Guide d'utilisation d'Open VPB

Table des matières

Qu’est-ce qu’OPEN VPB? 2
Création d’un centre d’appel virtuel 5
Faire une nouvelle ronde d'appels dans le centre d'appel virtuel (CAV) 9
Suivre les progrès de votre centre d’appel virtuel (CAV) 11
Guide pour masquer son numéro de téléphone 15

Qu’est-ce qu’OPEN VPB?

OPEN VPB est la plateforme utilisée pour créer et gérer des centres d’appel virtuels.

Elle permet notamment de mobiliser les bénévoles afin de faire :

- Le pointage des électeurs ;
- Les appels liés aux intentions de vote ;
- le recrutement de bénévoles ;
- le renouvellement des cartes de membre ;
- Les appels aux membres et sympathisants pour le financement.

L'objectif d'OPEN VPB est de permettre aux bénévoles d'effectuer des appels de manière organisée, à partir d'une liste préparée dans Élection PLQ par la personne responsable du pointage, par le directeur de campagne ou encore le candidat.

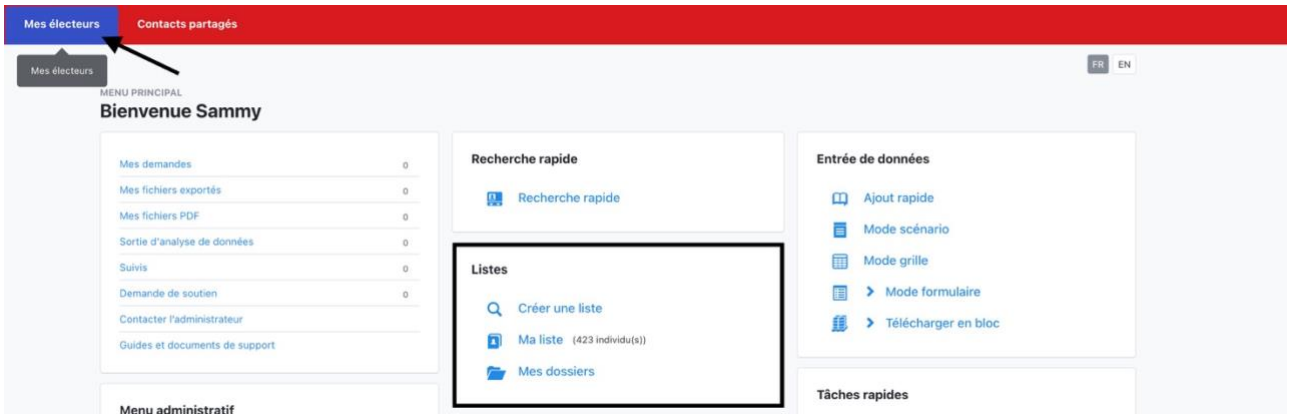
2. Création de la liste dans Élection PLQ, dans « Mes électeurs »

Avant de créer un centre d’appel virtuel, vous devez d’abord créer votre liste dans Élection PLQ, selon les critères définis par votre équipe de campagne.

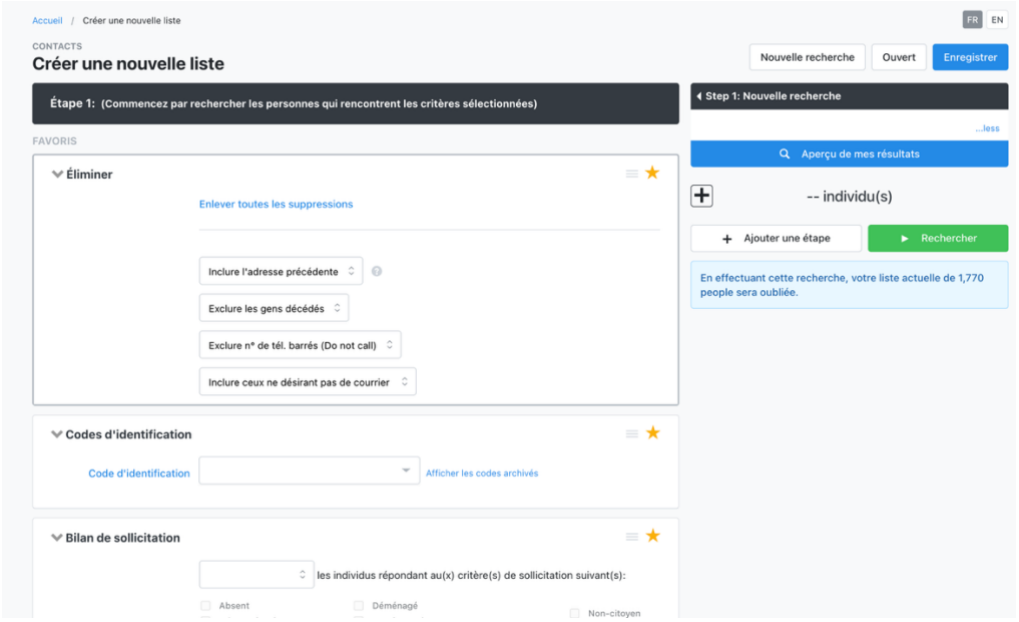
Élection PLQ vous permet de créer de nombreux types de listes en utilisant une variété de points de données classées selon différents critères sur la base de données. Voici comment créer une liste téléphonique afin de pointer vos électeurs par téléphone.

