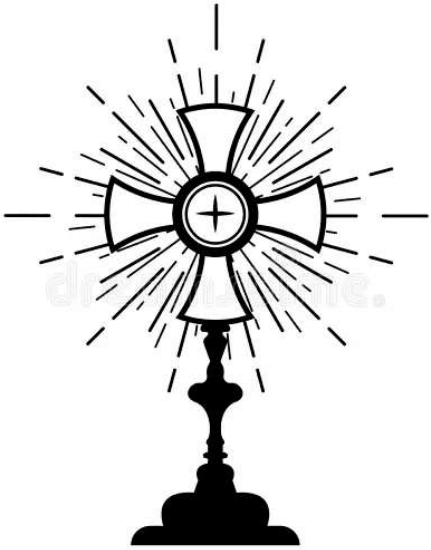


Les outils de la Mission :

(version 2 – Septembre 2026)

Quelques acronymes utilisés dans ce livret

Acronyme	Traduction	Explication
RAS	Référent d'Activité ou de Service	Personne dirigeant une petite équipe en charge d'une activité ou d'un service pastoral donné (catéchisme, aumônerie, chapelet, sacristie …)
EA	Equipe Animatrice	Equipe d'une petite dizaine de personnes assistant le prêtre dans la gestion de la paroisse
EPS	Equipe Pastorale de Secteur	Equipe rassemblant les prêtres, les diacres et quelques personnes, chargées de coordonner les actions pastorales dans le secteur
RGPD	Règlement Général pour la Protection des Données	Loi française définissant ce qui doit être respecté pour protéger les données personnelles des personnes physiques.
FIS	Feuille d'Information Secteur	Document d'information hebdomadaire, principalement distribué sous forme papier à la sortie des messes dominicales

I - Préambule :

Ce petit livret sans prétention a pour objet de vous familiariser avec les outils informatiques déployés dans notre secteur.

Il aurait été possible d'en faire un simple recueil technique (le rassemblement des notices d'emploi) mais il nous a semblé plus pertinent de vous expliquer en quoi l'utilisation de ces outils peut vous faciliter la tâche et aller dans le sens de la pleine réalisation de notre Mission.

Nous allons donc parler successivement :

- d'organisation, page 4
- de l'utilisation des adresses email, page 6
- des listes de distribution, page 8
- des calendriers, page 11
- de la communication, page 14
- des moyens modernes de vente sur Internet, page 18
- de l'archivage. page 20

Nous espérons que ces quelques réflexions vous permettront de comprendre l'intérêt des outils qui ont été déployés et vous convaincront de les utiliser au bénéfice de la diffusion de l'Evangile.

Bonne lecture,

Fraternellement.

L'équipe info-comm

II - Parlons d'organisation

Il est souvent tentant de comparer notre diocèse à une entreprise ; les différences sont pourtant nombreuses …

Un diocèse est doté d'une organisation très plate : seulement 3 niveaux hiérarchiques pour les milliers de personnes directement impliquées dans le succès de la « mission » :

- l'évêque (assisté de ses vicaires généraux),
- les prêtres (environ une centaine en Essonne),
- les responsables d'activité …

Les responsables d'activité (RAS) sont directement engagées dans le pilotage d'une activité (le catéchisme, l'aumônerie, les dévotions diverses, l'accompagnement des malades, les obsèques … etc) ; on dénombre au minimum 2.500 RAS sur le diocèse, pour plus de 5.000 personnes impliquées dans l'animation, et 100.000 personnes participant à une Eucharistie plusieurs fois dans l'année.

L'entreprise, pour sa part, est beaucoup plus hiérarchisée ; il est fréquent qu'elle soit organisée de façon à ce que chaque responsable ait moins d'une dizaine personnes à piloter ; une entreprise de 5.000 personnes doit donc avoir 5 ou 6 niveaux hiérarchiques.

Si le respect de l'organisation et des outils de travail est consubstantiel à l'entreprise, ce n'est pas forcément le cas pour le diocèse, où les RAS sont presque toujours des bénévoles, avec des cultures, des façons de travailler et des capacités d'organisation très différentes.

Tout ceci explique pourquoi le management d'un diocèse (ou d'un secteur pastoral) n'est pas si aisé.

Pour toutes ces raisons, la tendance naturelle est que chaque « activité » a tendance à fonctionner en autarcie, utilisant ses propres méthodes et ses propres outils, sur fond d'ignorance des contraintes liées aux autres activités.

