

# La gestion des courriels pour un organisme communautaire

**Août 2020**

À l'ère du numérique, le courriel est devenu un outil de communication indispensable, et ce depuis quelques décennies déjà. Les organismes communautaires utilisent les courriels quotidiennement et pour pratiquement tout : communiquer avec les membres, envoyer leurs infolettres, discuter avec d'autres partenaires ou leurs regroupements, etc. Puisque les organismes communautaires reçoivent et envoient des courriels en grand nombre, il devient difficile de savoir quelles sont les meilleures pratiques pour maintenir l'ordre dans nos messageries. Cette note a donc comme objectif de vous fournir certains conseils au sujet de la gestion des courriels, principalement au sein des petits organismes.

Tout d'abord, nous reprendrons certains thèmes discutés dans la [Petit guide vert sur la gestion des courriels et de la messagerie](#) au sujet :

1. Du format des courriels pour les petits organismes
2. De la conservation des courriels

Puis, nous aborderons :

3. La gestion des courriels avec Outlook et Google

## 1. Format des courriels pour les petits organismes

En tant qu'organisme il est recommandé d'avoir une adresse courriel personnalisée avec votre nom de domaine (format : [xxxx@nomdedomaine.org](#)). Comme expliqué dans [notre article sur l'accès aux technologies](#), ces adresses ajoutent du professionnalisme à votre organisme et personnalisent les échanges avec les autres.

Ces adresses courriel ont trois composantes, soit 1) l'identifiant, 2) le @ et 3) le nom de domaine.

**L'IDENTIFIANT** - Deux types d'identifiants peuvent être utilisés au sein des organismes :

A. L'identifiant "fonction" est utilisé pour les adresses générales (ex. : [direction@nomdedomaine.org](mailto:direction@nomdedomaine.org) OU [info@nomdedomaine.org](mailto:info@nomdedomaine.org)). Les petits organismes ont rarement deux personnes ayant la même fonction, ce qui permet d'utiliser ce genre d'adresse. De plus, elles sont simples d'utilisation, puisqu'elles peuvent être conservées sans modification lorsque votre personnel change. Il y a alors une certaine rétention de contacts et d'information possible.

B. L'identifiant "prénom et nom" correspond à l'adresse individuelle de vos employéEs (ex. : [marie.guimond@nomdedomaine.com](mailto:marie.guimond@nomdedomaine.com)). Ces adresses sont utiles si quelqu'un désire contacter spécifiquement unE employéE. Toutefois, contrairement aux adresses avec un identifiant "fonction", elles ne peuvent pas être réutilisées si l'employéE quitte l'organisme et vous perdez un peu de mémoire corporative. Par contre, si la confidentialité est un facteur important dans votre travail, il peut être souhaitable de ne pas transférer un compte d'une personne à une autre lorsque le personnel change. Finalement, selon le nom et prénom, il peut être nécessaire de mettre seulement les initiales de l'employé dans l'adresse afin d'éviter qu'elle ne soit trop longue ou, pour une interaction plus familière dans un petit organisme, on peut utiliser seulement le prénom.

Chacun de ses types d'adresses peut avoir des avantages pour votre organisme. C'est à vous de décider lequel répond le mieux à vos besoins. Il se peut que vous préférerez utiliser un plus que l'autre ou bien les deux ! Par exemple, si vous optez principalement pour des courriels individualisés avec prénom et nom, vous voudrez peut-être un courriel générique du type [info@nomdedomaine.org](mailto:info@nomdedomaine.org) pour mettre sur une affiche. La simplicité du courriel peut avoir une importance dans la communication avec le public.

**LE NOM DE DOMAINE** - Ceci s'adresse principalement aux gens qui n'ont pas de nom de domaine personnalisé appliqué à leur courriel (ex.: @gmail.com ou @outlook.com).

Le nom de domaine sert à deux choses : personnaliser l'adresse de votre site web et personnaliser vos courriels. Automatiquement, si vous avez un site web pour lequel vous payez, vous avez un nom de domaine (Ex: trocao.org). En temps normal il y a deux frais à payer pour un site web ou un courriel : 1) Acheter un nom de domaine auprès d'un fournisseur/registraire - habituellement un organisme communautaire utilisera un nom de domaine se terminant par « .org »; et 2) Acheter l'hébergement du site web. Le nom de domaine n'est jamais gratuit, sauf s'il est combiné à un autre service payant, mais certains services d'hébergement de basse qualité peuvent être gratuits en échange de publicité ou avec options limitées. Les frais pour les deux sont souvent récurrent (ex.: annuels).

La création des adresses courriel personnalisées avec votre nom de domaine peut se faire à travers votre hébergement web (suivre leurs indications) ou grâce à une plateforme

comme G Suite pour Associations (interface de Gmail) ou Microsoft 365. Pour bénéficier du service de G Suite gratuitement en tant qu'OSBL ou d'un rabais sur Microsoft 365, vous devrez passer par Techsoup Canada. Consultez les sections #1 et 2 de notre publication [Accès à la technologie et adaptation technologique au service de l'action communautaire](#).

