



Catalyseur d'intelligence marketing

Description technique

Centre de consentements

21/4/2016



Canada • France • Russie

dialoginsight.com

Table des matières

L'impact de la nouvelle Loi	2
Gérer les consentements	3
Qu'est-ce qu'un abonnement?	3
Qu'est-ce qu'un consentement implicite?	3
Gestion des abonnements	4
Activation	4
Création d'un champ	4
Abonnements dans le profil de vos contacts.....	5
Historique	5
Importer des valeurs dans les champs d'abonnements	6
Date incluse dans une colonne du fichier importé	6
Date unique pour tous les contacts inclus dans le fichier	7
Nom du fichier à l'import	7
Gestion des consentements implicites	8
Activation	8
Création de vos consentements implicites	9
Règles de création	10
Critère d'acquisition d'un consentement	11
Utilisation des consentements	12
Groupes et Recherches	12
Types de communications	13
Attribution de consentements	13
Comportement à l'envoi	15
Comportement dans les groupes.....	16
Une protection supplémentaire en cas d'accident	16



Introduction

La nouvelle Loi canadienne anti-pourriel (C-28) a des implications sur les méthodes de travail de toutes les entreprises canadiennes. Pour assurer la conformité de nos clients aux nouvelles exigences, Dialog Insight a mis en place des méthodes pour faciliter le traitement des abonnements et la gestion des consentements. La date de mise en application de cette nouvelle Loi est le 1^{er} juillet 2014.

L'impact de la nouvelle Loi

La loi C-28 encadre les communications par courriel et définit les circonstances exactes selon lesquelles il est permis de transmettre des messages à vos contacts. L'impact le plus important de cette loi est que pour transmettre un message de nature commerciale (promotionnel), vous devrez posséder un consentement permettant de le faire.

Ce consentement existe sous deux formes :

- ✓ Le consentement explicite, où le contact donne son accord direct à recevoir vos communications par l'entremise d'un formulaire d'abonnement, lors d'une conversation téléphonique ou en personne.
- ✓ Le consentement implicite (appelé « consentement tacite » dans la loi C-28), obtenu dans des circonstances décrites par la loi tel une demande de soumission ou d'information, une transaction commerciale (achat de produit) et autres gestes similaires. Ces consentements ont une durée limitée définie par la loi : demande = 6 mois, achat = 24 mois.

Le fardeau de la preuve repose sur l'expéditeur du message. Il doit être en mesure de confirmer au moment de l'envoi qu'il avait bel et bien le consentement. Le destinataire a 3 ans pour déposer une plainte après la réception du message. Cela signifie donc que les preuves doivent être conservées minimalement pendant cette durée.



Gérer les consentements

Que signifie gérer les consentements? Cela signifie qu'il faut être en mesure de répondre à la question « Est-ce que cette personne était bel et bien abonnée lors de l'envoi? »

L'utilisation des cases à cocher actuellement utilisée ne permettent pas de répondre à cette question puisqu'aucune date n'est associée. C'est pourquoi, il faut dorénavant être en mesure de conserver l'historique des consentements. Ces consentements proviennent des abonnements et des consentements implicites (achats ou demandes). Plusieurs clients préféreront utiliser le consentement explicite seulement pour faciliter la gestion.

Qu'est-ce qu'un abonnement?

La gestion des abonnements vous permet de créer des champs spécialisés pour contrôler les préférences d'abonnements de vos contacts. Une fois ces champs mis en place vous définissez des règles dans vos types de communications pour contrôler automatiquement quels contacts sont éligibles à recevoir ces messages. Les désabonnements de ces messages affecteront les abonnements individuels au lieu de désactiver complètement le contact. Cette méthode conserve aussi des historiques complets de tous les abonnements et désabonnements dans le profil de vos contacts.

Qu'est-ce qu'un consentement implicite?

