

*L'E-Mail au service de la relation client
Comment communiquer légalement et efficacement avec sa clientèle et ses prospects ?*

DOCUMENTATION ANNEXE

Nous vous proposons ci-dessous une liste d'adresses Web relatives aux différents thèmes abordés lors de ce séminaire. Nous espérons que cette documentation pourra constituer un complément d'information à la conférence de cet après-midi.

<http://www.creation-de-site.net/dossiers/newsletter.php>

Une page synthétique présentant 10 conseils et 10 raisons pour créer une newsletter.

<http://hosting.dolist.net/regles.asp>

Les 10 règles d'or de l'E-Mail marketing, avec quelques conseils pratiques à toujours garder en tête.

<http://marketing-internet.com/articles/promotion/newsletter.html>

Si vous vous posez la question « une newsletter, pour quoi faire ? », cet article apportera toutes les réponses nécessaires afin de vous convaincre de son utilité et de ses performances.

http://www.sam-mag.com/archives/redaction_e-mail.htm

Cet article vous propose des recommandations pratiques pour bien rédiger des E-Mail de prospection et pour analyser qualitativement et quantitativement leur impact.

<http://www.journaldunet.com/rubrique/veille/021001olaizola.shtml>

Un spécialiste du webmarketing propose 10 conseils pour réussir ses opérations d'E-Mail marketing BtoB.

<http://www.roumazeilles.net/PDF/EncyclC0.pdf>

Une « encyclopédie du courrier électronique et du spam ». Elle comprend 184 pages pour tout savoir sur les envois électroniques non sollicités.

<http://www.cpdr.ucl.ac.be/cridho/AVIS%20CFR-CDF/CFR-CDF.avis4-2003.pdf>

Avis rédigés par un réseau d'experts européens sur la protection de la vie privée sur Internet vis-à-vis des systèmes de protection des droits de propriété intellectuelle.

http://mineco.fgov.be/redir_new.asp?loc=/information_society/home_fr.htm

Le service public fédéral économie offre sur son site Internet plusieurs liens relatifs à la protection des données personnelles et à la société de l'information.

http://www.lex4u.com/news.php?doss_id=1&news_id=79

Article juridique rédigé par un avocat belge sur le thème : « Le courriel publicitaire : mode d'emploi suite aux récentes dispositions légales ».

L'E-Mail au service de la relation client

Comment communiquer légalement et efficacement avec sa clientèle et ses prospects ?

<http://www.droit-technologie.org>

Portail créé et mis à jour par une équipe de juristes et d'ingénieurs, il présente et analyse l'actualité du droit des TIC en Belgique et à l'étranger (actualités, dossiers, textes législatifs, etc.). Il comprend notamment deux dossiers consacrés au « commerce électronique » ainsi qu'à « la vie privée et données personnelles », avec de très nombreux articles.

On soulignera parmi ceux-ci :

http://www.droit-technologie.org/2_1.asp?dossier_id=22

Un article de Thierry Léonard sur « L'E-marketing et protection des données à caractère personnel ».

http://www.droit-technologie.org/1_2.asp?actu_id=883

La Commission européenne déclare la guerre totale au spam : elle dévoile un plan d'attaque pluri-annuel.

http://www.droit-technologie.org/1_2.asp?actu_id=916

Le Groupe 29, organe consultatif européen indépendant, rend un avis remarqué sur l'opt-in.

http://www.droit-technologie.org/2_1.asp?dossier_id=103

Les nouvelles obligations en matière de publicités et de marketing réalisées par le biais des nouvelles technologies.

<http://www.awt.be>

L'Agence Wallonne des Télécommunications (AWT) propose de nombreuses fiches d'information sur son site Internet.

On remarquera plus particulièrement :

<http://www.awt.be/web/fic/index.aspx?page=fic.fr,m00,013,001>

Une fiche méthodologique consacrée à la newsletter.

<http://www.awt.be/web/fic/index.aspx?page=fic.fr,i00,009,001>

Une fiche juridique consacrée au spamming.

<http://www.privacy.fgov.be/sommaire.htm>

Le site de la Commission de la protection de la vie privée. Il propose de nombreux documents législatifs relatifs à la défense de la vie privée ainsi différents textes d'analyse consacrés à l'impact des nouvelles technologies sur les données personnelles.

A noter :

http://www.privacy.fgov.be/nieuw_29-8-2002/FR_de_verzameling_van_persoonsgegevens.htm

« La collecte de données à caractère personnel sur Internet : conditions minimales à respecter par les responsables de sites Internet ».

L'E-Mail au service de la relation client

Comment communiquer légalement et efficacement avec sa clientèle et ses prospects ?

Articles :

« L'opt out est out mais le spam ne l'est pas », ICT Business, décembre/janvier 2004, pp. 34-35.

« Le dédale juridique du marketing par E-Mail », Smart Business Strategies, Février 2004, pp. 43-45.

Livres :

Michel Walrave, *Vie privée et cyber marketing*, Anvers, De boeck.

Le FORUM TELECOM® est une initiative de la SPI⁺ bénéficiant du soutien financier de la Région wallonne et du FEDER.