

# CAS CLIENT



**La chaîne  
de l'espoir**

---

X



**dolist**



## La chaîne de l'espoir

---

La Chaîne de l'Espoir est une **association** qui permet de financer des opérations et des soins pour des enfants malades à travers le monde.

Pour soutenir ses actions, l'association doit :

- Mobiliser et fidéliser ses donateurs actifs
- Recruter de nouveaux donateurs
- Promouvoir des dispositifs spécifiques (legs, donations, assurance-vie)
- Maintenir un lien régulier via des newsletters et actualités
- Optimiser la performance de ses campagnes d'appel à la générosité

Dans un contexte où la **personnalisation** et la **délivrabilité** sont les clés de la performance email, l'enjeu était de **structurer la donnée pour mieux orchestrer les communications.**

# 2

## OBJECTIFS



Centraliser les **flux de dons** issus du CRM



Exploiter l'historique des dons pour **cibler plus finement et personnaliser** les campagnes



**Qualifier** la base selon la provenance des contacts



Mettre en place des campagnes **automatisées** et **segmentées**



Améliorer l'**accessibilité numérique** des communications



Piloter la **performance** dans le temps

### Orchestration d'un compte



Un flux automatisé quotidien a été mis en place pour synchroniser les données entre le CRM Sirius et Campaign :

- Intégration de tous les flux de dons (ponctuels et automatiques)
- Historisation complète des dons (champ multi-valeurs)
- Mise en place d'un ETL dédié
- Définition des champs nécessaires à l'orchestration de la base dans Campaign



**Résultat : une base structurée, exploitable et orientée personnalisation.**

### Personnalisation avancée

- Utilisation du langage Liquid pour adapter dynamiquement les messages
- Exploitation de l'historique des dons pour adresser des campagnes personnalisées
- Segmentation fine des donateurs selon :
  - Fréquence de dons
  - Type de dons
  - Provenance (codes média)
  - Statut actif / inactif



## Mise en conformité accessibilité numérique

### 1. Diagnostic d'accessibilité des communications existantes

**dolist**

Module de Score Accessibilité Email

Recommencer

63 / 100

Votre message est **moyennement accessible**

Vérifications déclarées à l'étape précédente

- Contenus clignotants Conforme
- Couleurs vives Conforme

Graphisme et design

- Largeur du message Conforme
- Taille de la police Non conforme
- Hauteur de ligne Partiellement conforme
- Type de police utilisée Conforme
- Texte justifié Conforme
- Texte aligné à droite Conforme
- Texte centré Non conforme
- Texte en italique Conforme
- Contraste Non conforme

Contenu éditorial

- Préheader Conforme
- Texte alternatif des images Partiellement conforme

Code HTML et structure

- Validité du code Conforme
- Attribut lang Conforme
- Balise title Non conforme
- Encodage des caractères Conforme
- Noms visibles des liens Partiellement conforme
- Attribut role=presentation Conforme

### 2. Mise à disposition par le Studio Dolist d'un Master template de 15 blocs conforme aux critères d'accessibilité numérique

Préheader  
Si vous ne visualisez pas consciemment ce message, veuillez cliquer ici

La chaîne de l'Espoir

Hoà est si essoufflée à seulement un an...

JE FAIS UN DON

[Formulaire-de-patients] [NB:FIRSTNAME]

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit animi id est laborum.

Je fais un don

Je fais un don ici pour offrir un avenir à la petite Hoà.

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempam et justo duo dolores et ea rebum.

300 € vous revient seulement

75 € après déduction fiscale

JE FAIS UN DON

75% de réduction fiscale

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

25€ maintenant après réduction

75€

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

01 44 12 66 66  
Du lundi au vendredi  
9h-13h et 14h-18h [donateurs@chainedel'espoir.org](mailto:donateurs@chainedel'espoir.org)

La Chaîne de l'Espoir  
56 rue des Morillons - CS 17938 75730 PARIS  
CEDEX 15 - [www.chainedel'espoir.org](http://www.chainedel'espoir.org)

Nous contacter

Pr Alain Deloche et Dr Eric Chesneau  
Fondateur et Président de La Chaîne de l'Espoir

Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn

La protection de vos coordonnées

Les informations vous concernant sont enregistrées dans un fichier informatisé par La Chaîne de l'Espoir et sont destinées à la Relation Donateurs. Ces informations sont nécessaires à la gestion de vos dons, pour répondre à vos demandes et vous communiquer des informations en lien avec notre mission. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de suppression et de rectification aux données personnelles vous concernant en adressant une demande écrite, à l'attention du DPO, à : La Chaîne de l'Espoir - 56 rue des Morillons CS17938 - 75730 PARIS CEDEX 15

La Chaîne de l'Espoir est une association Don en Confiance. Don en Confiance est un organisme indépendant qui contrôle la bonne utilisation des dons, sauf opposition de votre part, et le montant des dons collectés dépasse les besoins prévus, nous utilisons votre don pour toute autre action en conformité avec les missions de La Chaîne de l'Espoir.

Cet e-mail a été envoyé à [nom].  
Si vous souhaitez ne plus recevoir de communication de notre part, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous.

La Chaîne de l'Espoir peut concevoir et envoyer toutes ses différentes typologies de campagnes

### Campagnes promotionnelles (legs, donations, assurance-vie)




**Découvrez comment Marie nous soutient autrement**

Envie d'en savoir plus sur le legs ?

**« J'étais infirmière en pédiatrie et je sais comme la vie des enfants est précieuse. J'ai décidé de faire un legs à La Chaîne de l'Espoir. Une démarche essentielle pour moi... »**

Marie, 69 ans. Légalitaire.

Chers Jean Louis,

J'espère que vous avez pris le temps de lire notre e-mail consacré au legs, à la donation et à l'assurance-vie que nous vous avons envoyé la semaine dernière. Peut-être ne le saviez-vous pas, mais ce mode de soutien représente 7,5 % de nos ressources.

Des fonds essentiels, assurés en partie par l'immense générosité de personnes comme Marie, qui ont fait le choix, par exemple, de nous transmettre une partie de leur héritage.

### Campagnes ponctuelles d'appel aux dons




**Jouer, grandir, respirer : un calvaire pour la petite Thuy.**

**JE FAIS UN DON** ☀️

Chaque enfant devrait pouvoir s'éveiller, jouer et grandir en bonne santé... Mais pour Thuy, 2 ans, cette vie est un combat de chaque instant.

Atteinte de plusieurs malformations cardiaques et pulmonaires congénitales, cette petite fille vietnamienne s'essouffle extrêmement vite, même au repos. Son cœur peine à envoyer suffisamment de sang vers ses poumons et le reste de son corps.

Ses parents, inquiets et démunis, voient son état de santé se dégrader sans pouvoir financer l'intervention qui pourrait lui sauver la vie : la petite Thuy nécessite en urgence une opération à cœur ouvert.

Dans les zones rurales du Vietnam, de nombreuses familles n'ont pas accès aux soins médicaux, et certaines maladies graves, comme celle de Thuy, ne peuvent être prises en charge localement, laissant les enfants sans traitement.

C'est justement pour pallier ce manque d'infrastructures que La Chaîne de l'Espoir a créé en 2018 à Ho-Chi-Minh Le Pavillon des Enfants. En partenariat avec les hôpitaux de la ville,

### Newsletters & actualités



#### Au coeur de nos actions

Chaque mois, grâce à vous, des vies sont sauvées et des espoirs renaissent.

Aujourd'hui, nous revenons sur l'urgence humanitaire en Afghanistan après le séisme dévastateur, nous mettons en lumière l'importance des libéralités à l'occasion de la Journée des legs, et nous partageons avec vous des nouvelles réconfortantes d'enfants déjà sauvés grâce à votre soutien.

**Je fais un don**

#### 🚨 Séisme en Afghanistan : urgence vitale



Depuis la nuit du 31 août au 1er septembre, un violent séisme a dévasté l'est de l'Afghanistan. Villages détruits, accès bloqués, survivants piégés sous les décombres : la situation reste dramatique.

