



## Infolettres et MailChimp L'offre de service du BCRP

V1 – 19-02-2018

## Table des matières

Précisions sur le contenu de l'offre .....	3
Le modèle d'infolettre .....	3
Fonctionnalités du modèle .....	3
Éléments personnalisables .....	4
Les comptes offerts .....	5
Choix du compte.....	5
Le compte individuel gratuit .....	5
Le compte individuel payant .....	6
Le compte mutualisé .....	6
Le cadre de partage des responsabilités .....	6
Compte mutualisé : matrice des actions et des responsabilités .....	6
Compte individuel : matrice des actions et des responsabilités .....	8
Processus d'adhésion à l'offre de service .....	11
Aide-mémoire.....	11

## Précisions sur le contenu de l'offre

Nous proposons une offre qui se décline en deux parties :

### Un modèle d'infolettre institutionnel

- Modulable et en partie personnalisable
- Garanti contre toute manipulation malencontreuse
- Évolutif

### Une gestion de compte à la carte

- La possibilité de mutualiser ou non les dépenses et les comptes
- Le paramétrage initial du compte quel que soit le type choisi, si désiré
- Une cogestion à divers degrés afin d'assurer la pérennité des comptes
- Des sauvegardes pour garantir l'intégrité des données dans le cas d'une mutualisation

## Le modèle d'infolettre

### Fonctionnalités du modèle

Des ateliers ont permis de dégager 11 fonctionnalités. Elles sont toutes offertes par défaut dans le **modèle O**. À partir du **modèle O**, et des fonctionnalités choisies par une unité, nous concevons le **modèle U**, propre à l'unité. Chaque fonctionnalité donne un bloc de contenu. Tous les blocs peuvent être organisés librement.



## Éléments personnalisables

Lors de la conception du **modèle U**, l'unité peut spécifier ses couleurs, lesquelles doivent figurer dans le *Guide d'utilisation et normes graphiques* de l'Université. L'unité peut aussi modifier le modèle en fonction de ses besoins. Dans ce cas, le BCRP ne garantit pas la sauvegarde ni la conception de ce nouveau modèle.

Les éléments personnalisables sont :

- ✓ le bandeau,
- ✓ la couleur des titres,
- ✓ la couleur des catégories ou de la provenance,
- ✓ la couleur des liens,
- ✓ la couleur des boutons,
- ✓ la couleur d'arrière-plan de certaines boîtes de contenu.

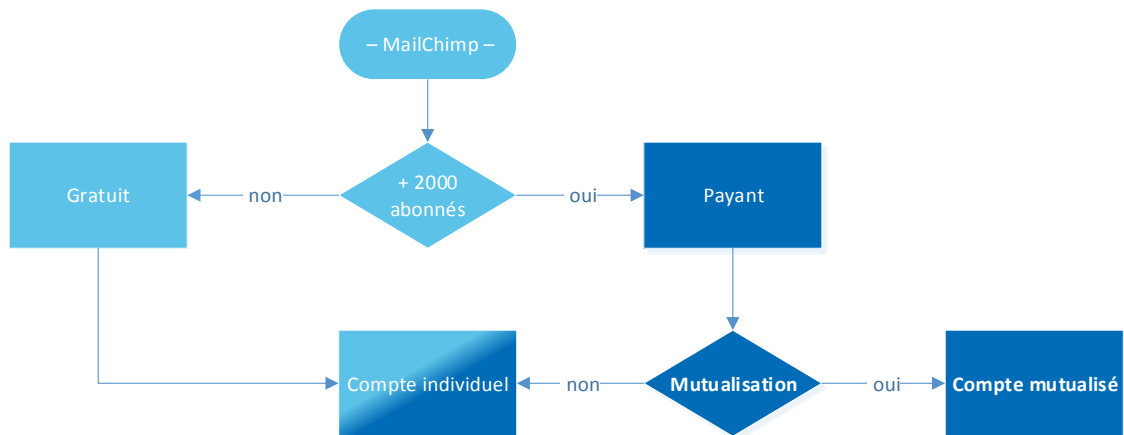
Le choix des fonctionnalités et la personnalisation de l'infolettre se font au cours d'une rencontre, après avoir adhéré à l'offre de service. La demande d'adhésion s'effectue en remplissant un formulaire en ligne.

## Les comptes offerts

Le choix du compte se fait sur la base du nombre d'abonnés et selon que vous voulez ou non mutualiser les coûts. Trois comptes sont proposés. Le détail des fonctionnalités et du fonctionnement est décrit plus bas dans les matrices des actions et des responsabilités.

### Choix du compte

Comment se fait le choix du compte?



