtre sans avoir copié la clé, elle est définitivement perdue et il faut en générer une nouvelle. Ce n'est pas grave, mais autant l'éviter.

Deux onglets se ressemblent sur cette page : **Clés API** et **Clés SMTP**. Overdracht a besoin de la **clé API**. Une clé SMTP ne fonctionnera pas.

### Une clé par agence

Générez une clé distincte pour chaque agence, même si elles partagent le même compte Brevo. Vous pourrez ainsi révoquer l'accès d'une agence sans perturber les autres, et vous saurez d'où vient un problème.

### Traiter cette clé comme un mot de passe

- Ne l'envoyez jamais par e-mail ni par messagerie instantanée.
- Ne la notez pas dans un fichier partagé.
- Si vous pensez qu'elle a circulé, supprimez-la dans Brevo et générez-en une autre. L'opération prend deux minutes.

Dans Overdracht, la clé n'est jamais réaffichée après enregistrement, y compris à vous. C'est volontaire.

## 6 Renseigner la clé dans Overdracht

- 1 Connectez-vous à Overdracht avec un compte administrateur.
- 2 Ouvrez **Paramètres**, puis l'onglet **Agences**.
- 3 Cliquez sur **Modifier** sur l'agence concernée.
- 4 Descendez jusqu'au bloc **Notifications email (Brevo)**.
- 5 Renseignez les champs ci-dessous, puis enregistrez.

| Champ                  | À saisir                                                                             |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Clé API Brevo          | La clé copiée au chapitre 5.                                                         |
| Email expéditeur       | L'adresse déclarée au chapitre 4, à l'identique.                                     |
| Nom expéditeur         | Le nom que verront vos clients, par exemple le nom de l'agence.                      |
| Expéditeur SMS         | Votre nom court, 11 caractères maximum. À laisser vide si vous n'envoyez pas de SMS. |
| Canaux de notification | Cochez Email, et SMS si vous les utilisez. Un canal décoché n'envoie rien.           |

Le bloc affiche **Clé configurée** une fois l'enregistrement fait. Pour modifier l'adresse ou le nom sans toucher à la clé, **laissez le champ de la clé vide** : elle sera conservée.

Recommencez pour chaque agence. Une agence sans clé n'envoie aucune notification, et un bandeau vous le rappellera dans la liste des agences.

## 7 Vérifier que tout fonctionne

Ne partez pas du principe que c'est bon. Faites le test, il prend trois minutes.

- 1 Créez une **expédition de test** avec, comme expéditeur, une adresse e-mail que vous relevez vous-même.
- 2 Confirmez l'expédition.
- 3 Ouvrez le module **Notifications** dans Overdracht. Votre message doit apparaître avec le statut **Envoyé**.
- 4 Vérifiez votre boîte de réception. Regardez aussi le dossier indésirables.

| Résultat                                                 | Interprétation                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Statut <b>Envoyé</b> et message reçu en boîte principale | Tout est correct, vous avez terminé.                                                                                                                                |
| Statut <b>Envoyé</b> mais message en indésirables        | L'envoi fonctionne, la réputation de votre domaine est encore neuve. Cela s'améliore avec le volume. Vérifiez que les trois lignes DNS sont bien vertes chez Brevo. |
| Statut <b>Échec</b>                                      | Le motif est affiché à côté. Voyez le chapitre suivant.                                                                                                             |
| Aucune ligne dans le journal                             | Le canal Email n'est pas coché sur l'agence, ou le contact n'a pas d'adresse e-mail.                                                                                |

Pensez à supprimer votre expédition de test ensuite, tant qu'elle est encore en brouillon.

## 8 Problèmes fréquents

---

### Brevo refuse de vérifier mon domaine

Trois causes, par ordre de fréquence. Vous avez écrit le domaine complet dans le champ Host au lieu du seul préfixe. Vous n'avez pas attendu assez longtemps. Vos serveurs de noms pointent ailleurs que chez l'hébergeur où vous avez ajouté les lignes, et vos modifications n'ont donc jamais été publiées.