A. Dans le menu principal, sélectionnez l’onglet Mes électeurs

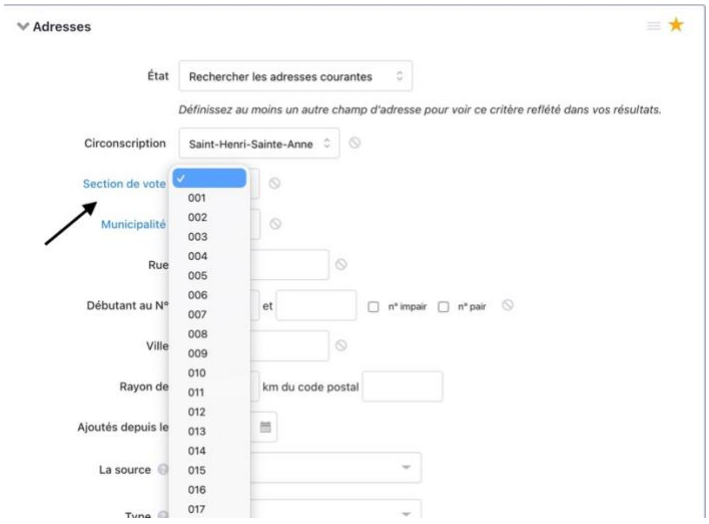
B. Cliquez sur Créer une liste au milieu de votre menu principal.



C. Une fois arrivé sur la page « Créer une nouvelle liste », vous allez voir cette image.

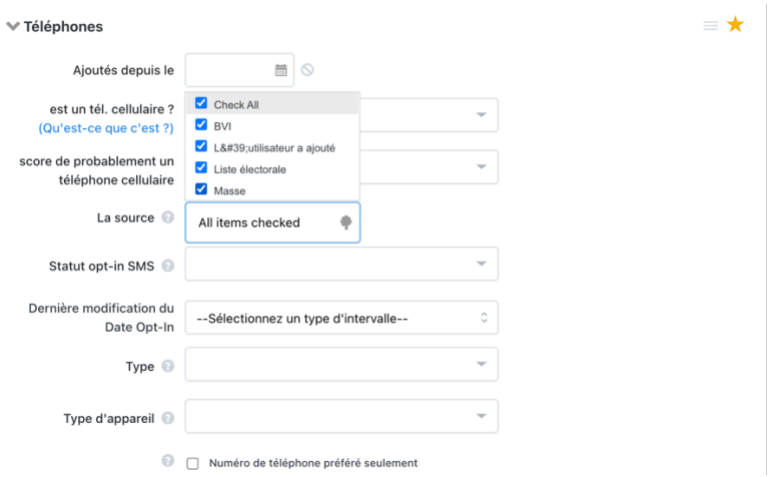


D. Une fois arriver, allez sous Adresses et sélectionnez d'abord votre circonscription. Cliquez sur le menu déroulant pour sélectionner une section de vote, ou sur l'hyperlien (couleur bleue) Section de vote pour sélectionner plusieurs sections de vote. Dans ce cas-ci, j'ai choisi les sections de votes 1 à 5.



