



RENCONTRE SOLIDAIRE THEMATIQUE :  
**Créer une lettre  
d'information électronique**

Jeudi 30 septembre 2010

**Intervenants :** Jonathan NOÉ et Caroline JOSSEAUME, Humanis

**Programme :**

**I. Présentation de la lettre d'information électronique**

- Différence entre lettre d'information électronique et journal associatif
- Fonctions de la lettre d'information électronique

**II. Le contenu**

- Types de contenus
- Objet du message d'envoi
- Informations à faire figurer absolument

**III. La mise en forme**

- Règles de base
- Optimiser la lettre pour une ouverture plus rapide
- Choix du format de la lettre d'information électronique
- Informations sur le format HTML
- Quelques éditeurs HTML gratuits
- Avantages et inconvénients des différents formats

**IV. La diffusion**

- La périodicité
- Gestion des abonnés
- Gestion des envois
- Pour les utilisateurs de SPIP (logiciel de création de site web gratuit)
- Comment éviter à votre lettre d'être considérée comme un spam ?

**V. Rappel des obligations légales**

**Annexes**

- Modèle de formulaire pour la collecte d'informations (CNIL)
- Extraits du guide pratique du CNIL « Je monte un site internet »

**Sources**

## **I. Présentation de la lettre électronique d'information**

### **Différence entre lettre d'information électronique et journal associatif :**

- Journal : articles de fond, le plus complet possible.
- Lettre d'information électronique : Contrainte majeure : passe par une boîte de messagerie électronique, l'abonné va y accorder très peu de temps. Les informations qu'on y trouve sont succinctes, elles ne se suffisent pas à elles-mêmes, elles doivent être complémentaires du site internet de l'association.

La lettre d'information électronique ne doit donc pas simplement répéter le contenu de vos autres supports de communication (dépliants, site internet ou affiches). Elle apporte des informations brèves et récentes : l'avancée des projets en cours, les projets tout juste achevés, agenda d'animations, etc...

### **Avantages de la lettre d'information électronique :**

Le coût de diffusion d'une lettre électronique est négligeable par rapport à celui d'un journal papier. Son mode de transmission lui permet aussi d'être diffusé plus facilement et ainsi élargir la liste des contacts de l'association.

### **Fonctions de la lettre d'information électronique :**

- Informer rapidement vos abonnés de votre actualité : la lettre d'information est particulièrement utile si la fréquentation de votre site est faible. La diffusion d'une lettre d'information électronique relève de la méthode « push », apporter l'information directement auprès d'un groupe cible.
- Augmenter le trafic sur votre site internet : une lettre d'information électronique ne comporte jamais d'information exhaustive sur les sujets qu'elle traite. Elle dirige le lecteur vers l'endroit où il pourra trouver une information plus complète, généralement un site web. Elle permet en outre d'informer de l'actualisation du site de l'association.
- Rester en contact avec vos abonnés : une publication régulière est le signe que votre association est active et avance dans ses projets.

Le ou les objectifs que vous voulez privilégier détermineront le contenu de votre lettre.

## **II. Le contenu**

### **Types de contenus :**

- Brèves d'actualités
- Revues de presse généraliste ou spécialisée
- Extraits de dossiers thématiques
- Synthèses d'articles disponibles dans leur intégralité sur un site Internet ou sur d'autres supports
- Des offres, demandes ou annonces diverses (emploi, ventes...)
- Des entretiens, prises de paroles ou autres types d'intervention
- Sélections de sites

### **Objet du message d'envoi :**

Court et accrocheur, éviter les titres trop génériques comme « Lettre d'information n. 3 ».

## Informations à faire figurer absolument :

- La date de diffusion et le numéro de la lettre.
- Une table des matières : pas plus de 7-8 articles, si la lettre est trop longue l'abonné risque de simplement la survoler sans rien lire.
- Titres courts, textes non exhaustifs faciles à lire, le but est de diriger le lecteur vers votre site par un lien à la fin de chaque article.
- Nom du responsable de la lettre d'information électronique et adresse-contact.
- Adresse du site Internet de l'association.
- Lien direct vers les archives des précédentes lettres d'information.
- Un lien permettant de se désabonner très rapidement si le lecteur ne souhaite plus recevoir la lettre d'information électronique (loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004).

Un court éditorial introductif peut éventuellement être ajouté.

## III. La mise en forme

### Règles de base :

- Respecter la charte graphique utilisée pour votre site ou votre association.
- Rester simple et reconnaissable. Eviter les gros blocs de texte, privilégier les intertitres et un texte aéré. Pas plus de deux polices de caractères différentes pour garantir la lisibilité.
- Créer un modèle standard (template) dès le début pour gagner du temps par la suite et garantir la pérennité de la forme de la lettre d'information électronique.

