Quelle est la politique et le réglement d'envoi de mail de la HE-ARC ?

1. Introduction

Le présent document règle les conditions pour l'envoi d'e-mails en masse par l'intermédiaire des serveurs de messagerie de la Haute Ecole Arc et définit les conditions cadres pour l'envoi d'e-mails à plusieurs destinataires (newsletter, publicité, sondages, enquêtes, …).

On parle d'envoi de masse à partir de 30 destinataires externes à la HE-Arc. Ce document ne s'applique pas aux envois internes.

2. Pourquoi devons-nous éviter l'envoi de courriers indésirables?

En cas de plainte à la suite d'envoi d'e-mails non sollicités, notre système de messagerie pourrait se retrouver sur des listes noires.

Il peut prendre jusqu'à 48 heures avant que les démarches pour débloquer la situation ne fassent effet. Pendant ce temps-là tous les e-mails émis de la HE-Arc seront simplement rejetés par les destinataires.

3. Quand est-ce qu'un envoi est-il considéré comme indésirable?

Selon l'art. 3, let. o, LCD, l'envoi de masse par voie électronique est autorisé que sous certaines conditions. La publicité de masse n'ayant aucun lien direct avec une information demandée doit en principe satisfaire aux trois conditions suivantes:

- L’envoi de masse doit être envoyé avec le consentement du destinataire
- L’adresse de l’expéditeur doit être correcte
- Les destinataires doivent avoir la possibilité de se désinscrire simplement et gratuitement de tout envoi ultérieur.

4. Quand est-ce qu’un envoi de masse est-il licite ou ne représente pas un indésirable?

L’envoi est licite dès que le destinataire à communiqué son adresse à l’occasion d’un achat, d’une prestation ou d’une manifestation et qu’il a été informé des possibilités de refuser les envois de publicité ou sondages.

L’envoi est également licite dès que le destinataire a donné son accord en s’inscrivant à une liste de diffusion.

Les e-mails de masse ne doivent être envoyés qu’aux personnes ou adresses e-mail qui l’ont explicitement souhaité.

5. Bonne pratique pour les envois de masse (newsletters, sondages, publicités pour des formations, …)

5.1. Utiliser des adresses e-mail « consentantes »

- Les adresses e-mail utilisées dans un envoi de masse doivent être récupérées de manière licite, par exemple d’une des manières suivantes :
- La personne s’est inscrite à la newsletter via le site internet
- La personne a coché de vouloir recevoir la liste des prochaines formations lors de son inscription à un cours
- La personne a téléphoné pour demander de recevoir des informations par e-mail

5.2. Offrir la possibilité de se désinscrire

Tout envoi de masse doit offrir la possibilité de se désinscrire immédiatement lorsqu'il reçoit un e-mail publicitaire ou une newsletter – en général à l'aide d'un lien dans l'e-mail qui le redirige vers un « formulaire de désinscription » sur le site internet.

On peut également envisager que le destinataire puisse se faire désinscrire de la liste de diffusion au moyen d'une simple réponse à l'e-mail reçu en y mettant un mot clé dans le sujet ou le corps du message (par exemple: « désinscription »).

Les indications sur la marche à suivre pour être supprimé de la liste de diffusion doivent être clairement visibles dans chaque e-mail.

5.3. Garantir la confidentialité des adresses e-mail

Afin de garantir la confidentialité des adresses e-mail, celles-ci ne doivent pas être visibles dans le champ «A:» si il y a plusieurs destinataires.

Les destinataires ne doivent pas voir qui reçoit la newsletter.

Pour ces raisons, les adresses doivent être ajoutées dans le champ «Cci:» pour un envoi groupé ou alors, les messages doivent être envoyés un par un aux différents destinataires.

6. Guide des sources de données pour les adresses e-mail

Le tableau ci-dessous vous aide à savoir si une source de données est valide ou frauduleuse

Valide	Frauduleuse
Mon carnet d'adresse	Achat à la chambre du commerce
Listes d'inscription en ligne	Recherche sur internet d'adresse e-mai
Bases de données de clients	Listes d'une autre entreprise

7. Guide des canaux pour envoyer un e-mail

On part du principe que les adresses e-mail utilisées respectent les points précédents.

Description	Envoi via compte e-mail HE-Arc	Envoi via notre système de mailing	Envoi d l'extern (Manda compte
Envoi d'e-mail à un fournisseur	Oui	Non	Non
Appel d'offre vers des fournisseurs	Oui	Non	Non
Invitation à un colloque	Non	Oui	Non
Une entreprise demande de faire un sondage pour ces clients	Non	Non	Oui
Publicités pour les prochaines formations	Non	Oui	Non
Invitation à une rencontre, à un forum, …	Non	Oui	Non
Sondages dans le cadre d'un travail de Bachelor	A définir	A définir	Oui
Enquête de satisfaction interne	Oui	Non	Non
Enquête de satisfaction externe	Non	Oui	Non
Envoi d'un e-mail d'information à toute la HE-Arc	Oui	Non	Non
Newsletter vers des destinataires internes	Oui	Non	Non
Newsletter vers des destinataires externes	Non	Oui	Non

En cas de doute, le service informatique reste à votre disposition.

Adresse URL en ligne: https://faq.he-arc.ch/article.php?id=37