### Le compte individuel gratuit

Ce compte est destiné aux unités qui ont une liste de moins de 2000 abonnés. Les unités sont propriétaires du compte et entièrement autonomes dans sa gestion. Elles décident du niveau d'accès des utilisateurs et de leur droit d'accès. Le BCRP peut intervenir pour créer le compte ou aider à son paramétrage. Il assure la cogestion du compte afin d'en assurer la pérennité. Pour le compte individuel gratuit, le BCRP :

- ouvre le compte MailChimp ou s'associe à un compte existant;
- réalise le paramétrage de base du compte (profil, formulaires d'abonnement, etc.);
- prépare le modèle d'infolettre avec les fonctionnalités souhaitées;
- dépose le modèle dans le compte MailChimp de l'unité;
- est administrateur ou propriétaire du compte (cogestion à discuter);
- assure la pérennisation du compte (perte des accès).

Les comptes avec moins de 2000 abonnés sont gratuits. À ce titre, le logo MailChimp apparaît inévitablement en bas de chaque infolettre. Il ne peut pas être masqué.

## Le compte individuel payant

Ce compte est destiné aux unités dont la liste des abonnés est supérieure à 2000. Ce compte a les mêmes caractéristiques que le compte individuel gratuit, à l'exception des coûts. Les coûts sont supportés par l'unité, qui choisit le plan à travers l'offre de MailChimp et l'active sur son compte.

## Le compte mutualisé

Il est destiné aux unités qui ont plus de 2000 abonnés et qui souhaitent diminuer leurs dépenses en les mutualisant. L'Université de Montréal, souhaitant encourager cette pratique, propose d'assumer ces frais. Le compte mutualisé possède les mêmes caractéristiques que les comptes individuels. Il offre, de plus, une garantie relative à la sauvegarde et à l'intégrité des listes d'abonnés et des données du compte. Dans cette formule, le BCRP est propriétaire et administrateur du compte. Une unité a un [niveau d'utilisateur](#) dit « auteur », ce qui limite son autonomie. Par exemple, avec un accès Auteur, vous ne pouvez pas modifier ou supprimer une liste d'abonnés ou tout simplement la consulter. L'organisation du compte se fait par unité. Chaque unité a un dossier à son nom pour les campagnes, les modèles, les rapports et les listes.

## Le cadre de partage des responsabilités

Afin de délimiter les rôles et actions de chacun, des balises ont été mises en place. Elles sont énumérées dans les matrices des actions et des responsabilités. En adhérant à l'offre (formulaire Web), vous acceptez la répartition des actions et des responsabilités suivantes.

### Compte mutualisé : matrice des actions et des responsabilités

	BCRP	Unité
<b>FRAIS</b>		
Payer le plan du compte <sup>1</sup>	X	
<b>GESTION DU COMPTE</b>		
<a href="#">Paramétrer le compte</a>	X	
Modifier les paramètres du compte	X	
Inviter des utilisateurs à accéder au compte	X	

<sup>1</sup> Frais pris en charge par le BCRP pour la première année.

Révoquer l'accès au compte	X	
Définir le <a href="#">niveau d'accès de l'utilisateur</a>	X	
Modifier les données de facturation	X	
Générer la clé d'API	X	
Sauvegarder les données du compte	X	
Exporter le compte ou le fermer	X	
<b>NIVEAU D'ACCÈS DES UTILISATEURS</b>		
Propriétaire et administrateur	X	
Auteurs		X
<b>GESTION DES LISTES</b>		
Gérer les listes et voir leur contenu	X	
Importer ou exporter une liste <sup>2</sup>	X	
Ajouter et supprimer des abonnés <sup>3</sup>	X	
Modifier les paramètres d'une liste	X	
Afficher des segments	X	
<a href="#">Formater</a> une liste et l'organiser avant l'importation ( <a href="#">recommandation de MailChimp</a> et <a href="#">aide au traitement dans Excel</a> ) <sup>4</sup>		X
Créer les groupes par défaut <sup>5</sup>	X	
Créer et paramétrer le formulaire d'abonnement	X	
Intégrer le formulaire sur le site de l'unité <sup>6</sup>		X

<sup>2</sup> Exportation si l'unité ne souhaite plus bénéficier de l'offre.

<sup>3</sup> L'ajout d'abonnés se fait par le formulaire Web de MailChimp. Toutefois, une mise à jour des listes est faite tous les six mois, soit à chaque rentrée, en plus de l'importation initiale.

<sup>4</sup> Le nettoyage et l'organisation des listes en fonction des groupes sont du ressort de l'unité. En cas d'erreur, c'est à l'unité de revalider sa liste.

<sup>5</sup> Groupes : Personnel, Étudiant, Diplômé, Donateur, Enseignant, Chercheur, Journaliste et Autre.

<sup>6</sup> Cette tâche est du ressort du CEW pour les sites sous administrés par Typo3.