E. Allez ensuite au module Téléphones.

F. Sélectionnez l'option « La Source », un menu déroulant suivra ; sélectionnez l'option « Check All ».



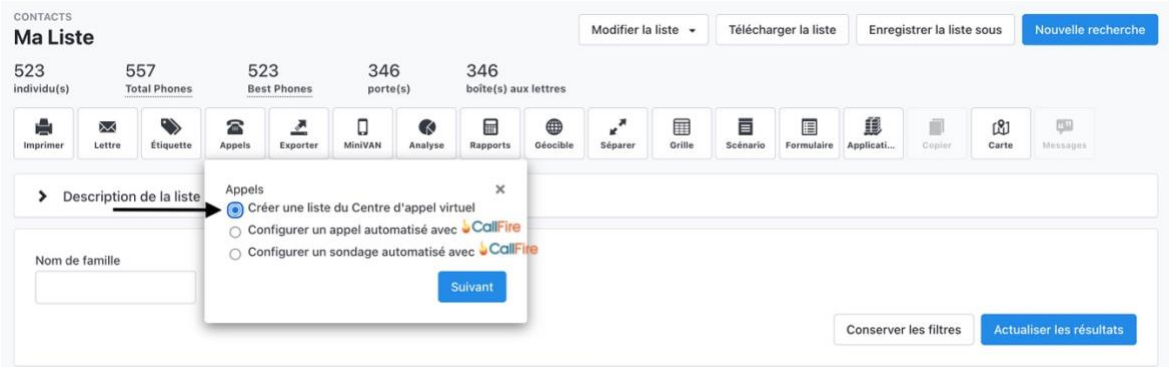
G. Cliquez sur Aperçu de mes résultats (Preview My Results) pour qu'Élection PLQ effectue un premier calcul du nombre de contacts pour votre liste.

H. Si vous êtes satisfait(e) du résultat, cliquez sur Rechercher pour créer votre liste.



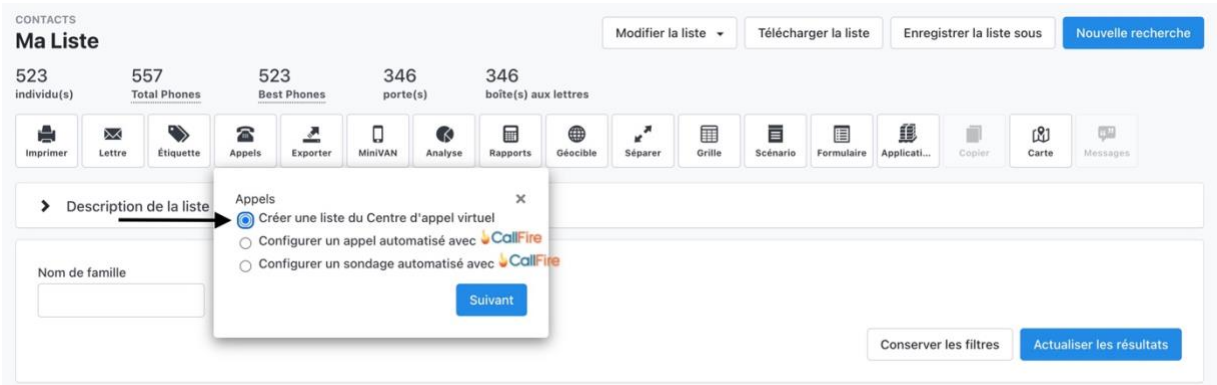
Création d’un centre d’appel virtuel

Pour créer un centre d’appel virtuel à partir de votre liste, cliquez sur le bouton Appels au-dessus de votre liste.
Une fois la liste crée, vous arriverez dans un menu où plusieurs options seront disponibles.



À partir de ce menu :

1. Cliquez sur Appels.



2. Une petite fenêtre s’ouvrira.
3. Cliquez ensuite sur Créer une liste du Centre d’appel virtuel.
4. Cliquez sur Suivant.

Sélection du type de liste
Vous arriverez ensuite dans une nouvelle fenêtre où deux options seront proposées.

À cette étape :

1. Sélectionnez Utiliser cette liste fixe.
2. Cliquez sur Continuer.

Cette option permet d’utiliser la liste que vous venez de créer dans Élection PLQ comme base pour votre centre d’appel virtuel.