Ceci a trois conséquences principales :

- L'utilisation des structures communes, c'est à dire des locaux (églises, chapelles, salles diverses) est parfois cahotique, et souvent non optimale

- Chaque activité ne connaît que les personnes avec qui elle est en contact direct ; ceci favorise une certaine forme d'entre-soi, par exemple lorsqu'il faut identifier un successeur,

- Les outils utilisés sont variés et parfois peu respectueux de la confidentialité des informations,

- L'information circule mal, de sorte qu'il est difficile de la synthétiser à des fins de communication avec l'extérieur de la communauté (horaires des messes, événements divers…).

Si l'on réfléchit bien, toutes ces conséquences sont contradictoires avec notre mission qui est de faire connaître largement l'Evangile en dehors du cercle restreint de notre communauté habituelle.

Les outils qui visent à améliorer le travail en commun vont donc dans le sens de notre mission pastorale.

Examinons avant de parler « outil », caractérisons notre environnement.

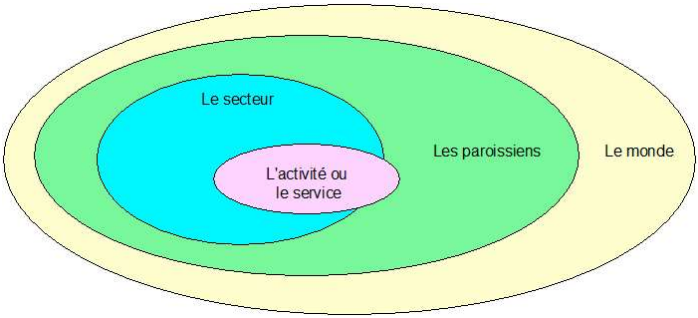
III - Parlons « marketing »

Oui, je sais, le terme marketing est très connoté « commerce », et l'Eglise n'est pas une entreprise commerciale !

Mais il n'est pas interdit de s'interroger sur la nature et la motivation des personnes auxquelles on s'adresse dans nos actions au quotidien.

En fait, il faut distinguer 4 « zones » distinctes que nous allons analyser ; à titre d'exemple, et pour rester didactique, nous traiterons de l'environnement de l'activité « catéchisme » :

Ce schéma résume notre vision de la chose :



a – L'activité ou le service

Dans cette « zone », nous trouverons l'ensemble des bénévoles impliquées ; en l'espèce, les « dames-caté » (même s'il y a aussi des hommes !).

Leur besoin est d'échanger des messages opérationnels entre elles.

b – Le secteur

Le catéchisme utilise des salles, et quelquefois l'église pour faire prier les enfants ; elles ont besoin de se coordonner avec les autres activités ou services pour réguler l'occupation de ces lieux.

c – Les paroissiens

Dans le cas du catéchisme, il s'agit essentiellement de diffuser de l'information vers les parents des enfants inscrits.

Il s'agit également en début d'année, d'identifier les enfants à catéchiser, solliciter puis recevoir leur inscription, et se faire payer les frais d'inscription.

d – Le monde

Dans le « monde », nous trouverons toutes les personnes qui veulent inscrire leurs enfants au caté, mais qui ne sont pas familiers de la paroisse, soit parce qu'ils viennent d'arriver sur le secteur, soit parce qu'ils s'intéressent au catholicisme sans vraiment le connaître.

Comme vous pouvez le deviner, chaque zone à des besoins différents et donc nécessitent des outils et des modes de communication différents.

Ce sont ces besoins et ces outils que nous allons analyser dans le reste de ce livret :

- Whatsapp et les outils de bureautique (page 8) pour dialoguer au sein de l'activité au sein du service,
- l'Email (page 9) pour recevoir des messages du « monde »,
- les listes de diffusion (page 11) pour parler avec les paroissiens,
- le planning (page 14) pour se coordonner au sein du secteur,
- la FIS (page 17) pour les messages importants aux paroissiens,
- le site internet (page 18) pour parler au « monde »,
- le planning (page 21) pour se coordonner avec les autres activités
- les archives (page 23) pour conserver la trace des enfants avec lesquels nous avons été en contact.

Examinons tous ces sujets un à un.

IV - Parlons « whatsapp » et « outils bureautique »

a) Les avantages

Whatsapp, de mise en œuvre très facile, est de plus en plus utilisé pour dialoguer dans le cadre d'une activité ou d'un service.

