



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Campaigns

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho Campaigns

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho Campaigns?
- 1.3 Versions de l'interface
- 1.4 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Modules principaux
- 2.2 Liste des campagnes

3. Gestion des contacts

- 3.1 Ajouter des contacts
- 3.2 Importer une liste, étape par étape
- 3.3 Fiche contact
- 3.4 Vues et nettoyage

4. Listes, segments et étiquettes

- 4.1 Listes ou segments?
- 4.2 Créer un segment

5. Formulaires d'inscription et préférences

- 5.1 Créer un formulaire d'inscription
- 5.2 Double confirmation (Double Opt-in)
- 5.3 Page de préférences

6. Créer une campagne par courriel

- 6.1 Types de campagnes
- 6.2 Créer une campagne standard
- 6.3 Réussir l'objet du courriel

7. Éditeur de contenu et modèles

- 7.1 Éditeur glisser-déposer
- 7.2 Personnalisation et contenu dynamique
- 7.3 Zia, l'assistant IA
- 7.4 Modèles et bibliothèque

8. Tests, planification et envoi

- 8.1 Avant l'envoi
- 8.2 Options d'envoi
- 8.3 Révision des campagnes par Zoho
- 8.4 Fréquence d'envoi

9. Campagnes SMS et WhatsApp

- 9.1 Campagnes SMS
- 9.2 Campagnes WhatsApp

10. Automatisations et parcours

- 10.1 Composantes d'un parcours (workflow)
- 10.2 Créer une séquence de bienvenue
- 10.3 Réponses automatiques (Autoresponders)

11. Rapports et analyses

- 11.1 Indicateurs d'une campagne
- 11.2 Rapports disponibles
- 11.3 Réutiliser les résultats

12. Commerce électronique

- 12.1 Fonctions offertes

13. Bonnes pratiques

- 13.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

14. Rôles et gestion des utilisateurs

- 14.1 Rôles de l'organisation
- 14.2 Ajouter un utilisateur
- 14.3 Départ d'un employé

15. Paramètres de l'organisation

- 15.1 Profil de l'organisation
- 15.2 Paramètres généraux

16. Authentification du domaine expéditeur

- 16.1 Pourquoi authentifier?
- 16.2 Authentifier votre domaine
- 16.3 Adresses d'expéditeur

17. Délivrabilité et réputation

- 17.1 Gestion automatique
- 17.2 Indicateurs à surveiller

18. Conformité : LCAP et Loi 25

- 18.1 Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)
- 18.2 Loi 25 (Québec)
- 18.3 Fonctions de conformité dans Zoho Campaigns

19. Intégrations

- 19.1 Intégrations Zoho
- 19.2 Configurer la synchronisation avec Zoho CRM
- 19.3 Intégrations tierces et API

20. Configuration des canaux SMS et WhatsApp

- 20.1 Canal SMS
- 20.2 Canal WhatsApp

21. Abonnement et crédits

- 21.1 Modèles de facturation
- 21.2 Suivre l'utilisation

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la première campagne

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho Campaigns
2. Interface et navigation
3. Gestion des contacts
4. Listes, segments et étiquettes
5. Formulaires d'inscription et préférences
6. Créer une campagne par courriel
7. Éditeur de contenu et modèles
8. Tests, planification et envoi
9. Campagnes SMS et WhatsApp
10. Automatisations et parcours
11. Rapports et analyses
12. Commerce électronique
13. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Campaigns

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho Campaigns offertes aux utilisateurs et les fonctions réservées aux administrateurs de l'organisation, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les libellés de l'interface peuvent s'afficher en anglais selon la langue de votre compte. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses pour faciliter le repérage.

1.2 Qu'est-ce que Zoho Campaigns?

Zoho Campaigns est la plateforme de marketing par courriel et multicanal de Zoho. Elle permet de gérer vos contacts, de concevoir et d'envoyer des campagnes par courriel, SMS et WhatsApp, d'automatiser des parcours marketing et de mesurer les résultats. Elle s'intègre nativement à Zoho CRM, Zoho Forms, Zoho SalesIQ et aux principales plateformes de commerce électronique.