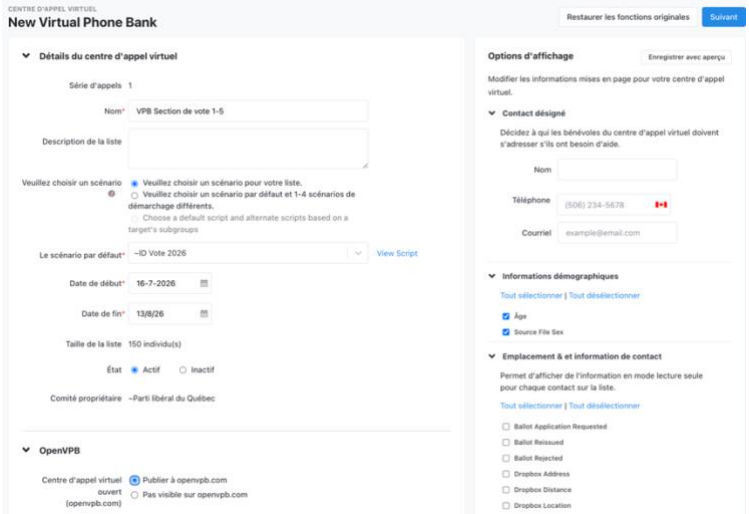


Nommer et configurer le centre d'appel virtuel

Après avoir cliqué sur Continuer à l'étape précédente, vous arriverez à la fenêtre de configuration du centre d'appel virtuel.

À cette étape, vous devez remplir les informations suivantes :

1. Donner un nom à votre centre d'appel virtuel
   Choisissez un nom clair, qui permet de comprendre rapidement l'objectif de la liste.
   Exemple : Liste des membres courants
2. Choisir un scénario pour votre liste
   Cliquez sur Veuillez choisir un scénario pour votre liste.
   Sélectionnez ensuite le scénario qui correspond à l'objectif de vos appels.
   - Dans notre cas, nous choisirons le scénario lié aux intentions de vote.



3. Donner un titre de votre choix
4. Ajouter une date d'expiration

Il est important de toujours mettre une date d'expiration afin de s'assurer que la liste ne reste pas active inutilement après la période visée.

5. Activer la liste
   Assurez-vous que l'option Actif est sélectionnée.
6. Publier sur OPEN VPB
   Assurez-vous également que l'option Publier sur OPEN VPB est sélectionnée afin que les bénévoles puissent accéder au centre d'appel virtuel.

Une fois ces éléments complétés, vous pourrez poursuivre vers l'étape suivante.

Après avoir enregistrer,

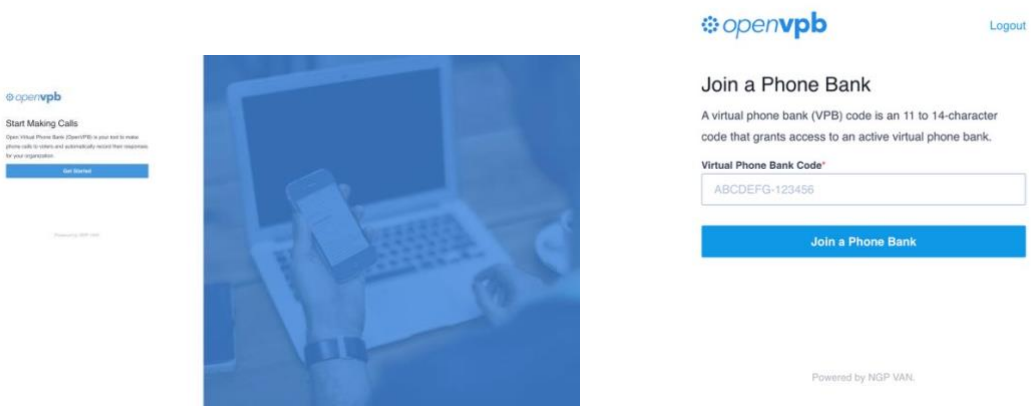
Un numéro à 13 chiffres vous seras partagés,

C'est à partir d'ici que vous allez vous diriger vers Open VPB :
https://www.openvpb.com/VirtualPhoneBank/
Ce lien vous amènera sur la plateforme, et voua allez utiliser les mêmes identifiants que vous utilisés pour vous connecter via Élection PLQ.