De même, certaines activités utilisent Google.docs pour échanger des documents internes.

b) Ce qu'il ne faut pas faire

Toutefois, on a pu observer que certaines activités ou service, dès lors qu'elles ont étendu leur cercle Whatsapp à des personnes extérieures au groupe (par exemple, aux prêtres, ou à des activités connexes), considèrent être ainsi coordonnées avec l'extérieur … C'est de toute évidence une vision étriquée de la coordination.

De la même façon, le fait d'avoir consigné le détail d'une activité dans un document Google.docs, et d'avoir transmis le lien à un tiers, ne vaut pas coordination permanente avec ledit tiers.

Combien de fois le rédacteur de ces lignes s'est-il vu reprocher de ne pas avoir lu un message Whatsapp dans le cercle d'une activité à laquelle il n'appartient pas ! ou de n'avoir pas vu que tel document Google.docs avait évolué.

b) En conclusion

- Whatsapp et les outils bureautiques sont de bons outils pour communiquer à l'intérieur d'une activité ou d'un service,

- Mais l'élargissement de l'usage des outils bureautiques pour communiquer au delà du cercle naturel d'une activité ou d'un service est source de désordre, et n'est vraiment pas à conseiller.

V - Parlons « Email »

Les emails sont largement utilisés dans notre activité pastorale à deux niveaux :

- c'est l' « email » qui va être le canal par lequel les paroissiens ordinaires (voire l'extérieur de la communauté) communiquent avec le RAS, pour s'inscrire à un événement ou poser une question,

- Dans l'autre sens, c'est le moyen par lequel le RAS va toucher les paroissiens intéressés (ou potentiellement intéressés) par l'activité qu'il représente.

V.1 – Recevoir les messages des paroissiens

Pour ce faire, la (mauvaise) habitude très répandue est d'ouvrir une boite *gmail* comme priere_a_massy@gmail.com.

Or une telle boite a plusieurs inconvénients.

- Elle doit être ouverte par une personne physique qui donne également son numéro de téléphone personnel à des fins de sécurité.
- Le jour où ladite personne quitte sa responsabilité, ou déménage en province, la boite en question devient inutilisable.

Or, l'adresse priere_a_massy@gmail.com a été largement diffusée sur une multitude de documents … il est donc difficile d'en changer.

Notre solution : Nous avons mis en place un serveur de messagerie privé pour le secteur (catho91.fr).

Les activités peuvent demander la création d'une boite spécifique (par exemple : priere_a_massy@catho91.fr) ; les emails de cette

boite ne se mélangeront pas aux emails privés ; de plus plusieurs personnes pourront la consulter simultanément sans inconvénient.

Lorsque le RAS quittera ses fonctions, il lui suffira de transmettre les codes d'accès de cette boite à son successeur.

S'il oublie de le faire, le secrétariat sera capable de redonner lesdits codes aux successeurs.

V.2 – Faire des publi-postages à destination des paroissiens

Certains RAS continuent à utiliser les messagerie privées proposées par les opérateurs (orange, free, gmail, yahoo …) ; or les opérateurs, en lutte permanente contre les spammeurs, mettent en place des systèmes toujours plus sophistiqués pour limiter les envois massifs.

Dans la pratique envoyer plus de 50 mails par jour, ou avoir plus de 50 destinataires sur un email, déclenchent ce genre de mécanismes.

Une solution est alors de faire appel à des sociétés d'emailing qui n'oublieront pas de facturer leur service, ou qui incluront dans les emails envoyés, des publicités hors de propos.

Notre solution : Le serveur de messagerie que nous avons mis en place (catho91.fr) ne présente aucune de ces limitations.

En association avec notre Intranet (voir chapitre suivant), faire des emailing devient ainsi très simple !

V.3 - Pour rappel :

L'adresse du webmail pour envoyer et recevoir des emails, est :

catho91.fr

VI - Parlons « liste de diffusion »

Il y a quelques années, le prêtre accompagnateur de la paroisse de Verrières a souhaité faire un mailing dans le cadre de l'organisation d'un événement particulier.

Il s'est tourné vers les RAS, lesquels avaient tous constitué des listes d'emails sur des feuilles Excel ou sur des feuilles de papier ; il a récupéré 114 listes différentes !