## 2. Astuces liées à la conservation des courriels

Les courriels que vous recevez peuvent habituellement être classés selon 5 grandes catégories. C'est la catégorie à laquelle un courriel appartient qui détermine comment il doit être géré et combien de temps il doit être conservé. Selon sa valeur, le courriel doit être conservé dans le logiciel de courriel ou hors de celui-ci. Pour les courriels conservés hors du logiciel, vous pouvez les mettre dans des fichiers partagés auxquels tous les employés ont accès.

|  | C'est quoi?   | Comment les gérer ?  |
|--|---|--|
| <b>Les courriels à valeur administrative</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission de document</li> <li>• Prise de décision</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le courriel contient une pièce jointe, seulement celle-ci est nécessaire à conserver</li> <li>• Conservez-là HORS de votre logiciel de courriel</li> </ul>   |
| <b>Les courriels à valeur légale</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat ou entente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble du courriel (en-tête, date, destinataire) doit être conservé</li> <li>• Vous pouvez transformer le courriel en PDF et l'ajouter à un fichier HORS de votre logiciel de courriel</li> </ul> |
| <b>Les courriels à valeur financière</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transaction</li> <li>• Facture</li> <li>• Reçu</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour faciliter la comptabilité, conservez la facture (en format image ou PDF) HORS de votre logiciel de courriel avec les autres documents financiers de votre organisme</li> </ul>                   |
| <b>Les courriels éphémères</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute information importante à court terme (ex. : rendez-vous, mémo, accusé de réception, informations générales, demande de rencontre, annonce d'un évènement)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous pouvez les conserver directement dans le logiciel de courriel</li> <li>• Vous pouvez fixer un temps de conservation plutôt court</li> </ul>  |

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| <b>Les courriels sans valeur</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout courriel qui ne nécessite aucun suivi de la part de l'organisme (ex. : pourriels, courriels personnels, courriels d'une liste de diffusion)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous n'avez pas besoin de les conserver et pouvez en disposer automatiquement</li> </ul> |
|----------------------------------|--|---|

Afin de mieux contrôler le flot de courriels que vous recevez, il peut être intéressant de vous doter d'un calendrier de conservation (détermine comment et combien de temps conserver les courriels selon la catégorie) ET\OU d'une politique de gestion des courriels. Ces outils uniformisent les activités virtuelles de tous les membres de l'équipe et permettent de sauver beaucoup de temps. Ils permettent aussi d'imposer certaines règles pour la conservation des courriels (ex. : dans quel fichier mettre le document, format spécifique pour le nom du document), ce qui facilite grandement le repérage futur.

Pour obtenir plus d'information sur les politiques de gestion des courriels, consultez le document suivant : [Politique de gestion du courrier électronique : des mesures à prendre](#).

Il existe plusieurs autres philosophies de gestion de courriels et de conservation de courriels. Par exemple, le Inbox Zéro qui consiste à constamment viser à vider votre boîte de réception en archivant (Google), classant, mettant en attente des courriels, supprimant, ou simplement en répondant ou prenant acte dès la lecture de vos courriels. Fouillez l'internet pour d'autres inspirations et pour trouver ce qui convient le mieux à votre gestion du temps et vos habitudes.

### 3. Gestion des courriels avec Outlook et Google

La plupart des logiciels de courriel ont des paramètres qui permettent de faciliter le classement et la suppression des courriels. Vous pouvez classer les courriels à la fois selon leur catégorie (dans des dossiers/étiquettes) et selon leur importance (grâce à des icônes). En effet, répondre à tous les courriels immédiatement est impossible et constitue une perte de temps, ce pour quoi il est pertinent de les classer selon leur importance. Classer les courriels immédiatement après les avoir reçus facilite grandement votre travail et évite que vous vous retrouviez avec une boîte de réception surchargée.

Voici quelques options que vous avez avec Google (Gmail) et qui peuvent vous aider à mieux gérer vos courriels :

- Il est possible que vos courriels soient filtrés automatiquement avec Google en appliquant [des règles](#). Celles-ci vous permettent d'identifier préalablement des

courriels (selon le destinataire, les mots qu'ils contiennent, l'objet) et de créer un classement automatique et même des réponses automatiques.

- Ajouter des libellés et des sous-libellés dans lesquels vous pourrez classer vos courriels (fonctionne comme des dossiers, et vous pouvez utiliser une règle pour appliquer automatiquement un libellé)
- Ajouter des marqueurs de couleur à vos libellés afin de faciliter le repérage (se faire un code de couleur)
- Utiliser la catégorie "Important" ou l'icône de la petite étoile (apparaît automatiquement) pour identifier les messages urgents
- En plus de l'étoile, d'autres icônes de suivi peuvent être apposées à vos courriels, il suffit de les activer dans vos réglages
- Transférer la gestion de la messagerie à un autre utilisateur si vous partez en vacance
- Mettre un courriel en attente pour le sortir de votre boîte de réception et qu'il revienne à une date et heure précise où vous aurez le temps de vous en occuper

\*Les astuces pour Google ont été tirées des documents suivants :

- <https://www.codeur.com/blog/gmail-astuces-organiser-emails/>
- <https://treize.pro/2019/03/04/9-astuces-pour-etre-plus-efficace-avec-gmail/>

Pour Outlook, il existe également des options qui peuvent être activées :

- Créer des dossiers et des sous-dossiers et appliquer un code de couleur pour faciliter le repérage visuel de ceux-ci
- Ajouter un rappel à un courriel pour y répondre plus tard
- Créer des règles afin de filtrer automatiquement vos courriels
- Utiliser la fonction nettoyage automatique pour supprimer certains messages automatiquement (vous devez choisir dans les réglages quels messages vous voulez supprimer)
- Utiliser la fonction "Action rapide" pour rapidement transférer un courriel à une autre personne de votre équipe

\*Les astuces pour Outlook ont été tirées du document suivant :

- <https://www.outlooktransfer.com/fr/the-best-microsoft-outlook-tips-and-tricks-for-email-management/>

Il existe aussi d'autres plateformes de gestion de courriel, comme Thunderbird qui est Open Source, qui offrent des options similaires.