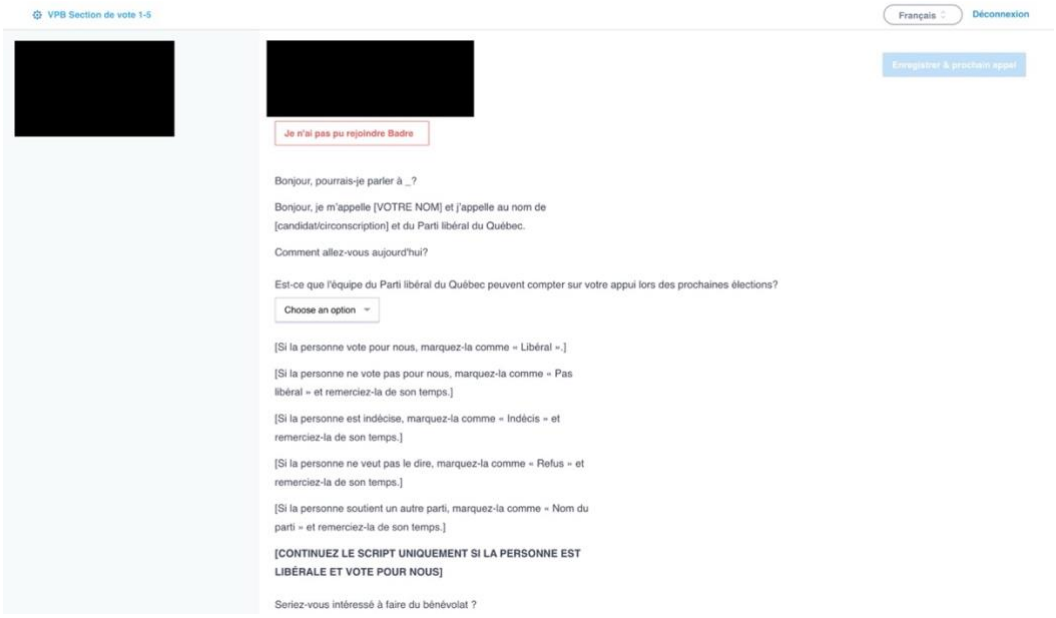


Une fois connecté, vous devrez cliquer sur « Get Started », puis insérer votre numéro à 13 chiffres.

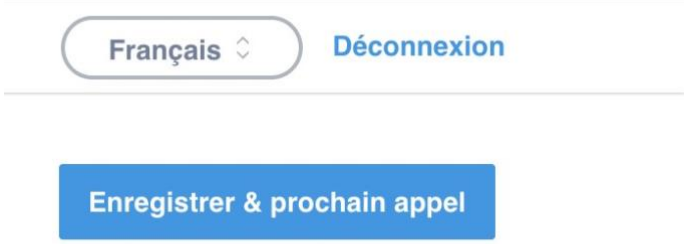
Dans notre cas fictif : 80D966M-760993



Vous arriverez directement dans votre centre d'appels virtuel. Après avoir saisi le numéro à 13 chiffres, vous verrez le scénario et pourrez commencer à passer des appels.



Après votre premier appel, il est impératif de sélectionner une réponse à la question du sondage. Sinon, vous ne pourrez pas passer au numéro suivant.



Faire une nouvelle ronde d'appels dans le centre d'appel virtuel (CAV)

Il est important d'essayer d'atteindre tous les contacts contenus dans le centre d'appel virtuel (CAV). Cela dit, vous ne pourrez jamais joindre tout le monde du premier coup. C'est pourquoi il est important, lorsque vous avez terminé votre liste, de prévoir une autre ronde téléphonique afin de faire une nouvelle tentative de contact avec les personnes auxquelles vous n'avez pas pu parler la première fois.

1. Commencez par la base de données dans laquelle le CAV a été créé.
    - Pour la sensibilisation des électeurs, utilisez l'onglet « Mes électeurs ».
    - Pour la gestion des bénévoles, la sensibilisation des donateurs ou les appels aux membres, utilisez l'onglet « Contacts partagés » de la base de données.
2. Cherchez votre CAV.
    - Dans la colonne administrative, cliquez sur « Services téléphoniques ». De là, cliquez sur « Centre d'appel virtuel ».