Il a bien sûr été impossible d'en tirer une quelconque substance utile au mailing qu'il souhaitait faire. Cette opération a permis de mettre le doigt sur les limites des listes remplies localement par chaque par activité :

- Elles ne peuvent être remplies que par le RAS, en général au mépris de la loi sur la sécurité des données personnelles,

- Les personnes intéressées par l'activité doivent contacter le RAS pour se faire inscrire, ce qui peut se révéler complexe et incertain,

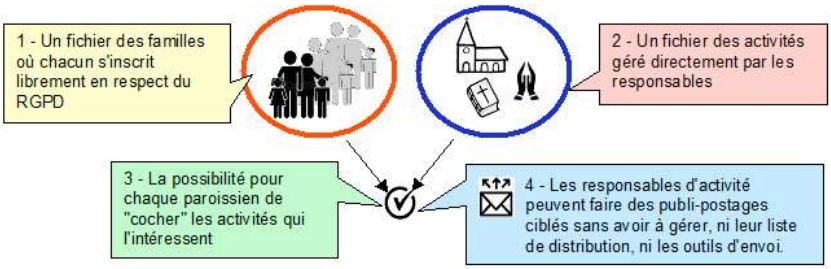
- L'expérience montre que les listes ne sont pas tenues à jour,

Notre solution :

Suite à cet épisode, et sur demande du prêtre cité ci-avant, le secteur a développé un Intranet qui fonctionne de la façon suivante :

1) Un fichier contient les données propres à chaque famille (nom prénoms, adresses email, contacts téléphoniques …)

   Ce fichier est rempli sous le contrôle des intéressés eux mêmes de sorte que nous sommes conformes aux dispositions légales sur la protection des données (RGPD),



2) Parallèlement, les RAS déclarent leur activité dans un fichier des activités,

3) Les paroissiens, depuis leur compte familial, peuvent cocher les activités qui les intéressent, ou décocher celles qui ne les intéressent plus,

4) Les RAS peuvent initier des « mailing » sans se soucier de la liste des destinataires, puisque l'envoi se fera, par définition, aux paroissiens qui ont coché l'activité en question.

Cette façon de procéder a de nombreux avantages :

- les responsables d'activité sont délivrés de la tâche qui consiste à tenir à jour leurs listes de distribution,

- ces listes sont « vivantes » en ce que ce sont les paroissiens eux-mêmes qui choisissent de recevoir les emails,

- l'envoi se fait à travers le serveur de messagerie catho91.fr (voir chapitre précédent) sans avoir à se soucier des volumes envoyés,

Le point d'attention :

D'un strict point de vue opératoire, l'Intranet présente indéniablement de nombreux avantages.

La difficulté est que certains paroissiens restent reluctants à l'idée de s'inscrire dans un fichier informatique.

Cette crainte est bien sûr infondée puisque, qu'en l'absence de l'Intranet, leur adresse email aurait été de toute manière enregistrée dans un fichier informatique géré par le RAS.

Nous pensons qu'il appartient aux prêtres et aux RAS d'aider les « reluctants » à passer outre cette difficulté, en subordonnant le plus souvent possible l'accès à l'information à l'inscription dans l'Intranet.

Tel était la démarche d'un prêtre du secteur qui, à chaque fois qu'il proposait une conférence sur un sujet quelconque, créait une activité et demandait aux paroissiens intéressés de s'inscrire.

Il savait ainsi qui était intéressé ; il envoyait ensuite sélectivement des mails d'information, ainsi que les documents qu'il souhaitait diffuser.

Pour rappel :

L'adresse de l'Intranet est : intranet.massy-verrieres.com

VII - Parlons « planning »

La communication à l'intérieur du secteur est une de nos grandes faiblesses historiques.

Pour l'exemple, imaginons un RAS souhaitant organiser des réunions hebdomadaires de prière; son comportement typique pourrait être le suivant :

- Il établit un projet de planning en discutant avec ceux avec qui il partage ledit projet ; les dates choisies sont évidemment celles-ci qui arrangent le plus les personnes consultées,

- Il en parle au prêtre accompagnateur sur le parvis de l'église après la messe dominicale ; celui-ci lui donne un accord de principe sans trop rentrer dans le détail de l'organisation,

- Puis, considérant que le monde entier devait être au courant de son projet, ledit RAS s'offusque que ses réunions ne soient pas immédiatement signalées dans la FIS (Feuille d'Information Secteur) et sur le site Internet,

- Lors de la première réunion, il découvre qu'une autre activité se présente à la même heure sur le même lieu … c'est évidemment un scandale absolu dont on parle encore !