### Overdracht affiche « Clé Brevo invalide ou absente »

La clé a été mal copiée, souvent tronquée au début ou à la fin, ou bien vous avez utilisé une clé SMTP au lieu d'une clé API. Générez-en une nouvelle et recollez-la.

### Overdracht affiche « Expéditeur non vérifié dans Brevo »

L'adresse saisie dans Overdracht ne correspond pas exactement à un expéditeur confirmé dans Brevo, ou l'e-mail de confirmation n'a jamais été cliqué. Retournez dans l'onglet Expéditeurs de Brevo et vérifiez que l'adresse y figure avec une pastille verte.

### Overdracht affiche « Quota Brevo atteint »

Vous avez consommé vos 300 envois du jour. Le compteur repart à zéro le lendemain. Si cela se reproduit, passez à un plan payant : vos clients ne sont plus informés pendant ce temps.

### Overdracht affiche « Coordonnée du destinataire manquante ou invalide »

Le problème n'est pas chez Brevo mais dans votre fiche contact : adresse e-mail absente, mal orthographiée, ou numéro de téléphone au mauvais format pour un SMS. Corrigez la fiche du contact.

### Les e-mails partent mais arrivent en indésirables

Vérifiez d'abord que les trois lignes sont vertes chez Brevo. Ensuite, sachez qu'un domaine qui n'a jamais envoyé d'e-mail part avec une réputation neutre, et que celle-ci se construit sur quelques semaines d'envois réguliers. Évitez d'envoyer des campagnes marketing depuis le même domaine au début.

### J'ai perdu ma clé API

Elle est irrécupérable, c'est normal. Supprimez-la dans Brevo, générez-en une nouvelle et renseignez-la dans l'agence concernée.

### J'ai changé de nom de domaine

Recommencez l'authentification pour le nouveau domaine, déclarez un nouvel expéditeur, puis mettez à jour l'adresse d'expédition de chaque agence dans Overdracht. La clé API reste valable.

## 9 Petit glossaire

Les mots que vous allez croiser, expliqués sans jargon.

| Terme                     | En clair                                                                                                                                                    |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom de domaine</b>     | Ce qui suit le @ dans votre adresse e-mail, et ce qui identifie votre site. Exemple : <code>monagence.com</code> .                                          |
| <b>DNS</b>                | L'annuaire public de votre domaine. Il indique où se trouve votre site, où va votre courrier, et qui peut écrire en votre nom.                              |
| <b>Zone DNS</b>           | La page où figurent toutes ces lignes, chez l'hébergeur de votre domaine.                                                                                   |
| <b>Enregistrement TXT</b> | Une ligne de texte libre dans cette zone. Les trois lignes de Brevo sont de ce type.                                                                        |
| <b>Host, ou Nom</b>       | La colonne qui dit à quel endroit du domaine la ligne s'applique. @ désigne le domaine lui-même.                                                            |
| <b>Propagation</b>        | Le délai avant qu'une modification soit connue partout dans le monde. De trente minutes à quelques heures.                                                  |
| <b>Serveurs de noms</b>   | Les serveurs qui font autorité sur votre zone DNS. Ils déterminent chez quel prestataire vos modifications doivent être saisies.                            |
| <b>DKIM</b>               | La signature apposée sur chaque message, qui prouve qu'il vient bien de vous et n'a pas été altéré.                                                         |
| <b>SPF</b>                | La liste des serveurs autorisés à envoyer pour votre domaine. Brevo ne l'exige pas, DKIM suffit.                                                            |
| <b>DMARC</b>              | La consigne donnée aux messageries pour les messages qui échouent aux vérifications.                                                                        |
| <b>Clé API</b>            | Le mot de passe qui autorise Overdracht à envoyer via votre compte Brevo.                                                                                   |
| <b>Transactionnel</b>     | Un message déclenché par une action précise, comme la mise à disposition d'un colis. C'est ce qu'envoie Overdracht, par opposition aux campagnes marketing. |