Plusieurs consentements implicites peuvent cohabiter dans vos projets promotionnels. La création de consentements implicites nécessite l'application de règles définissant les valeurs et les délais. Encore une fois, les preuves sont conservées via des historiques.

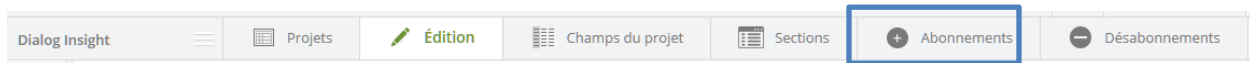


Centre de consentements

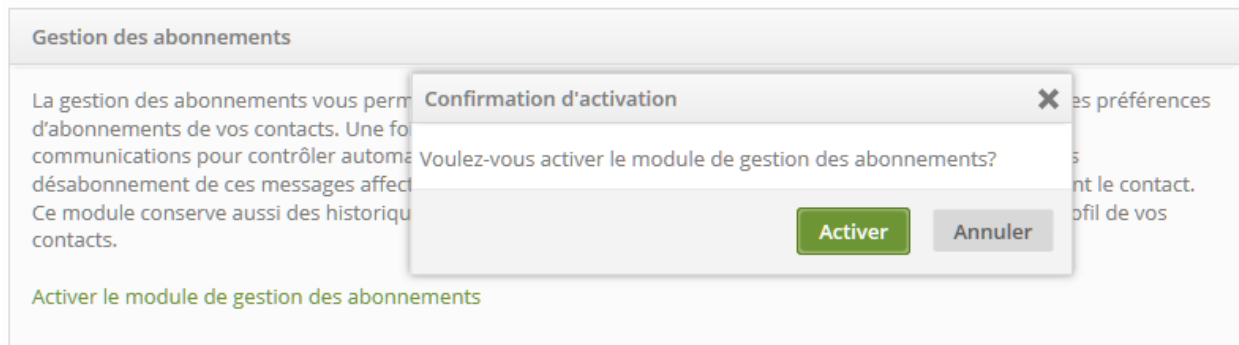
Gestion des abonnements

Activation

Pour utiliser les champs d'abonnements, vous devez d'abord activer le module dans votre projet. Dans l'interface de gestion de ce projet, vous trouverez un nouvel onglet nommé « Abonnements » :

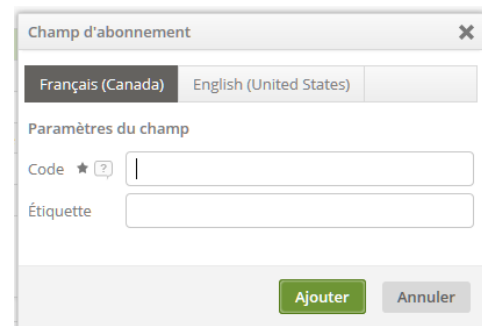


Dans cet onglet, un texte d'introduction décrit brièvement le fonctionnement du module et un lien d'activation est ajouté. Une fois l'activation confirmée, vous pourrez alors créer des champs d'abonnement.



Création d'un champ

La création d'un champ d'abonnement est simple : il suffit de saisir un code et une étiquette, les autres paramètres habituels requis lors de la création d'un champ étant automatisés.



Centre de consentements

Abonnements dans le profil de vos contacts

Les champs créés ainsi s'ajoutent au profil de vos contacts dans une nouvelle section nommée « Abonnement ». Il est noté que lors de l'activation tous les abonnements n'ont aucune valeur (ni abonné ni désabonné).

Abonnement	Statut	Depuis		
Mise à jour de la compagnie	-	-	Abonner	Désabonner
Invitation aux événement	-	-	Abonner	Désabonner
Learning Academy (Accès)	-	-	Abonner	Désabonner
Infolettre (Dialog Insider)	Désabonné	2014.01.10	Abonner	
Mises à jour Openfield	-	-	Abonner	Désabonner
Envois persos	-	-	Abonner	Désabonner

Contrairement aux champs booléens standards, les champs d'abonnement ont trois statuts possibles : un contact peut être « Abonné » ou « Désabonné », ou encore être sans état ce qui signifie que ce contact ne s'est ni abonné, ni désabonné aux envois correspondant (généralement parce que l'option ne lui a jamais été offerte). Ce troisième statut vous permet donc de distinguer facilement un contact qui s'est désabonné d'un contact qui ne s'est simplement jamais abonné.