### Optimiser la lettre pour une ouverture plus rapide :

Pas trop d'illustrations pour ne pas ralentir le temps de chargement de la lettre. Pour insérer une image, il faut indiquer l'adresse url exacte de celle-ci (adresse absolue), elle doit par conséquent être hébergée sur un site (le votre de préférence pour éviter les liens morts).

Le poids total de la lettre (mise en forme + illustrations) ne devrait pas excéder 50 ko pour garantir que votre lettre s'ouvre rapidement. L'utilisation abusive des images alourdit inutilement votre lettre. Faire attention au format initial des images, pas besoin de haute définition pour afficher une photo dans une vignette.

### Choix du format de la lettre d'information électronique :

Format	Avantages	Inconvénients
HTML	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possibilités de mise en forme</li><li>▪ Liens vers un site internet</li><li>▪ E-mail léger</li><li>▪ Personnalisable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plus long à réaliser</li><li>▪ Compétences techniques requises</li><li>▪ Risque de ne pas s'ouvrir correctement dans certaines messageries</li></ul>
E-mail en format texte	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Aucun problème de compatibilité</li><li>▪ Directement accessible aux malvoyants</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Possibilités de mise en forme très limitées</li><li>▪</li></ul>
PDF	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Facile à imprimer et à mettre en page</li><li>▪ Facile à créer à partir d'un fichier Word</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Clic supplémentaire pour l'ouvrir</li><li>▪ E-mail lourd</li><li>▪ Nécessite d'avoir Adobe Reader pour l'ouvrir</li></ul>

## **Informations sur le format HTML :**

Le format HTML est le format de données conçu pour afficher des pages internet. Ainsi, la lettre d'information que vous allez envoyer n'est rien d'autre qu'une page web qui s'affichera dans la boîte de messagerie du destinataire.

Création d'un template (modèle) de votre lettre d'information électronique. Il ne doit pas faire plus de 600 pixels de large pour éviter d'avoir à utiliser la barre de défilement horizontal sur les écrans de petite taille.

Pour la rédaction du texte, enregistrez-le au format .txt, sans aucune mise en forme (gras, italique, etc.). Evitez à tout prix les formats comme .doc qui incluent déjà une mise en forme, sous peine de voir apparaître des caractères parasites après envoi de lettre d'information au format HTML.

Toujours donner la possibilité aux abonnés de consulter la lettre sur votre site, si jamais leur boîte mail ne permet d'afficher votre newsletter correctement.

Envoyer votre lettre d'information électronique sur vos différents comptes de messagerie pour tester sa compatibilité sur l'ensemble des boîtes de messagerie électronique. Hotmail, Yahoo, Gmail, Free et Wanadoo sont les plus répandus.

## **Quelques éditeurs HTML gratuits :**

Komposer :

<http://www.frenchmozilla.fr/kompozer/>

Interface intuitive, le résultat est directement visible au moment de l'édition de la page web.

Amaya :

<http://www.w3.org/Amaya/>

Semblable à Kompozer, Amaya suit les réglementations du W3C pour l'accessibilité du web et permet donc d'éditer des pages web accessibles aux personnes handicapées.

## **IV. La diffusion de la lettre électronique d'information**

### **La périodicité :**

La périodicité d'une lettre d'information électronique est choisie en fonction du volume d'information à transmettre et de la vitesse à laquelle il se renouvelle. D'hebdomadaire si l'association est très active à trimestrielle. L'essentiel est de rester constant en terme de contenu et de se tenir à la fréquence de diffusion choisie au départ. On peut toujours augmenter cette fréquence par la suite si l'activité de l'association augmente.

### **Gestion des abonnés :**

L'envoi de la lettre se fait exclusivement aux abonnés.

#### Comment augmenter le nombre d'abonnés ?

- Ajouter un onglet « s'abonner à la lettre d'information électronique » sur votre site et sur tous les courriers électroniques de votre association (en signature par exemple).
- Ajouter un lien « envoyer à un ami » sur votre lettre d'information électronique pour élargir votre liste d'abonnés.

- Mettre les anciens exemplaires de la lettre d'information électronique en consultation sur votre site.
- Etre à jour dans votre liste de diffusion, penser à désinscrire ceux qui ne souhaite plus recevoir la lettre, mettre à jour les changements d'adresse mail et corriger les retours pour mauvaise adresse.

### **Gestion des envois :**

Utiliser le carnet d'adresse de votre messagerie habituelle pour créer une liste à part qui comporte l'ensemble des abonnés. Au moment de l'envoi de la lettre d'information électronique, mettre l'ensemble des abonnés en copie cachée (champ BCC ou CCI). Ainsi, lors de la réception, votre liste de diffusion ne sera pas visible. Certaines personnes n'apprécient pas de voir leur adresse mail visible par tous.