Vous pensez vraiment que je suis dans la caricature ? Peut-être un peu, mais ce scénario est plus fréquent qu'on ne le pense.

Notre solution :

Après avoir beaucoup réfléchi, nous pensons que gérer l'occupation des locaux est le moyen le plus sûr pour gérer le planning des activités.

Pour ce faire, nous avons mis en place l'application « planning » qui gère la totalité de l'occupation des salles et lieux de culte du secteur.

Le processus est le suivant :

- Le RAS, quand il organise son activité, peut librement consulter le planning pour visualiser l'occupation des salles,

- Le planning recense tous les événements du secteur (les messes, les chapelets, les louanges, les locations de salles, les réunions internes, les baptêmes, les obsèques) ; chaque événement est positionné dans un local précis à une heure précise.

- Quand le RAS a calé son projet, il met à jour le planning centralisé,
  - soit directement dans l'application « planning » (s'il dispose des codes d'accès),
  - soit en envoyant un email sur coordination.mv@catho91.fr, où quelqu'un mettra le planning à jour pour lui.

Les avantages :

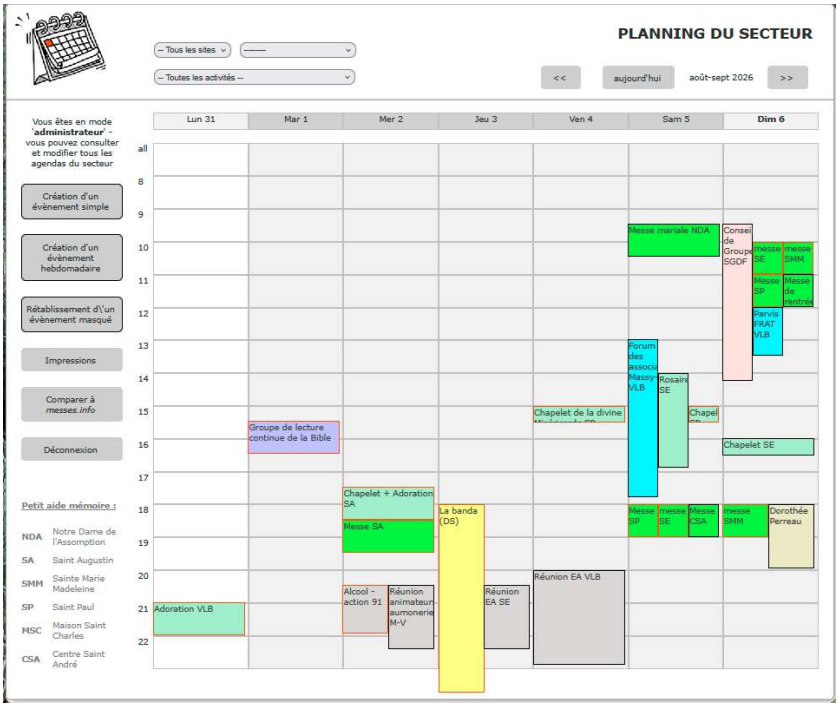
Outre l'amélioration évidente de la coordination entre activités, cette façon de procéder à deux avantages induits :

- le **site internet** est alimenté automatiquement par le planning centralisé ; il est donc toujours à jour !

- de même pour le site **messes.info** dès que les travaux correspondants seront réalisés.

Pour rappel :

L’adresse du planning centralisé est : planning.massy-verrieres.com



VIII - Parlons « communication »

Sur le secteur, nous avons structurellement deux médias de communication :

- la FIS (Feuille d'Information Secteur),
- notre site internet (massy-verrieres.com).

Des comptes sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram …) ont également été ouverts ; ils sont là pour rendre compte de la vie de la communauté, et non pour diffuser de l'information *opérationnelle*.

VIII.1 - la FIS,

La FIS est tirée chaque semaine en 4 versions qui correspondent aux 4 paroisses du secteur ; le recto de chaque FIS reprend les informations « secteur » tandis que le verso rapporte les informations « paroisse ».

Le processus hebdomadaire de production de la FIS est le suivant :

- chaque prêtre, diacre ou responsable d'activité envoie son ou ses projets d'article par email sur : communication.mv@catho91.fr.