À partir du profil, vous pouvez changer le statut de chaque abonnement en cliquant sur les liens correspondants (Abonner et Désabonner). Notez qu'une fois un des deux statuts principaux accordés (« Abonné » ou « Désabonné »), il n'est pas possible de retourner au statut sans état.

Historique

Un avantage important des champs d'abonnements est qu'un historique complet de toutes les modifications est conservé automatiquement. Cet historique vous permet de mieux comprendre l'évolution d'un profil et démontrer les préférences du contact à une date précise :

Historique des abonnements			
Date	Action	Abonnement	Source
2014.02.04	Abonnement	Mise à jour de la compagnie	Processus : Formulaire - Inscription
2014.02.04	Abonnement	Invitation aux événement	Processus : Formulaire - Inscription
2014.02.04	Abonnement	Learning Academy (Accès)	Processus : Formulaire - Inscription
2014.02.04	Abonnement	Infolettre (Dialog Insider)	Processus : Formulaire - Inscription



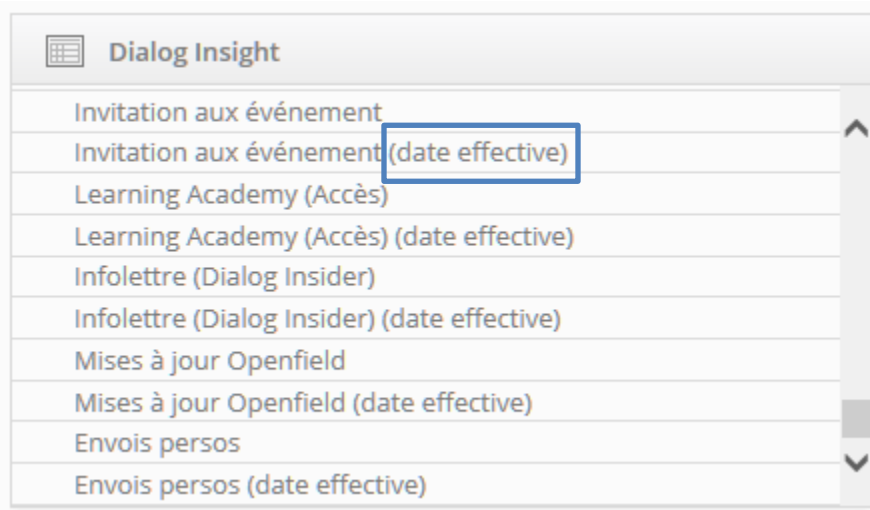
Centre de consentements

Importer des valeurs dans les champs d'abonnements

Trois valeurs peuvent être importées dans un champ d'abonnement :

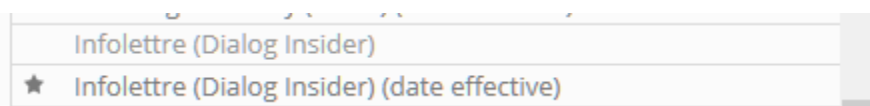
- 1 si le contact s'est abonné
- 0 si le contact s'est désabonné
- Une valeur vide / nulle signifie que vous n'avez pas de statut pour ce contact (ni abonné, ni désabonné).

Les champs d'abonnements ont un fonctionnement différent lors d'un import : vu la nature de ces champs, il est essentiel de savoir à quelle date une permission d'envoi a été obtenue, et cette réalité se reflète à l'import en vous demandant de fournir une date d'acquisition des permissions listées dans votre import.