La Chaîne de l'Espoir a déjà accueilli **12 patients depuis les zones touchées** : 11 blessés de la province de Kunar (200 km de Kaboul), la plus affectée, et un enfant de 4 ans originaire de Laghman (145 km de Kaboul). La plupart souffraient de polytraumatismes et de fractures multiples.

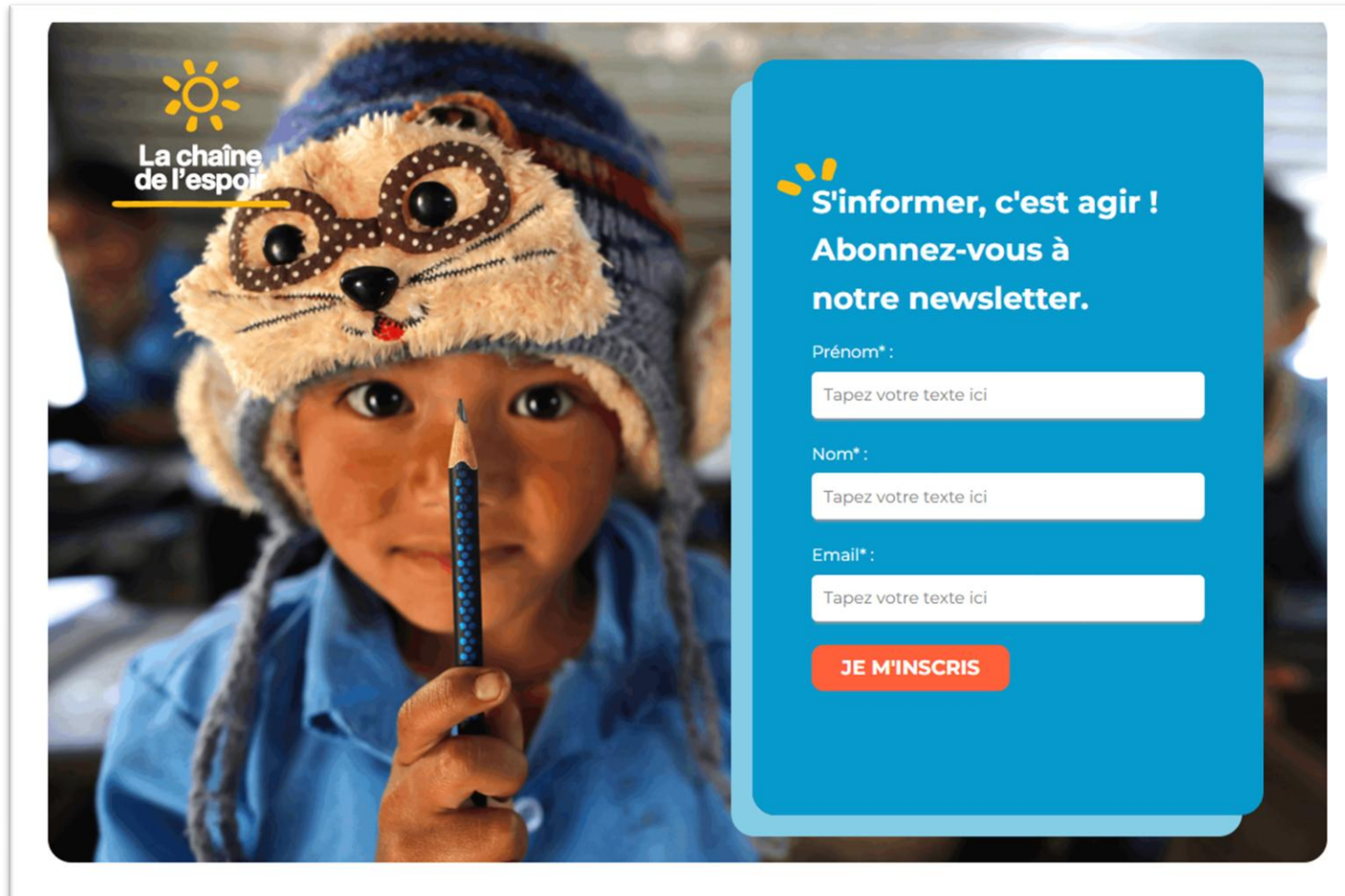
Toutes les victimes prises en charge sont des femmes (dont 2 enceintes) ou des jeunes filles, à l'exception du petit garçon de 4 ans, parfois endeuillé après avoir perdu plusieurs proches.