- Infolettres et annonces de produits ou de services
- Invitations à des événements et webinaires, avec rappels automatiques
- Séquences de bienvenue et de fidélisation
- Relances de paniers abandonnés et suivis après achat
- Campagnes de réactivation de clients inactifs

1.3 Versions de l'interface

Zoho déploie progressivement Zoho Campaigns 3.0, une interface repensée avec une navigation unifiée, un nouvel éditeur de courriel et la prise en charge native du courriel, des SMS et de WhatsApp. Les nouveaux comptes utilisent la version 3.0; les comptes existants y sont migrés graduellement.

Ce manuel suit la version 3.0. Si votre compte utilise encore l'interface classique, les fonctions sont les mêmes, mais leur emplacement dans les menus peut différer.

1.4 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://campaigns.zoho.com> (ou <https://campaigns.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez Campaigns.
4. Validez l'authentification multifacteur avec Zoho OneAuth si elle est exigée.

Conseil Nuagix — Installez l'application mobile Zoho Campaigns pour suivre les résultats de vos campagnes et recevoir des alertes en déplacement.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Modules principaux

Module	Utilité
Tableau de bord (Dashboard)	Vue d'ensemble : campagnes récentes, croissance de l'audience, indicateurs clés
Campagnes (Campaigns)	Campagnes courriel, SMS et WhatsApp : création, planification, statistiques
Audience	Contacts, listes, segments, champs, statuts et vues personnalisées
Formulaires (Forms)	Formulaires d'inscription et pages de préférences
Automatisations (Automations)	Parcours automatisés (workflows) et réponses automatiques
Bibliothèque (Library)	Modèles, images, vidéos, PDF, GIF et modèles WhatsApp
Analyses (Analytics)	Tableaux de bord par canal, rapports de campagnes et de contacts
Paramètres (Settings)	Organisation, utilisateurs, domaines, canaux, intégrations

2.2 Liste des campagnes

- Filtrer par statut : brouillon, planifiée, en cours, envoyée
- Statistiques visibles directement dans la liste (ouvertures, clics, rebonds)
- Actions rapides : dupliquer, modifier, reporter, supprimer, consulter le rapport
- Recherche par nom de campagne, objet ou étiquette

[↑ Retour à l'index](#)

3. Gestion des contacts

3.1 Ajouter des contacts

Méthode	Quand l'utiliser
Ajout manuel	Quelques contacts à la fois
Importation CSV / XLSX	Transfert d'une liste existante (colonnes associées aux champs)
Synchronisation Zoho CRM	Pistes, contacts ou vues personnalisées synchronisés automatiquement
Formulaire d'inscription	Abonnement direct à partir de votre site Web
Intégrations	Zoho Forms, SalesIQ, Shopify, WooCommerce, Google Contacts, API

3.2 Importer une liste, étape par étape

1. Audience > Contacts > Importer.
2. Choisissez la source (fichier, copier-coller, Zoho CRM ou autre application).
3. Associez chaque colonne à un champ Zoho Campaigns; créez les champs personnalisés manquants.
4. Choisissez la liste de destination ou créez-en une nouvelle.
5. Indiquez le type de consentement (exprès ou tacite) et la source de collecte des adresses.
6. Confirmez. Un rapport d'importation indique les contacts ajoutés, mis à jour et rejetés.

Attention — N'importez jamais une liste achetée ou louée. Elle nuit à la réputation de votre domaine et contrevient à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP).

3.3 Fiche contact

- Champs standards et personnalisés (nom, entreprise, ville, langue, etc.)
- Statut : actif, désabonné, rebond permanent, plainte, inactif
- Chronologie d'engagement : activités par courriel, SMS et WhatsApp
- Affaires associées (Zoho CRM) et historique des achats
- Listes et segments auxquels le contact appartient
- Pointage (Contact Scoring), si activé

3.4 Vues et nettoyage

- Créer des vues personnalisées filtrées (ex. : contacts de la région Laurentides)
- Fusionner les doublons et corriger les adresses invalides
- Supprimer ou archiver les contacts inactifs depuis longtemps
- Exporter les contacts en CSV

[↑ Retour à l'index](#)

4. Listes, segments et étiquettes

4.1 Listes ou segments?

Élément	Fonctionnement
Liste (List)	Groupe statique de contacts; change seulement quand on ajoute ou retire des contacts
Segment	Groupe dynamique mis à jour automatiquement selon des critères (champs, comportement, données CRM)
Étiquette (Tag)	Marqueur libre pour classer des contacts (ex. : « client-2026 », « webinaire-sept »)

4.2 Créer un segment

1. Audience > Segments > Nouveau segment.
2. Choisissez la source : une ou plusieurs listes, ou l'ensemble des contacts.
3. Ajoutez des critères : champ de contact, activité (a ouvert, a cliqué, n'a pas ouvert), date, achats, données Zoho CRM.
4. Combinez les critères avec ET / OU et vérifiez le nombre de contacts obtenus.
5. Enregistrez. Le segment se met à jour automatiquement avant chaque envoi.