Date incluse dans une colonne du fichier importé


Lorsque vous assignez un champ d'abonnement à une colonne de votre fichier, une seconde assignation devient obligatoire, nommée « nom-de-l'abonnement (date effective) ». Assignez ce choix à la colonne de votre fichier qui contient la date à laquelle vous avez obtenu le consentement (ou le désabonnement) de votre contact.



Centre de consentements

Date unique pour tous les contacts inclus dans le fichier


Alternativement, vous pouvez fournir une date effective unique pour tous les enregistrements du fichier. Utilisez cette méthode si vous ne possédez pas la date exacte, mais prenez soin d'inclure une date représentative des enregistrements de ce fichier, car les dates que vous soumettez seront utilisées pour bâtir les historiques de permissions, et vous ne voudriez pas, par exemple, réabonner accidentellement un contact qui s'était désabonné depuis.

Date effective des champs d'abonnement 



Nom du fichier à l'import

La description du fichier devient obligatoire à l'import également si vous utilisez un champ d'abonnement afin que vous puissiez décrire la campagne (concours, sondage, etc.) qui a servi à récupérer ces abonnements.

★ Décrivez le fichier que vous importez 



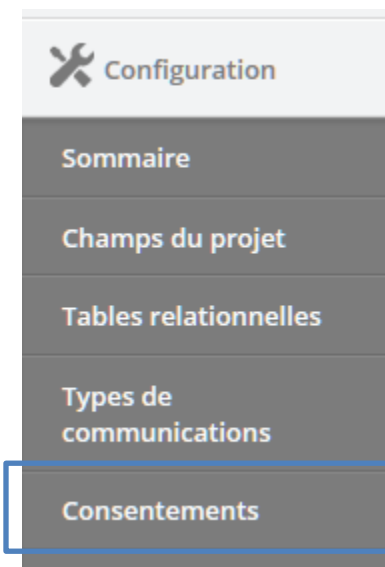
Gestion des consentements implicites

Contrairement à un abonnement, un consentement implicite est un droit d'envoi obtenu indirectement suite à une action d'un contact ou selon une relation d'affaires existante. Ces consentements ont généralement une durée définie par réglementation, telle que la loi C-28 au Canada (appelés « consentement tacite »), et sont calculés à partir de règles configurables (exemple : un consentement de 24 mois suite à l'achat d'un produit, ou un consentement de 6 mois suite à une demande d'information).

Activation

Vous trouverez le nouveau gestionnaire des consentements implicites via le lien « Consentement » dans le menu « Configuration » de l'application Dialog Insight Contact. Tout comme le module de gestion des abonnements, il faudra activer la fonctionnalité avant de l'utiliser dans le projet.

Initialement, le gestionnaire de consentement présente une description brève des fonctionnalités du module et ajoute un lien d'activation.



Consentements implicites

Contrairement à un abonnement, un consentement implicite est un droit d'envoi obtenu indirectement suite à une action d'un contact ou selon une relation d'affaires existante. Ces consentements ont généralement une durée définie par réglementation, telle que la loi C-28 au Canada (appelés « consentement tacite »), et sont calculés à partir de règles configurables (exemple : un consentement de 24 mois suite à l'achat d'un produit, ou un consentement de 6 mois suite à une demande d'information).

L'activation de ce module permettra de gérer les consentements implicites. Conformément aux réglementations en vigueur, ce module conserve des historiques et audits qui permettent de retracer tous les envois et permissions associés pour une durée prédéterminée (par exemple, la loi C-28 requiert qu'un expéditeur démontre ses permissions d'envoi pendant 3 ans suite à l'envoi).

[Activer la gestion des consentements](#)

Confirmation d'activation

Voulez-vous activer le module de gestion des consentements implicites?



Centre de consentements

Une fois l'activation confirmée, il deviendra possible de définir des types de consentements et de créer les critères qui accordent ces consentements lors de vos imports.