Au-delà de 100 abonnés, l'utilisation d'un service d'envoi « professionnel » est nécessaire pour arriver à gérer les envois et les procédures d'abonnements correctement.

Exemples de services d'envoi gratuit :

<http://www.yourmailinglistprovider.com/>

<http://www.poplist.fr/>

<http://www.mailinglist.fr/>

Il faut s'assurer que les informations sont toujours d'actualité au moment de l'envoi. Faire attention aux liens hypertextes morts, tout vérifier juste avant l'envoi.

### **Pour les utilisateurs de SPIP (logiciel libre de création de site internet) :**

Il est possible d'installer un plugin qui envoie directement la lettre d'information aux abonnés et qui gère les abonnements automatiquement (abonnement par thèmes possible).

Ce plugin permet aussi d'éditer une lettre d'information électronique de la même manière qu'un site internet avec SPIP. Il propose des modèles personnalisables en fonction de la charte graphique du site.

Il permet enfin de mesurer le succès de votre lettre d'information électronique :

- Calcul du taux d'ouverture des lettres
- Liens populaires
- Assiduité des abonnés

Il existe deux plugins différents pour SPIP qui remplissent à peu près les mêmes fonctions (édition au format HTML, gestion et envoi à une liste de diffusion) :

<http://www.spip-contrib.net/-WANewsletter-pour-SPIP->

<http://www.spip-contrib.net/Plugin-Ma-lettre>

Le plugin SPIP-List permet uniquement de gérer les envois et les listes de diffusion :

<http://www.spip-contrib.net/SPIP-Listes>

### **Comment éviter à votre lettre d'être considérée comme un spam ?**

Lorsqu'un message électronique arrive dans une boîte de messagerie, celui-ci est analysé pour savoir s'il s'agit ou non d'un spam. Il faut donc respecter quelques règles afin d'éviter à la lettre d'information de se retrouver parmi les messages indésirables des abonnés :

- Eviter certains mots typiques des spam tels que « gratuit » ou « offert ».

- Limiter l'utilisation des majuscules et des points d'exclamation.
- Vous pouvez tester votre lettre d'information électronique à l'aide de logiciels gratuits tels que Spamcheck ou Mailingcheck :

<http://www.mailingcheck.com/>

<http://spamcheck.sitesell.com/>

## **V. Rappel des obligations légales**

- Si vous mentionnez des extraits de documents rédigés par d'autres, toujours mentionner la source d'information. La longueur des extraits doit rester modérée.
- Permettre au destinataire de se désabonner via un lien situé dans la lettre d'information électronique, généralement en bas de page (loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004).
- Faire obligatoirement figurer la mention suivante sur la page d'inscription à la lettre d'information électronique :

« Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée). Pour toute demande, adressez-vous à : [Indiquez l'adresse postale et/ou électronique auprès de laquelle les personnes peuvent exercer ces droits] »

Pour finir, les associations pourront trouver sur le site WEB1901 une grande quantité d'informations pratiques sur l'utilisation d'internet par l'intermédiaire de brèves, de fiches pratiques et d'un forum. Bien que le site ne soit plus mis à jour, il reste très utile :

<http://www.web1901.org/>

## ANNEXES

### Modèle de formulaire pour la collecte d'informations (CNIL)

**Ces informations nous permettront de mieux vous connaître. Elles seront utilisées pour vous informer de l'existence de notre activité.**

Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses doit être clairement indiqué dans le formulaire de collecte d'informations. Par exemple en caractères gras ou avec un astérisque (\*).

#### **Champs à remplir :**

Les champs marqués d'un astérisque et en caractères gras sont obligatoires.

- Champ 1 \_\_\_\_\_

- Champ 2 \_\_\_\_\_

**-\*Champ 3** \_\_\_\_\_

Les informations qui vous concernent sont destinées à [Indiquez ici le nom du déclarant]. Nous pouvons être amenés à les transmettre à des tiers [**Exemple** : partenaires commerciaux, etc].

Si vous ne le souhaitez pas, cochez la case ci-contre :

[Dans le cas d'une transmission de l'adresse électronique à des fins de prospection commerciale]

Nous envisageons de transmettre votre adresse électronique à des tiers [**Exemple** : partenaires commerciaux] à des fins de prospection commerciale

Si vous acceptez, cochez la case ci-contre :

#### **Mention légale à faire figurer obligatoirement sur la page d'inscription à la lettre d'information :**

« Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée).