Conseil Nuagix — Un segment « a ouvert au moins une campagne dans les 90 derniers jours » est idéal pour les envois importants : il améliore la délivrabilité et le taux d'engagement.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Formulaires d'inscription et préférences

5.1 Créer un formulaire d'inscription

1. Formulaires (Forms) > Formulaire d'inscription > Nouveau.
2. Choisissez le type : intégré, contextuel (popup), barre flottante ou page hébergée.
3. Ajoutez les champs (courriel obligatoire, prénom, intérêts, langue) et la case de consentement.
4. Associez le formulaire à une liste et activez la double confirmation (Double Opt-in).
5. Personnalisez le message de remerciement et le courriel de confirmation.
6. Copiez le code d'intégration pour votre site Web, ou partagez le lien de la page hébergée.

5.2 Double confirmation (Double Opt-in)

Le contact reçoit un courriel pour confirmer son abonnement. Seules les adresses confirmées sont ajoutées à la liste. Cette méthode fournit une preuve de consentement exprès et réduit les fausses adresses.

5.3 Page de préférences

- Permet au contact de choisir les sujets et la fréquence des communications
- Offre une option de désabonnement partiel plutôt que complet
- Met à jour automatiquement les listes et les champs du contact

Note — Pour des formulaires plus élaborés (questions conditionnelles, fichiers, paiements), utilisez Zoho Forms et son intégration native avec Zoho Campaigns.

[↑ Retour à l'index](#)

6. Créer une campagne par courriel

6.1 Types de campagnes

Type	Utilisation
Campagne standard (Regular)	Envoi unique à une ou plusieurs listes ou segments
Test A/B	Comparer deux versions (objet, contenu, expéditeur) et envoyer la gagnante
Campagne RSS	Envoi automatique des nouveaux articles de votre blogue
Campagne SMS	Message texte court et urgent
Campagne WhatsApp	Message riche basé sur un modèle approuvé par Meta

6.2 Créer une campagne standard

1. Campagnes > Créer > Courriel.
2. Nommez la campagne (nom interne) et saisissez l'objet et le texte d'aperçu (preheader).
3. Choisissez le nom et l'adresse de l'expéditeur (domaine authentifié) et l'adresse de réponse.
4. Sélectionnez les listes ou segments destinataires; excluez au besoin certaines listes.
5. Concevez le contenu dans l'éditeur ou à partir d'un modèle.
6. Envoyez un courriel de test et vérifiez l'aperçu sur ordinateur et mobile.
7. Envoyez immédiatement ou planifiez l'envoi.

6.3 Réussir l'objet du courriel

- Court (moins de 50 caractères) et précis
- Personnalisé avec le prénom ou l'entreprise, si pertinent
- Évitez les majuscules, les points d'exclamation multiples et les mots déclencheurs de filtres
- Complétez avec un texte d'aperçu qui ajoute de l'information

[↑ Retour à l'index](#)

7. Éditeur de contenu et modèles

7.1 Éditeur glisser-déposer

- Blocs : texte, image, bouton, colonnes, séparateur, vidéo, réseaux sociaux, code HTML
- En-têtes et pieds de page enregistrés, réutilisables dans toutes les campagnes
- Blocs de contenu réutilisables pour la cohérence de marque
- Style par élément : bordures, marges internes, couleurs
- Visibilité par appareil : masquer un élément sur mobile ou sur ordinateur
- Éditeur HTML pour importer votre propre code

7.2 Personnalisation et contenu dynamique

- Balises de fusion (Merge Tags) : prénom, entreprise, champs personnalisés, avec une valeur par défaut si le champ est vide
- Règles de contenu dynamique : afficher un bloc différent selon la langue, la région ou le segment
- Recommandations de produits pour le commerce électronique

Conseil Nuagix — Créez une version française et une version anglaise dans le même courriel, avec du contenu dynamique basé sur le champ Langue du contact.