Création de vos consentements implicites

Concept pour planifier vos consentements implicites

La première étape de l'utilisation de ce module est de planifier correctement votre structure de consentements implicites.

Le consentement implicite, tel que défini par la loi C-28, est un consentement qui a une portée assez restreinte. Notamment, ce consentement vous accorde le droit de discuter avec vos contacts, mais sur des sujets précis, normalement étroitement associés à la méthode ou la source d'acquisition de ce consentement. Imaginez par exemple que vous obtenez un consentement implicite de deux types d'individus : Vos clients (lors de leur achat), et des membres du public en général (lors de l'utilisation d'un formulaire de demande d'information). Bien que dans les deux cas vous ayez obtenu un consentement implicite il est important pour vous de différencier l'origine de ce consentement afin de bien cibler le matériel qui sera transmis à ces deux types de contacts.

Dialog Insight Contact vous permet donc de créer plusieurs types de consentements implicites, chacun avec leurs critères d'acquisition, ce qui vous permettra plus tard de cibler adéquatement les contacts appropriés.

Il est donc simple d'imaginer que les consentements implicites sont similaires aux champs d'abonnements en ce sens : plusieurs champs d'abonnements représentent les préférences de réception de contenu explicites d'un abonné, alors que plusieurs consentements implicites vous permettent d'organiser ces consentements selon vos préférences, permettant de contrôler vos messages selon l'origine du consentement.

Une fois que vous aurez défini vos consentements implicites, vous importerez les dates des demandes ou de vos transactions et y associer vos règles d'affaires. Cet import peut se faire dans le profil du contact ou dans une table relationnelle.



Règles de création

La première étape pour utiliser ce module est de créer un type de consentement implicite, à partir du lieu « Ajouter un consentement implicite » :

The screenshot shows a web interface for managing implicit consents. A modal window titled "Consentement implicite" is open, allowing the user to create a new type of consent. The modal contains the following fields and instructions:

- Instructions:** "Choisissez le nom de ce consentement. Le nom devrait être représentatif d'un type de consentement que vous utiliserez plus tard pour cibler vos contacts. Exemples : « Clients », « Membres », etc."
- Nom - français:** A text input field with a cursor.
- Nom - english:** A text input field.
- Code:** A text input field. Below it, a note states: "Le code est utilisé pour créer le champs de ce consentement dans la base de données."
- Buttons:** "Créer" (green) and "Annuler" (grey).

In the background, a table lists existing consent types:

Nom	Code	Action
Bulletin client	Nom - français	supprimer
Dernière transaction	Nom - english	supprimer

At the bottom right of the main interface, a button labeled "Ajouter un consentement implicite" is highlighted with a blue box.

Vous devez nommer ce consentement et lui attribuer un code (pour la base de données).



Centre de consentements

Critère d'acquisition d'un consentement

Une fois le consentement créé, vous devrez maintenant définir un premier critère qui permet d'établir l'existence de ce consentement. Ici, vous devez :

- ✓ Nommer le critère
- ✓ Fournir une description optionnelle
- ✓ Déterminer la durée du consentement obtenu
- ✓ Indiquer la source de ce consentement, en choisissant la table de données et un champ de type date qui indique le début du consentement
- ✓ Optionnellement limiter, en fournissant des critères de filtrage, quels enregistrements sont utilisés pour créer des consentements.

The screenshot shows a form titled "Bulletin client" with a close button (X). The form contains the following elements:

- Instructions: "Définissez un critère qui permet d'établir l'existence d'un consentement pour les fins d'envois de messages selon une date d'une action enregistrée au profil du contact ou dans une table relationnelle. (Par exemple, 24 mois suivant le dernier achat)."
- Language selector: "français" (selected) and "english".
- Form fields: "Nom du critère" (containing "Dernière transaction") and "Description" (empty).
- Section "Calculer le consentement":
 - Radio button selected: "pour une durée de 24 mois".
 - Radio button unselected: "sans terme (permanent)".
- Section "À compter de la date contenue dans le champ suivant":
 - Dropdown: "à partir de" (selected: "Le profil du contact").
 - Dropdown: "du champ" (selected: "Date de l'événement").
- Checkbox: "En restreignant selon les critères supplémentaires suivants:" (unchecked).
- Buttons: "Sauvegarder" (green) and "Annuler" (grey).

