| | |
|---|---|
| Retour au Dossier Organisationnel | |
| **Sujets connexes** | Cartographie fonctionnelle de LoGeAs<br>Traitement des retours de mailing (document technique)<br>Mailing de formations (document technique) |

# Proc#175 - Envoi des mailings aux utilisateurs

## Informations qualité

| **Suivi des modifications majeures** | | |
|---|---|---|
| **Date** | **Auteur** | **Modifications** |
| Août 2025 | Nicolas MARCHAND | Création |
| 1 octobre 2026 | Nicolas MARCHAND | Mise à la norme (Proc#163) : procédure générique, traitement détaillé des retours déplacé dans un document technique |

| | |
|---|---|
| **Suivi des approbations** | Cartographie fonctionnelle – fiche de la procédure |
| **Objet** | Encadrer l'envoi des mailings (lettres d'information, convocations aux formations) aux utilisateurs de LoGeAs via la newsletter d'Infomaniak, et le traitement des retours, afin de garder une liste de destinataires fiable et de respecter le choix de chacun de ne plus recevoir nos envois. |
| **Destinataires** | **- Validation des modifications :** Gérant<br>**- Approbation du document :** Équipe Assistance et Développement |

## Principe

Les mailings sont envoyés depuis l'outil **Newsletter** d'Infomaniak (domaine logeas.fr). Les destinataires sont les utilisateurs de LoGeAs qui n'ont pas coché, dans « Mon profil », la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information par mail de la part de Logeas Informatique ».
La fiche utilisateur dans LoGeAs (Assistance > Utilisateur) fait foi : toute information obtenue par un retour de mailing y est reportée, et chaque action auprès de l'utilisateur est tracée par un ticket.

## Déroulement

| Étape | Quand | Action | Mode opératoire |
|---|---|---|---|
| 1. Mise à jour des destinataires | avant chaque envoi | mettre à jour la liste des abonnés chez Infomaniak à partir des utilisateurs de LoGeAs, sans ceux qui ont refusé les envois | à rédiger |
| 2. Création et envoi | selon le besoin | créer ou dupliquer la campagne, vérifier l'objet et la date, choisir les destinataires, s'envoyer un test, puis envoyer | Mailing de formations |

| Étape | Quand | Action | Mode opératoire |
|---|---|---|---|
| 3. Retours dans la boîte assistance | dans les jours qui suivent l'envoi | traiter les retours arrivés sur assistance@logeas.fr (adresse invalide, boîte pleine, spam, changement d'adresse…) | Traitement des retours, étape 1 |
| 4. Retours de la campagne | dans les jours qui suivent l'envoi | traiter les désinscriptions et plaintes pour spam relevées dans l'activité de la campagne | Traitement des retours, étape 2 |

# Règles

- Une **désinscription** ou une **plainte pour spam** est toujours respectée : la case « Je ne souhaite plus recevoir d'information… » est cochée dans la fiche de l'utilisateur.
- Une adresse **invalide** ou une **boîte pleine** entraîne le blocage des envois à cette adresse ; l'utilisateur en est informé par un ticket.
- Un utilisateur **sans connexion depuis plus de 18 mois** est retiré des abonnés Infomaniak et son compte est bloqué ; s'il est le seul administrateur d'une base, on ne l'archive pas sans qu'un nouvel administrateur ait été désigné.
- Un rejet pour **politique anti-spam** d'un hébergeur donne lieu à un ticket de développement (délivrabilité à corriger côté Logeas).
- Les réponses automatiques (absence…) ne demandent aucune action.

# Responsabilités

| Qui | Quoi |
|---|---|
| Équipe Assistance | mise à jour des destinataires, envoi, traitement des retours |
| Équipe Développement | tickets de délivrabilité (rejets anti-spam, SPF…) |
| Assistance technique de niveau 2 | archivage d'un utilisateur seul sur sa base |

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

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

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