7.3 Zia, l'assistant IA

- Analyseur de contenu Zia : orthographe, grammaire et suggestions de rédaction avant l'envoi
- Pointage de lisibilité et conseils pour l'objet
- Suggestions de meilleure heure d'envoi, selon l'édition

7.4 Modèles et bibliothèque

- Modèles prédéfinis par thème (infolettre, événement, promotion, fêtes)
- Enregistrer vos propres modèles aux couleurs de votre entreprise
- Bibliothèque d'éléments classés par type : images, vidéos, PDF, GIF

[↑ Retour à l'index](#)

8. Tests, planification et envoi

8.1 Avant l'envoi

- Courriel de test envoyé à vous-même et à un collègue
- Aperçu de la boîte de réception (Inbox Preview) dans plusieurs clients de messagerie
- Vérification des liens brisés et des images sans texte de remplacement
- Pointage anti-pourriel et recommandations
- Vérification de l'adresse postale et du lien de désabonnement dans le pied de page

8.2 Options d'envoi

Option	Description
Envoyer maintenant	Envoi immédiat
Planifier	Date et heure précises, dans le fuseau horaire choisi
Fuseau du destinataire	Envoi à la même heure locale pour chaque contact
Heure optimale (Zia)	Envoi au moment où chaque contact est le plus susceptible d'ouvrir
Envoi récurrent	Répétition selon une fréquence définie

8.3 Révision des campagnes par Zoho

Pour protéger la délivrabilité de sa plateforme, Zoho peut réviser certaines campagnes avant leur envoi, en particulier pour les nouveaux comptes ou les listes récemment importées. Prévoyez un délai et gardez vos preuves de consentement à portée de main.

8.4 Fréquence d'envoi

Le plafonnement de fréquence (Frequency Capping) limite le nombre de messages qu'un même contact peut recevoir sur une période donnée, tous canaux confondus. Configurez-le pour éviter la surcharge et les désabonnements.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Campagnes SMS et WhatsApp

9.1 Campagnes SMS

1. Vérifiez que le canal SMS est configuré (crédits ou passerelle SMS connectée par l'administrateur).
2. Campagnes > Créer > SMS.
3. Rédigez un message court, identifiez votre entreprise et ajoutez l'option de désabonnement (ex. : « Répondez ARRET »).
4. Choisissez des contacts ayant consenti aux SMS et dont le numéro est valide.
5. Envoyez un test, puis envoyez ou planifiez.

9.2 Campagnes WhatsApp

1. Vérifiez que le compte WhatsApp Business est connecté (voir la partie administrateur).
2. Choisissez ou créez un modèle de message; il doit être approuvé par Meta.
3. Personnalisez les variables (prénom, date, lien) et les boutons d'action.
4. Sélectionnez les contacts ayant accepté de recevoir des messages WhatsApp.
5. Envoyez ou planifiez, puis suivez les livraisons et les lectures.

Attention — Les messages WhatsApp marketing sont facturés par Meta et exigent un consentement explicite propre à ce canal.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Automatisations et parcours

10.1 Composantes d'un parcours (workflow)

Composante	Exemples
Déclencheur	Inscription à une liste, soumission de formulaire, date (anniversaire), achat, panier abandonné, changement dans Zoho CRM
Action	Envoyer un courriel, un SMS ou un message WhatsApp; ajouter à une liste; modifier un champ; ajouter une étiquette; appeler un webhook
Délai	Attendre X heures ou jours, ou jusqu'à une date
Condition	Si le contact a ouvert ou cliqué, selon une valeur de champ, partage aléatoire
Critère de sortie	Retirer le contact du parcours (ex. : il a acheté ou s'est désabonné)

10.2 Créer une séquence de bienvenue

1. Automatisations > Workflows > Nouveau workflow (ou à partir d'un modèle).
2. Déclencheur : « Le contact s'inscrit à la liste Infolettre ».
3. Action 1 : envoyer le courriel de bienvenue immédiatement.
4. Délai : 3 jours, puis condition « a cliqué dans le courriel de bienvenue ».
5. Branche Oui : envoyer un contenu avancé; branche Non : envoyer un rappel.
6. Définissez les critères de sortie, puis activez le workflow.