Une fois créé, le critère sera listé dans le consentement. Il vous suffit maintenant d'importer vos contacts dans le projet, et les consentements appropriés seront créés automatiquement.

The screenshot shows a list view for "Bulletin client" with the following details:

- Header: "Bulletin client" with actions "renommer" and "supprimer".
- Item: "Dernière transaction" with actions "éditer" and "supprimer".
- Description: "Les contacts dont le profil respecte les critères suivants :"
- List of criteria:
 - date d'acquisition selon le champ test
 - pendant une période de 24 mois
- Footer: "Ajouter un critère" (green).

Vous pourrez ensuite, de cette interface :

- ✓ Créer des consentements supplémentaires
- ✓ Ajouter des critères supplémentaires d'acquisition à un consentement
- ✓ Attribuer des consentements à des types de communications (les détails de ceci seront couverts dans la prochaine section)



Utilisation des consentements

Les deux méthodes décrites jusqu'ici vous permettent de définir des consentements et de les alimenter en données. Cette section décrit comment utiliser ces données pour trouver, lister et cibler des contacts, et comment ajouter des restrictions à la configuration de vos types de communications pour garantir que seuls les contacts éligibles à recevoir vos messages, peuvent les recevoir.

Groupes et Recherches

Ces nouvelles données peuvent être utilisées pour trouver des contacts. Dans l'interface de recherche, une nouvelle section, « Selon les comportements » dans les « Options avancées », devient disponible :

Les critères disponibles vous permettent de faire des recherches sur tous les types et tous les états de consentement.

Options avancées

- Avec une entrée dans la table relationnelle
- En erreur
- Selon les consentements

Consentement implicite

- Consentement implicite Oui Non
- Source du consentement
 - par le consentement Utilisateur ▼
 - pour un type de communication Infolettre (Dialog Insider) ▼
- Expire entre le 2014.02.25 [calendar icon] Et le : 2014.03.25 [calendar icon]
- Consentement implicite révoqué Oui Non

Abonnements

- Mise à jour de la compagnie Abonné Désabonné Sans état
- Invitation aux événement Abonné Désabonné Sans état
- Learning Academy (Accès) Abonné Désabonné Sans état
- Infolettre (Dialog Insider) Abonné Désabonné Sans état
- Mises à jour Openfield Abonné Désabonné Sans état
- Envois persos Abonné Désabonné Sans état

Édition d'un critère

Contact Concoures Sondages Activités Tables relationnelles Requêtes Conversion

Inclure Exclure les contacts ...

Profil État Messages Hyperliens Administratif

Selon les statuts suivants

- Statut d'envoi
 - Actif Inactif
- Courriel (syntaxe)
 - Valide Invalide
- En quarantaine
 - Oui Non

Selon les abonnements

- Mise à jour de la compagnie
- Invitation aux événement
- Learning Academy (Accès)
- Infolettre (Dialog Insider)
- Mises à jour Openfield
- Envois persos

Selon les consentements implicites

- Utilisateur et qui expirera d'ici [] jours

Dans l'interface de groupe, les critères correspondant ont été ajoutés à l'onglet « État » de la section des contacts :



Centre de consentements

Types de communications

Accessible par le lien « Types de communications » du menu « Configuration », cette nouvelle interface remplace ce qu'étaient anciennement les « catégories de messages ». Ce changement de nom reflète un changement de philosophie important. Le type de communication n'est plus qu'un simple outil de classement, mais devient un outil complet de gestion de vos types de communication, des droits d'envois qui y sont associés et de gestion des désabonnements suite à ces envois.