- le mercredi, une rédactrice rédige un premier projet en fonction de la matière rédactionnelle dont elle dispose, et de la place disponible,

- le projet est soumis, via whatsapp aux membres de l'équipe pastorale du secteur (EPS) qui font leurs remarques et proposent des corrections avant le jeudi 14h,

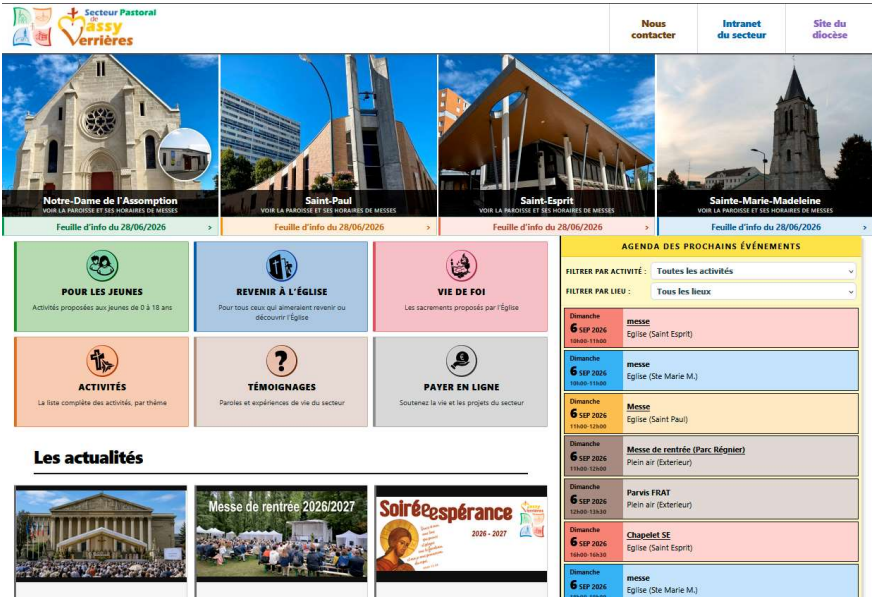
- le jeudi après midi, la rédactrice corrige son projet et le transmet au secrétariat, qui peut ainsi procéder aux tirages des 4 FIS et les porter dans les divers clochers du secteur le vendredi matin.

Ce processus est aujourd'hui parfaitement rodé.

VIII.2 – le site Internet

Le site Internet du secteur se trouve à l'adresse suivante :

https://massy-verrieres.com



Il cible les jeunes et les recommençants ; il se veut être la vitrine de nos activités, et en aucun cas un média de communication interne.

Si l'on considère les modes de mises à jour, il se compose de 5 parties :

- les pages d'information générale,
- les documents téléchargeables,
- les articles,
- les témoignages.
- les calendriers

VIII.2.a - Les pages d'information générale,

Il s'agit de la structure de base du site ; ces pages constituent une explication progressive et synthétique de tout ce qu'une personne intéressée par le catholicisme dans notre secteur doit savoir.

Nous aurons ainsi des pages sur le baptême, la confirmation, l'Eucharistie … ainsi que sur les divers services ou associations …

L'équipe info-comm est chargée de la tenue à jour de ces pages, en respect de la ligne éditoriale décidée par l'EPS.

VIII.2.b - Les documents téléchargeables,

Au bas de certaines pages d'information générale, des documents peuvent être téléchargés.

17 sections sont disponibles : adoration, aumônerie, baptême, catéchisme, catéchuménat, charismatique, cinesaje, communion, confirmation, divorce, évangélisation, éveil à la foi, formations, messe, préparation mariage, profession de foi, recommençants.

Ces documents en format PDF, peuvent être : des formulaires d'inscription, des précisions sur les horaires, ou tout autre type d'information utile.

Les RAS concernés, peuvent rédiger ces documents et les envoyer à l'équipe info-comm par email à l'adresse communication.mv@catho91.fr qui les mettra en ligne.

VIII.2.c - Les articles,

Les articles sont visibles sur la page d'accueil du site.

Comme les articles d'un journal, les derniers articles apparaissent en tête de liste, et poussent les articles plus anciens vers le bas.

Les articles comportent obligatoirement une image (deux fois plus large que haute) qui sera reprise en haut de l'article, ainsi qu'un texte explicatif concis.

Pour mettre en ligne un article, le demandeur rassemble la matière et la transmet à l'équipe info-comm par email à communication.mv@catho91.fr qui éditera l'article dans les meilleurs délais.

VIII.2.d - Les témoignages.