Conseil Nuagix — Testez chaque parcours avec une adresse interne avant de l'activer, et documentez son objectif dans la description du workflow.

10.3 Réponses automatiques (Autoresponders)

Pour les besoins simples, une réponse automatique envoie une série de courriels à intervalles fixes après l'inscription ou selon une date (ex. : anniversaire de client).

[↑ Retour à l'index](#)

11. Rapports et analyses

11.1 Indicateurs d'une campagne

Indicateur	Signification
Taux d'ouverture	Proportion de destinataires ayant ouvert le courriel (à interpréter avec prudence en raison de la protection de la vie privée d'Apple Mail)
Taux de clics	Proportion de destinataires ayant cliqué sur au moins un lien
Rebonds temporaires / permanents	Échecs de livraison passagers ou définitifs
Désabonnements	Contacts qui ne veulent plus recevoir vos courriels
Plaintes	Contacts ayant signalé votre message comme pourriel
Revenus	Ventes attribuées à la campagne (commerce électronique)

11.2 Rapports disponibles

- Carte de chaleur des clics (Click Map) et rapport par lien
- Répartition par appareil, client de messagerie et emplacement
- Tableaux de bord dédiés : courriel, SMS, WhatsApp, contacts, commerce électronique
- Rapports de workflows : progression et conversion à chaque étape
- Suivi Google Analytics et paramètres UTM
- Exportation des rapports en PDF ou CSV

11.3 Réutiliser les résultats

- Créer un segment à partir des contacts qui ont cliqué
- Renvoyer la campagne aux contacts qui n'ont pas ouvert, avec un nouvel objet
- Transférer l'engagement vers Zoho CRM pour prioriser les suivis des représentants

[↑ Retour à l'index](#)

12. Commerce électronique

12.1 Fonctions offertes

- Intégrations Shopify, WooCommerce, Zoho Commerce et autres plateformes
- Synchronisation des clients, commandes et produits
- Parcours de paniers abandonnés et suivis après achat
- Blocs de produits et recommandations dans l'éditeur
- Suivi des revenus par campagne et par workflow

[↑ Retour à l'index](#)

13. Bonnes pratiques

13.1 Recommandations Nuagix

- Envoyez uniquement à des contacts ayant donné leur consentement, et conservez-en la preuve
- Authentifiez votre domaine expéditeur (SPF, DKIM, DMARC) avant le premier envoi
- Nettoyez vos listes régulièrement : rebonds, inactifs, adresses génériques
- Maintenez une fréquence d'envoi régulière et prévisible
- Rédigez en français par défaut pour la clientèle québécoise, avec une version anglaise au besoin
- Testez toujours sur mobile : la majorité des courriels y sont ouverts
- Mesurez les clics et les conversions plutôt que les seules ouvertures
- Synchronisez Zoho Campaigns avec Zoho CRM pour que les ventes profitent des données d'engagement

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 14. Rôles et gestion des utilisateurs
- 15. Paramètres de l'organisation
- 16. Authentification du domaine expéditeur
- 17. Délivrabilité et réputation
- 18. Conformité : LCAP et Loi 25
- 19. Intégrations
- 20. Configuration des canaux SMS et WhatsApp
- 21. Abonnement et crédits
- 22. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

14. Rôles et gestion des utilisateurs

14.1 Rôles de l'organisation

Rôle	Droits principaux
Administrateur	Contrôle complet : paramètres, utilisateurs, domaines, intégrations, abonnement
Gestionnaire (Manager)	Création et envoi de campagnes, gestion des contacts et des workflows
Lecteur (Viewer)	Consultation des campagnes et des rapports, sans modification
Rôles personnalisés	Droits précis par module, selon l'édition de votre abonnement

14.2 Ajouter un utilisateur

1. Paramètres > Utilisateurs et rôles (Users & Roles) > Ajouter un utilisateur.
2. Saisissez l'adresse courriel et choisissez le rôle.
3. Limitez au besoin l'accès à certaines listes ou certains segments.
4. L'utilisateur reçoit une invitation à rejoindre l'organisation.

Note — Dans Zoho One, l'accès à Zoho Campaigns s'accorde depuis la console d'administration Zoho One.