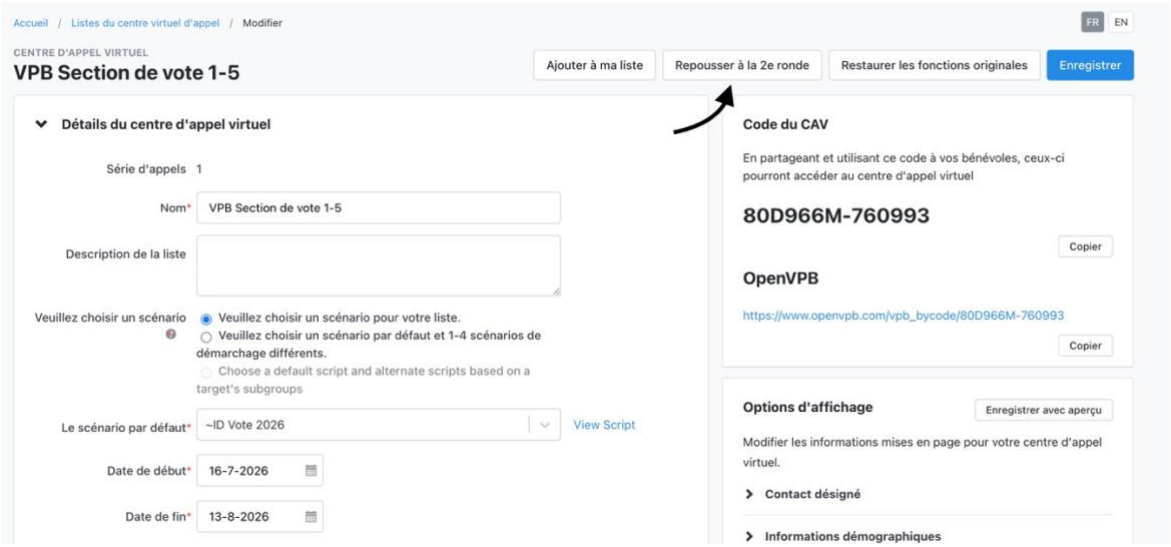


    - Une liste de tous les CAV actuellement actifs dans votre comité apparaîtra.
    - Trouvez le CAV que vous avez récemment complété et cliquez sur le titre en bleu pour ouvrir la page de configuration.

Nom	Code	Série	Taille de la liste	Tentative(s)	%	Présent(e)	%	Sondé	%	ont voté	%	Date de début	Date de fin	Comité propriétaire
Gouin membres	B76F56L-234197	1	206							N/A		17-6-26	23-8-26	~Parti libéral du Québec
Gouin membres	D56F56P-867308	1	206	6	3%	0	0%	0	0%	N/A		17-6-26	16-10-26	~Parti libéral du Québec
Rue liège	8F7566M-426496	1	76							N/A		5-7-26	2-7-27	Sanguinet
Rue Liège Pointage	6D7566M-140674	1	76							N/A		5-7-26	2-7-27	Sanguinet
SHSA - Pointé libéraux 2023	57E266K-355910	1	4,261	25	1%	10	0%	6	0%	N/A		27-6-26	31-8-26	Saint-Henri–Sainte-Anne
test	000266P-341575	1	206							N/A		25-6-26	16-10-26	~Parti libéral du Québec
test massimo	172266L-163351	1	206							N/A		25-6-26	23-8-26	~Parti libéral du Québec
VPB Section de vote 1-5	80D966M-760993	1	150							N/A		16-7-26	14-8-26	~Parti libéral du Québec

3. Envoyez votre CAV à la deuxième ronde téléphonique.

- Cliquez sur le bouton « Repousser à la 2e ronde » dans le haut de la fenêtre et cliquez sur « Enregistrer ».



4. Continuez à passer des appels téléphoniques.

- Vos bénévoles peuvent ensuite revenir à l'outil CAV à même leur compte Élection PLQ pour continuer à téléphoner.