Administratif	Options d'affichage –
Envois persos	supprimer ce type
Infolettre (Dialog Insider)	Nom du type: Infolettre (Dialog Insider)
Invitation aux événements	Icône (URL):
Invitation aux formations en salle [optout custom]	Couleur: #FFFFFF
Invitation aux formations Webinaires [optout custom]	<input checked="" type="checkbox"/> Afficher les messages de ce type pour l'envoi à partir de la fiche des contacts
Message pour envoi automatisé	Sauvegarder
Mise à jour de la compagnie	Consentements –
Mises à jour Openfield	modifier supprimer
TEST REP	Les messages de ce type pourront être transmis aux contacts du projet qui possèdent au moins un des consentements suivants :
	Abonnements: Infolettre (Dialog Insider)
	Consentements implicites: Utilisateur
	Règles d'éligibilité aux envois –
	En activant cette option, seuls les contacts qui respectent les critères seront éligibles à recevoir des communications de ce type.
	modifier supprimer

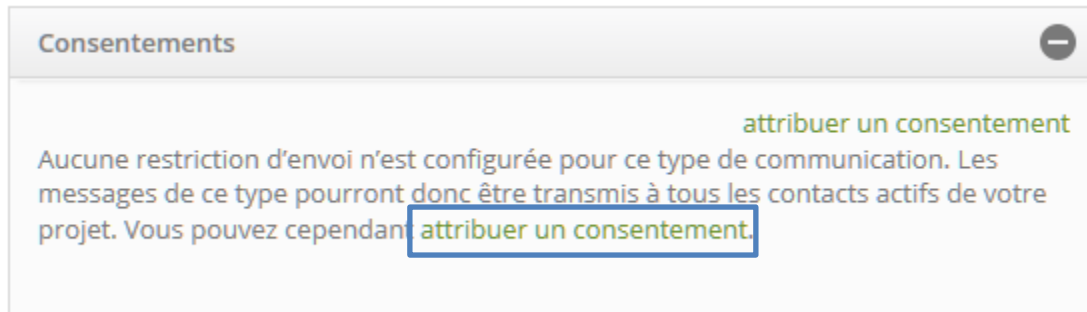
Attribution de consentements

Initialement, un type de communication ne possède aucune restriction. Dans cet état, les messages de ce type peuvent être transmis à tous les contacts de votre projet à condition qu'ils répondent aux exigences minimales (i.e. les contacts doivent être actifs, ne pas être en quarantaine, et ne pas être présents dans la liste noire de votre entreprise ou dans une liste de désabonnement applicable).