14.3 Départ d'un employé

1. Transférez ses campagnes, workflows et formulaires à un autre utilisateur.
2. Remplacez son adresse si elle est utilisée comme expéditeur ou adresse de réponse.
3. Désactivez l'utilisateur, puis retirez sa licence.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Paramètres de l'organisation

15.1 Profil de l'organisation

- Nom de l'entreprise, logo, site Web et fuseau horaire
- Adresse postale complète, obligatoire dans chaque courriel commercial
- Langue et format de date par défaut
- Pied de page par défaut (coordonnées, désabonnement, lien vers les préférences)

15.2 Paramètres généraux

- Paramètres UTM par défaut pour tous les canaux
- Pointage des contacts (Contact Scoring), désactivé par défaut en version 3.0
- Plafonnement de fréquence entre les canaux
- Suivi des liens et des ouvertures
- Domaine de suivi personnalisé (liens à votre marque)

[↑ Retour à l'index](#)

16. Authentification du domaine expéditeur

16.1 Pourquoi authentifier?

Les grands fournisseurs de messagerie (Gmail, Outlook, Yahoo) exigent que les expéditeurs de courriels en masse authentifient leur domaine. Sans SPF, DKIM et DMARC, vos campagnes risquent d'être refusées ou classées comme pourriels.

16.2 Authentifier votre domaine

1. Paramètres > Domaines expéditeurs (Sender Domains) > Ajouter un domaine.
2. Vérifiez la propriété du domaine avec l'enregistrement TXT ou CNAME fourni.
3. SPF : ajoutez l'inclusion Zoho à l'enregistrement SPF existant (un seul enregistrement SPF par domaine).
4. DKIM : ajoutez l'enregistrement TXT de la clé publique fournie par Zoho Campaigns.
5. DMARC : publiez au minimum « v=DMARC1; p=none; rua=mailto:dmarc@votredomaine.ca », puis renforcez graduellement.
6. Revenez dans Zoho Campaigns et cliquez sur Vérifier. La propagation DNS peut prendre jusqu'à 48 heures.

Attention — N'utilisez jamais une adresse Gmail, Outlook.com ou Yahoo comme expéditeur : ces domaines bloquent les envois en masse faits par des tiers.

16.3 Adresses d'expéditeur

- Ajoutez et vérifiez chaque adresse d'expéditeur utilisée
- Privilégiez une adresse nominative ou un service (ex. : infolettre@votredomaine.ca)
- Utilisez une adresse de réponse surveillée

[↑ Retour à l'index](#)

17. Délivrabilité et réputation

17.1 Gestion automatique

- Rebonds permanents retirés automatiquement des envois
- Plaintes pour pourriel traitées comme des désabonnements
- Listes de suppression : adresses et domaines à ne jamais contacter
- Réchauffement recommandé des nouveaux domaines (volumes progressifs)

17.2 Indicateurs à surveiller

Indicateur	Seuil recommandé
Taux de plaintes	Moins de 0,1 % (jamais plus de 0,3 %)
Taux de rebonds permanents	Moins de 2 %
Taux de désabonnement	Moins de 0,5 % par campagne

Conseil Nuagix — Si un taux dépasse le seuil, suspendez les envois vers les contacts inactifs et vérifiez la source de la liste avant la prochaine campagne.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Conformité : LCAP et Loi 25

18.1 Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)

- Consentement exprès ou tacite avant tout message électronique commercial; le consentement tacite est limité dans le temps
- Identification claire de l'expéditeur et coordonnées valides
- Mécanisme de désabonnement simple, traité dans un délai de 10 jours ouvrables
- Conservation de la preuve de consentement (date, source, texte présenté)

18.2 Loi 25 (Québec)

- Informer les contacts de la finalité de la collecte et de l'utilisation de leurs données
- Limiter l'accès aux listes aux utilisateurs qui en ont besoin
- Définir une durée de conservation et supprimer les contacts inactifs au terme de celle-ci
- Documenter les transferts de données hors Québec (choix du centre de données)

18.3 Fonctions de conformité dans Zoho Campaigns

- Champ de type de consentement et source de consentement à l'importation
- Double confirmation dans les formulaires
- Lien de désabonnement et de préférences obligatoire dans chaque courriel
- Liste « ne pas contacter » et listes de suppression
- Journal des activités des contacts