Les témoignages relatent un pèlerinage, une rencontre festive, une visite de notre évêque … Ils sont là pour démontrer que notre secteur est une communauté vivante et joyeuse.

Ils seront accessibles en cliquant sur la zone sensible « témoignages » sur la page d'accueil ; ils n'ont pas vocation à être effacés au bout d'un temps déterminé.

Les photos, textes, petites vidéos ou document PDF, sont transmis à l'équipe info-comm par email à l'adresse communication.mv@catho91.fr qui le mettra la matière en page et le publiera dans un délai raisonnable.

VIII.2.e - Les calendriers.

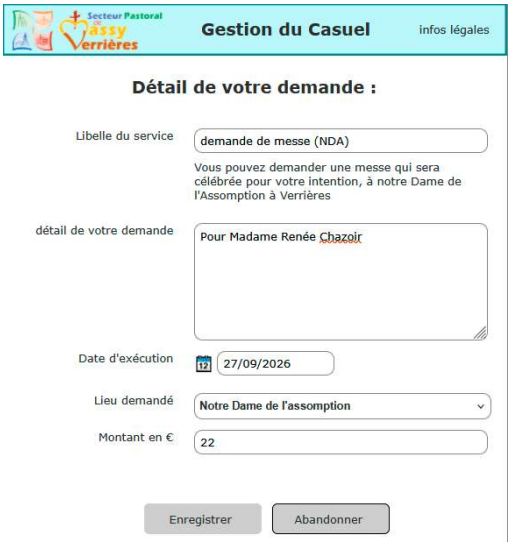
Les calendriers sont alimentés directement par l'application « planning » du chapitre précédent.

Leur mise à jour est donc automatique. En cas de détection d'une erreur, celle-ci est à corriger dans l'application « planning » et non sur le site.

IX - Parlons « paiement en ligne »

Le secteur n'est pas une boutique en ligne, mais nous « *commercialisons* » néanmoins certains « *produits* » (si vous voulez bien accepter ce vocabulaire outrageusement commercial) :

- intentions de messe,
- don en ligne,
- paiement de la participation pour les mariages,
- paiement de l'inscription caté,
- … etc.



Traditionnellement, ces paiements se faisaient directement au secrétariat, par chèque ou en espèces (ou ne se faisaient pas ☺).

Avec la disparition progressive des chèques, et la généralisation des cartes de crédit, le paiement en ligne est devenu incontournable.

C'est pourquoi nous avons développé une application spécifique dans le prolongement de notre site Internet.

Cette application, outre le fait d'activer le paiement en ligne, gère également les choses suivantes :

- envoi d'un mail de confirmation au paroissien demandeur,
- envoi éventuel d'un email d'information au RAS concerné,
- préparation de la feuille des intentions de messe à poser sur l'autel avant la messe,
- état comptable disant à quel titre les diverses sommes ont été perçues.

Pour définir un « produit », les RAS ou les équipes animatrices doivent prendre contact avec l'équipe info-comm.

Pour rappel :

L'application de paiement en ligne est accessible depuis le site Internet depuis la zone sensible appelée « paiement en ligne ».

Pour le secrétariat ou les services comptables, l'adresse de cette application est :

casuel.massy-verrieres.com

X - Parlons « archivage »

Pour rappel, la loi nous impose de conserver tout document concernant nos interactions avec les enfants, pendant une durée de 30 ans après leur majorité.

Pour être franc, nous en sommes bien loin ! En ne le faisant pas, nous nous mettons en danger, ainsi que nos prêtres et notre évêque.

Cet exemple montre bien que compter sur la boite en carton posée sur le haut d'une armoire au secrétariat pour satisfaire à ce genre d'exigence légale, n'est vraiment pas suffisant, d'autant que la dite boite est, de temps en temps, mise à la décharge quand elle est trop pleine !

L'exemple ci-dessus n'est malheureusement pas une caricature.

Notre solution :

Une application d'archivage a été mise en place pour conserver les documents électronique d'années en années.

Cette application n'oblige pas les RAS à y placer les listes de caté ou d'aumônerie, mais leur retire l'excuse de ne pas savoir quoi faire de leurs documents de travail en fin d'année.

Par ailleurs, les équipes animatrices sont invitées à y placer leurs comptes-rendus, ainsi que toutes les activités qui manipulent les données personnelles des fidèles.

Pour rappel :

L'adresse des archives électroniques est :

archives.massy-verrieres.com