Nos équipes leur apportent non seulement des soins chirurgicaux et médicaux, mais aussi un **accompagnement psychosocial indispensable**.



# 4

## ACTIVATION MARKETING



**Mise en place d'une  
pop-in de collecte pour  
s'abonner à la  
newsletter et soutenir  
l'acquisition de  
nouveaux contacts.**

**Des campagnes emails plus impactantes grâce à 3 facteurs :**

Une meilleure **délivrabilité**  
grâce à des pratiques du  
canal email optimisées



Une qualification de la base  
de contacts permettant la  
**personnalisation** des  
messages



De communications  
alignées avec les valeurs  
d'inclusion grâce à la mise  
en conformité pour l'  
**accessibilité numérique**

**Des KPIs probants sur l'ensemble des campagnes de 2025 :**

**98,8%** de taux de  
messages aboutis

**47,5%** de taux  
d'ouverture

**0,2%** de taux de  
désabonnement

messages aboutis

d'ouverture

désabonnement



## TÉMOIGNAGE CLIENT

«

*Les équipes Dolist nous accompagnent avec réactivité et écoute, et nous en sommes très satisfaits. La plateforme Campaign est fiable, performante et nous permet de déployer efficacement notre stratégie marketing digitale.*

»



**La chaîne  
de l'espoir**



**Maryne**

Responsable  
Marketing

# RESTEZ EN VEILLE AVEC NOTRE NEWSLETTER MENSUELLE

Tendances marketing, conseils d'experts, bonnes pratiques, astuces, infographies, cas clients, livres blancs, webinars, chiffres clés...

Gagnez du temps dans votre veille et alimentez vos pratiques avec de nouvelles sources d'inspiration en recevant 1 fois par mois directement dans votre boîte de réception un condensé de nos actualités sur l'e-mail, le design, l'automatisation, la data et plus encore !

[S'inscrire à la newsletter](#)

Bonjour

Tendances Design, Data & personnalisation, numérique responsable... Voici un medley d'actualités pour rendre vos campagnes toujours plus attractives et pertinentes.

- **Webinar Email Design** : les tendances pour séduire et convertir
- **Infographie** : Evolutions des pratiques de l'email responsable en chiffres
- **Zoom** : Quand la Data devient moteur d'une relation client personnalisée
- **Salon** : Venez échanger avec nous au All4Customer Paris

PS : On s'est amusés avec le nouveau look de notre newsletter mensuelle, plus sobre et plus design 😊. **Ça vous plait ?**

Bonne lecture !

## #INFOGRAPHIE



### Evolutions des pratiques de l'email responsable en chiffres

Adoption de l'éco-conception, respect des critères d'accessibilité numérique, contenus plus différenciants et personnalisés, meilleure gestion des données et de la pression marketing.... Les pratiques responsables appliquées au canal email ont nettement évolué par rapport à 2022 : découvrez les principaux chiffres-clés issus des résultats de notre dernière enquête sur l'email et le numérique responsable en France.

[Voir l'infographie](#)

## A propos de Dolist

Créée en 2000, Dolist propose des **solutions SaaS de routage & de conception e-mail/SMS**, sécurisées, compatibles RGPD et "made in France" :


- **Campaign** : la plateforme d'activation e-mail/SMS pour tous les types d'envoi : transactionnels, marketing, automation, notifications.
- **Welkom Editor** : un email builder collaboratif pour la conception de messages optimisés Responsive, délivrabilité et accessibilité.

Dolist propose en parallèle des **services d'accompagnement spécialisés** : connectivité API/Data, délivrabilité, Studio Tech & Design, conseil, numérique responsable, formations, Customer Success Management.

L'ensemble de ses solutions vise à guider ses clients vers **une communication responsable, inclusive et pertinente**.

Informations et actualités : [www.dolist.com](http://www.dolist.com)

## Contactez-nous

 Standard : +33 (0)5 57 26 25 70

 E-mail : [info@dolist.com](mailto:info@dolist.com)