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

19. Intégrations

19.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Synchronisation bidirectionnelle des pistes et contacts, vues personnalisées, activités de campagne dans le CRM
Begin	Synchronisation des contacts pour les petites équipes
Zoho Forms	Ajout des répondants à une liste, avec consentement
Zoho SalesIQ	Ajout des visiteurs et des clavardages au bon segment
Zoho Commerce	Clients, commandes et paniers abandonnés
Zoho Analytics	Rapports marketing avancés et tableaux de bord croisés
Zoho Marketing Automation	Parcours multicanaux plus poussés, au besoin

19.2 Configurer la synchronisation avec Zoho CRM

1. Paramètres > Intégrations > Zoho CRM > Configurer.
2. Choisissez les modules à synchroniser (Pistes, Contacts) et, au besoin, une vue personnalisée.
3. Associez les champs CRM aux champs Zoho Campaigns.
4. Choisissez la liste de destination et la fréquence de synchronisation.
5. Activez le retour des activités (ouvertures, clics, désabonnements) vers le CRM.
6. Lancez une première synchronisation et vérifiez les résultats.

Attention — Les désabonnements doivent être synchronisés vers le CRM : un contact désabonné ne doit pas être réimporté comme actif.

19.3 Intégrations tierces et API

- Shopify, WooCommerce, Google Contacts, Eventbrite, réseaux sociaux
- Zapier et Zoho Flow pour relier d'autres applications
- API REST Zoho Campaigns (OAuth 2.0) : contacts, listes, campagnes, rapports
- Webhooks : action dans les workflows pour appeler un système externe

[↑ Retour à l'index](#)

20. Configuration des canaux SMS et WhatsApp

20.1 Canal SMS

1. Paramètres > Canaux > SMS.
2. Achetez des crédits SMS Zoho ou connectez votre propre passerelle SMS (portail de passerelle).
3. Configurez l'identifiant d'expéditeur et le texte de désabonnement par défaut.
4. Envoyez un SMS de test.

20.2 Canal WhatsApp

1. Paramètres > Canaux > WhatsApp > Connecter.
2. Associez votre compte WhatsApp Business (Meta) et votre numéro vérifié.
3. Créez vos modèles de messages et soumettez-les à l'approbation de Meta.
4. Définissez les utilisateurs autorisés à envoyer des campagnes WhatsApp.

[↑ Retour à l'index](#)

21. Abonnement et crédits

21.1 Modèles de facturation

- Forfait selon le nombre de contacts (envois illimités selon l'édition)
- Crédits courriel pour les envois ponctuels
- Crédits SMS et frais WhatsApp facturés à part
- Zoho Campaigns est inclus dans Zoho One et Zoho Marketing Plus

21.2 Suivre l'utilisation

Paramètres > Abonnement affiche le forfait actuel, le nombre de contacts utilisés et les crédits restants. Les contacts désabonnés ou en rebond peuvent compter dans la limite; nettoyez-les régulièrement.

[↑ Retour à l'index](#)

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la première campagne

- ☐ Utilisateurs ajoutés et rôles attribués
- ☐ Profil de l'organisation et adresse postale complétés
- ☐ Domaine expéditeur authentifié (SPF, DKIM, DMARC)
- ☐ Adresses d'expéditeur et de réponse vérifiées
- ☐ Synchronisation Zoho CRM configurée et testée
- ☐ Contacts importés avec type et source de consentement
- ☐ Formulaire d'inscription avec double confirmation publié
- ☐ Page de préférences et pied de page conformes à la LCAP
- ☐ Modèle de courriel à votre image créé
- ☐ Workflow de bienvenue activé et testé
- ☐ Paramètres UTM et suivi Google Analytics configurés
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Campaigns. Réservez une rencontre Zoom :
<https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Campagne	Campaign
Liste	List
Segment	Segment
Étiquette	Tag
Formulaire d'inscription	Signup Form
Double confirmation	Double Opt-in
Page de préférences	Preference Page
Texte d'aperçu	Preheader
Balise de fusion	Merge Tag
Contenu dynamique	Dynamic Content
Parcours automatisé	Workflow
Réponse automatique	Autoresponder
Critère de sortie	Exit Criteria
Plafonnement de fréquence	Frequency Capping
Rebond permanent	Hard Bounce
Rebond temporaire	Soft Bounce
Plainte	Complaint / Spam Report
Liste de suppression	Suppression List
Domaine expéditeur	Sender Domain
Pointage des contacts	Contact Scoring

[↑ Retour à l'index](#)