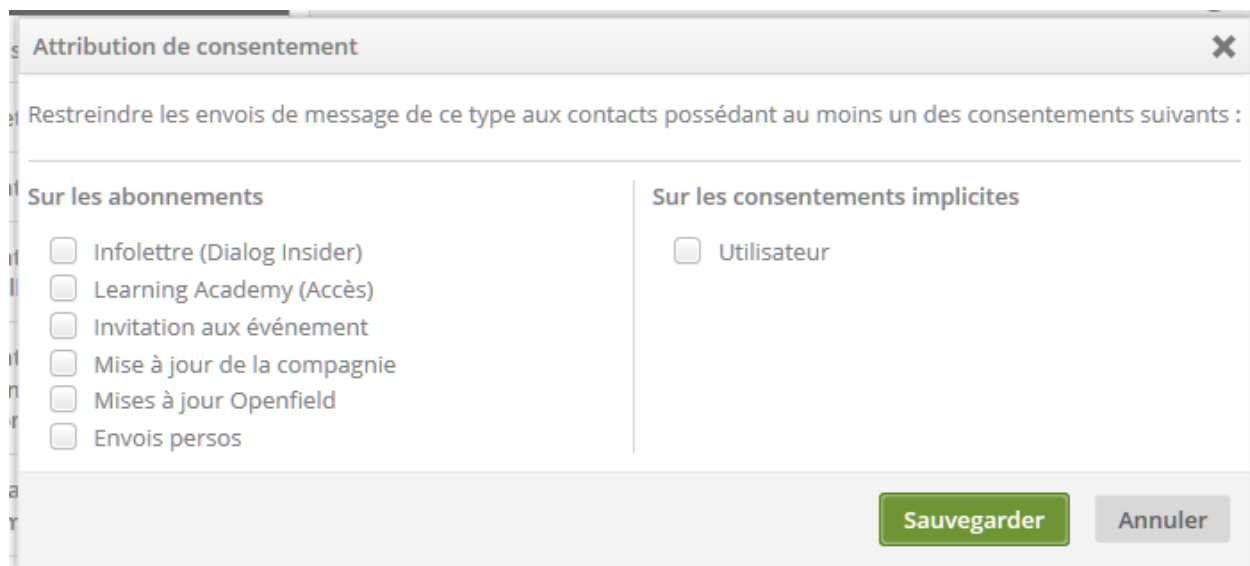


Centre de consentements

Une fois les modules précédents activés, il devient possible, en utilisant le lien « attribuer un consentement », de définir les consentements requis pour être éligible à recevoir les messages de ce type :



Une fois attribués, les consentements seront maintenant affichés dans le type :



Comportement à l'envoi

Lorsque des consentements sont attribués à un type de communication, le comportement des envois est modifié en conséquence. En plus des critères d'éligibilité habituels listés précédemment, certaines exigences s'ajoutent pour qu'un contact puisse recevoir un message de ce type.

Le comportement varie selon les sortes de consentements attribués :

- ✓ Si des abonnements seulement sont choisis, et que le statut d'au moins un de ces abonnements est à « abonné », alors le contact est éligible à recevoir le message;
- ✓ Si des consentements implicites seulement sont choisis, et que vous possédez au moins un de ces consentements valides (non-expiré, non-révoqué), alors le contact est éligible à recevoir le message;

Dans le cas où des abonnements et des consentements implicites sont choisis, alors les abonnements auront toujours priorité sur les consentements implicites.

Ceci signifie que :

- ✓ Si le statut d'au moins un de ces abonnements est à « abonné », alors le contact est éligible à recevoir le message;
- ✓ Si le statut de tous les abonnements est à « désabonné », alors le contact N'EST PAS éligible à recevoir le message;
- ✓ Autrement (si aucun abonnement n'est à « abonné », mais qu'ils ne sont pas tous à « désabonné », donc que certains sont sans état) alors les consentements implicites seront évalués tel qu'indiqué au point précédent.

Ce dernier cas semble complexe, mais comprenez qu'il s'agit d'une situation spéciale, où un type de communication peut à la fois être transmis à des personnes s'étant explicitement abonné à certains types ou à des personnes pour lesquelles vous avez des consentements implicites; votre chargé de compte se fera un plaisir de vous guider dans la mise en place de ces règles.



Comportement dans les groupes

Il est à noter que si vous utilisez des consentements implicites ou explicites qu'il est possible que le décompte de votre groupe et le nombre de contacts ciblé ne soit pas le même puisque votre groupe ne tient pas compte des types de communication.

Une protection supplémentaire en cas d'accident

La loi C-28 encadre maintenant clairement quelles communications sont permises ou non, et impose des pénalités en cas de plainte si les courriels transmis n'étaient pas autorisés. Une erreur de manipulation pourrait donc s'avérer couteuse.

L'utilisation de ces modules, conjointement à l'attribution de consentements à vos types de communications, vous offre une protection supplémentaire qui vous aide à assurer que vous respectez autant les volontés de vos contacts que la réglementation en vigueur.

Contact

Canada : 1 866 529-6214


France : 01 84 88 40 66

Russie : +7 (495) 226-04-11

Courriel : info@dialoginsight.com

Site Web : www.dialoginsight.com

Blogue : www.dialoginsight.com/fr/ressources/academie

 @DialogInsight

 Dialog Insight