Pour toute demande, adressez-vous à : [Indiquez l'adresse postale et/ou électronique auprès de laquelle les personnes peuvent exercer ces droits] »

## **Extraits du guide pratique du CNIL « Je monte un site internet »**

### **MON SITE COLLECTERA DES INFORMATIONS RELATIVES À DES PERSONNES**

Il se peut que votre site ne diffuse pas d'informations personnelles. En revanche, il est assez rare qu'un site Internet ne collecte aucune information relative à ses utilisateurs. Le plus souvent, en effet, les sites Internet sont destinés à être interactifs et permettent aux utilisateurs, par exemple, d'écrire au responsable du site, de se faire connaître de lui, de discuter autour de thèmes qu'il aura déterminés, etc. Toutes ces opérations permettent la collecte de données relatives aux visiteurs du site (adresse électronique, nom, adresse, etc.).

Si votre site est appelé à collecter de telles informations, vous devez **informer les personnes** du caractère facultatif ou obligatoire des réponses qu'elles sont invitées à fournir, ainsi que de l'existence et des modalités d'exercice du droit dont elles disposent d'accéder aux informations qui les concernent, de les faire modifier, rectifier ou supprimer. Les personnes doivent également savoir à qui sont destinées les informations fournies.

**La durée de conservation** des données collectées doit être déterminée et être en relation avec l'utilisation qui en sera faite. En tout état de cause, les personnes peuvent vous demander à tout moment de supprimer les données qu'elles auront fournies.

Si vous envisagez de transmettre à des tiers à des fins de prospection commerciale les adresses électroniques collectées, il convient d'en **informer les personnes et d'obtenir leur accord**.

### **MON SITE PROPOSERA AUX UTILISATEURS DE REMPLIR UN FORMULAIRE**

Vous devez signaler clairement aux utilisateurs, sur le formulaire de collecte d'informations, le caractère facultatif ou obligatoire des réponses qu'ils sont invités à fournir. Les utilisateurs doivent également savoir à qui sont destinées les informations qu'ils fournissent.

Lorsque vous envisagez de transmettre à des tiers les données collectées auprès des utilisateurs de votre site, vous devez en informer les personnes et les inviter à faire part de leur accord ou de leur refus d'une telle transmission, au moyen, par exemple, d'une case à cocher figurant aux côtés de cette information.

Vous trouverez dans ce guide (voir infra, exemple 3) un exemple de formulaire de collecte d'informations comprenant les mentions destinées à informer les utilisateurs de leurs droits.

La durée de conservation des informations collectées doit être justifiée par la finalité de leur traitement et doit être déterminée. Ainsi, lorsque les utilisateurs ont la qualité de prospects, la CNIL recommande que leurs données soient supprimées au maximum un an après leur collecte ou lorsqu'ils n'ont pas répondu à deux sollicitations successives. D'autre part, la conservation des informations relatives aux personnes qui ont un lien contractuel avec vous ne devrait pas excéder la durée pendant laquelle l'existence ou l'exécution du contrat peut être contestée.

### **LES FORMALITÉS A ACCOMPLIR AUPRÈS DE LA CNIL**

Lorsqu'un site web diffuse ou collecte des données à caractère personnel, il doit être déclaré à la CNIL. Toutefois, les sites web mis en oeuvre par des particuliers dans le cadre d'une activité exclusivement personnelle sont dispensés de déclaration. A l'inverse, la diffusion et la collecte de données à caractère personnel à partir d'un site web dans le cadre d'activités professionnelles, politiques ou associatives restent soumises à l'accomplissement des formalités prévues par la loi.

Dans le souci de vous faciliter les formalités à accomplir, la CNIL met à votre disposition une télédéclaration adaptée aux sites web et disponible en ligne sur le site <http://www.cnil.fr>.

## Sources

Associations.gouv.fr, « Editer une lettre d'information » :  
[http://www.associations.gouv.fr/article.php3?id\\_article=109](http://www.associations.gouv.fr/article.php3?id_article=109)

Guide « Concevoir et diffuser une lettre électronique d'information » édité par le  
COMMnetKern (Belgique) :  
[http://www.fedweb.belgium.be/fr/binaries/broch\\_commcollection9\\_nieuwsbrief\\_fr\\_tcm119-3363.pdf](http://www.fedweb.belgium.be/fr/binaries/broch_commcollection9_nieuwsbrief_fr_tcm119-3363.pdf)

Comment ça marche ? « Faire une newsletter » :  
<http://www.commentcamarche.net/faq/9435-faire-une-newsletter>

Guide pratique du CNIL « Je monte un site internet » :  
[http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/declarer/mode\\_d-emploi/declarer\\_internet.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/declarer/mode_d-emploi/declarer_internet.pdf)

Franc Parler, site de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) :  
<http://www.franctparler.org/dossiers/associations6.htm#lettre>

WEB1901, les webmestres associatifs :  
<http://www.web1901.org/article125.html>