Mettre à jour les listes par le formulaire d'abonnement Web		X
<b>MODÈLES D'INFOLETTRES</b>		
Choisir les fonctionnalités du <b>modèle O</b>		X
Préciser la valeur des éléments visuels modifiables du modèle		X
Créer et importer le <b>modèle U</b>	X	
Modifier le <b>modèle U</b> <sup>7</sup>	X	
Assurer la sauvegarde du modèle U en cas d'erreur de manipulation	X	
Créer, modifier ou supprimer d'autres modèles		X
<b>CONCEPTION DES CAMPAGNES</b>		
Créer, modifier et supprimer des campagnes <sup>8</sup>		X
Interrompre momentanément des campagnes (RSS)		X
Vérifier les contenus, les liens et tester la campagne		X
Vérifier que la campagne est associée à la bonne liste	X	
Envoyer une campagne	X	
Prévoir <a href="#">un remplaçant</a> pour concevoir les campagnes		X
<b>RAPPORTS</b>		
Visualiser le rapport		X

## Compte individuel : matrice des actions et des responsabilités

	BCRP	Unité
<b>FRAIS</b>		

<sup>7</sup> Aucune assistance n'est offerte si le gabarit est modifié par l'unité.

<sup>8</sup> Le BCRP n'offre pas d'assistance pour la conception de campagnes.



Payer le plan du compte si plus de 2000 abonnés		X
<b>GESTION DU COMPTE</b>		
<a href="#">Créer le compte</a>	X	
Paramétrer le compte	X	
Modifier les paramètres du compte		X
<a href="#">Inviter des utilisateurs à accéder au compte</a>		X
Révoquer l'accès au compte	X	
Définir le <a href="#">niveau d'accès de l'utilisateur</a>		X
Modifier les données de facturation		X
Gérer et déployer les <a href="#">intégrations</a> (Facebook, Twitter, etc.)		X
Générer la clé d'API		X
Sauvegarder les données du compte		X
<a href="#">Exporter le compte</a> ou <a href="#">le fermer</a>		X
<b>NIVEAU D'ACCÈS DES UTILISATEURS</b>		
Propriétaire, directeur et auteur		X
Administrateur	X	
<b>GESTION DES LISTES<sup>9</sup></b>		
<a href="#">Gérer les listes</a> et voir leur contenu		X
<a href="#">Importer</a> ou <a href="#">exporter une liste</a>		X
<a href="#">Ajouter</a> et supprimer des abonnés		X
Modifier les paramètres d'une liste		X
Afficher des segments		X

<sup>9</sup> Le BCRP offre, si l'unité le souhaite, l'importation de la liste des contacts et la création des groupes par défaut lors de la conception du compte. Il peut aussi paramétrer le formulaire d'abonnement.

<a href="#">Formater</a> une liste et l'organiser avant l'importation ( <a href="#">recommandation de MailChimp</a> et <a href="#">aide au traitement dans Excel</a> )		X
<a href="#">Créer des groupes</a> ou des <a href="#">segments</a>		X
Créer et paramétrer le <a href="#">formulaire d'abonnement</a>		X
Intégrer le formulaire sur le site de l'unité <sup>10</sup>		X
<b>MODÈLES D'INFOLETTRES</b>		
Choisir les fonctionnalités du <b>modèle O</b>		X
Préciser la valeur des éléments visuels modifiables du modèle		X
<a href="#">Créer</a> et importer le <b>modèle U</b>	X	
Modifier le <b>modèle U</b>	X	
Assurer la sauvegarde du modèle en cas d'erreur de manipulation	X	
Créer, modifier ou supprimer d'autres modèles		X
<b>CONCEPTION DES CAMPAGNES</b>		
<a href="#">Créer</a> , <a href="#">modifier</a> et supprimer des campagnes <sup>11</sup>		X
Interrompre momentanément des campagnes (RSS)		X
Vérifier les contenus, les liens et tester la campagne		X
Vérifier que la campagne est associée à la bonne liste		X
Envoyer une campagne		X
Prévoir <a href="#">un remplaçant</a> pour concevoir les campagnes <sup>12</sup>		X
<b>RAPPORTS</b>		
Visualiser et analyser <a href="#">les rapports</a>		X

<sup>10</sup> Cette tâche est du ressort du CEW pour les sites administrés par Typo3.

<sup>11</sup> Le BCRP n'offre pas d'assistance pour la conception de campagnes.

<sup>12</sup> En aucun cas, le BCRP ne conçoit les campagnes ou ne procède à l'envoi de ces dernières.

## Processus d'adhésion à l'offre de service

Voici les étapes à suivre pour adhérer à l'offre de service.

1. Prendre connaissance de l'offre sur le site du BCRP.
2. Remplir [le formulaire Web d'adhésion à l'offre](#).
3. Participer à une rencontre d'élaboration du **modèle U**.
4. Faire parvenir la liste des abonnés (nettoyée) au BCRP.
5. Procéder au paramétrage du compte, à l'importation de la liste, à la création des groupes et attendre la mise à disposition du modèle par le BCRP.
6. Lancer la première campagne avec l'assistance du BCRP.

## Aide-mémoire

Plusieurs aide-mémoire ont été réalisés pour aider les utilisateurs du modèle et de MailChimp.

- Paramétrer les formulaires d'abonnement (conception, design et traduction)
- Nettoyage des listes avant leur importation
- Comment modifier le contenu d'une campagne