- Rappel : Si le CAV a été partagé avec eux, ils pourront entrer dans le CAV et poursuivre leurs appels. Si vous utilisez un code CAV (numéro de liste), ce code sera changé chaque fois que la liste sera régénérée. N'oubliez pas de fournir ce numéro de liste à vos bénévoles.

Suivre les progrès de votre centre d'appel virtuel (CAV)

L'outil « Centre virtuel d'appel » vous permet de produire un rapport sur les résultats obtenus par vos campagnes d'appels téléphoniques.

Ce rapport vous aidera à déterminer dans quelle mesure votre équipe progresse dans ses appels téléphoniques et à identifier les tendances dans les données que vous recueillez. Ces tendances peuvent vous donner une idée générale du nombre de personnes contactées avec succès et des données que votre équipe a récoltées.

1. Commencer par accéder à « Mes électeurs » ou à « Contacts partagés » de la base de données selon le type de campagne d'appel que vous avez mis en place.

   - Si vous contactez des électeurs, assurez-vous d'être dans l'onglet « Mes électeurs ».

   - Si vous contactez des bénévoles, des donateurs ou des libéraux inscrits, commencez par l'onglet « Contacts partagés ».

2. Trouver votre centre d'appel virtuel (CAV)

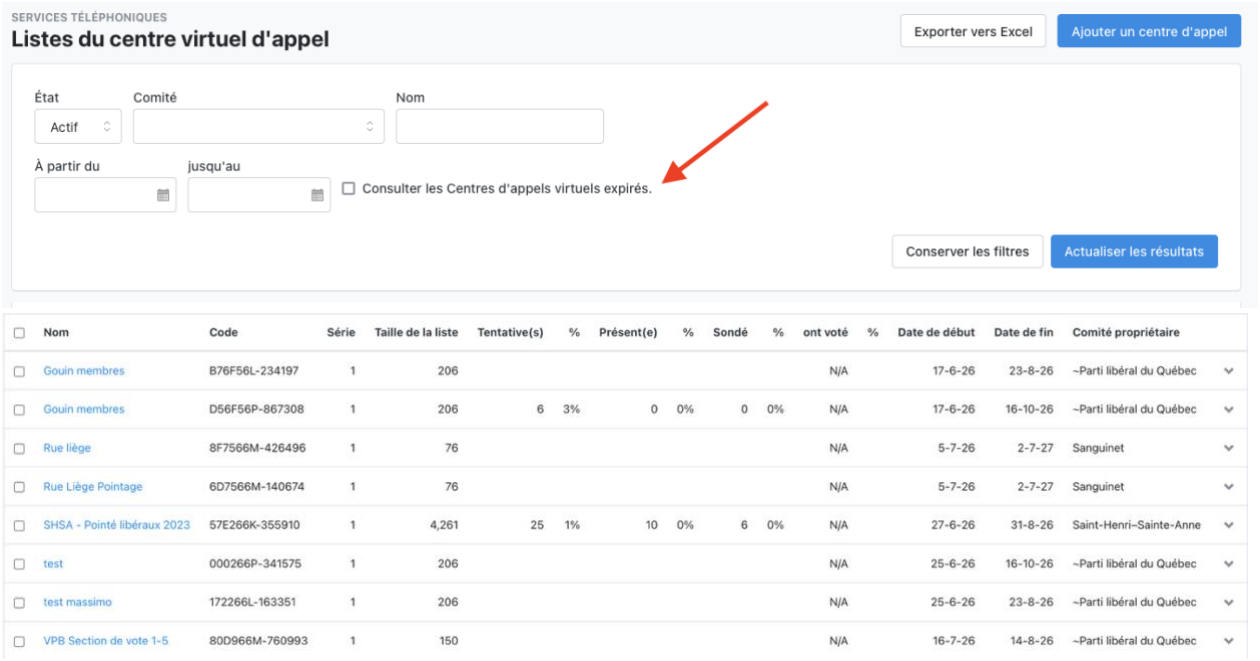
   - Dans la colonne de gauche du menu administratif, ouvrez les Services téléphoniques.

   - Cliquez sur « Centre d'appel virtuel ».



S'il y a trop de listes téléphoniques, vous pouvez remplir les champs en haut de cette page et cliquer sur « Actualiser les résultats » pour affiner votre recherche et ainsi trouver facilement celle que vous recherchez.

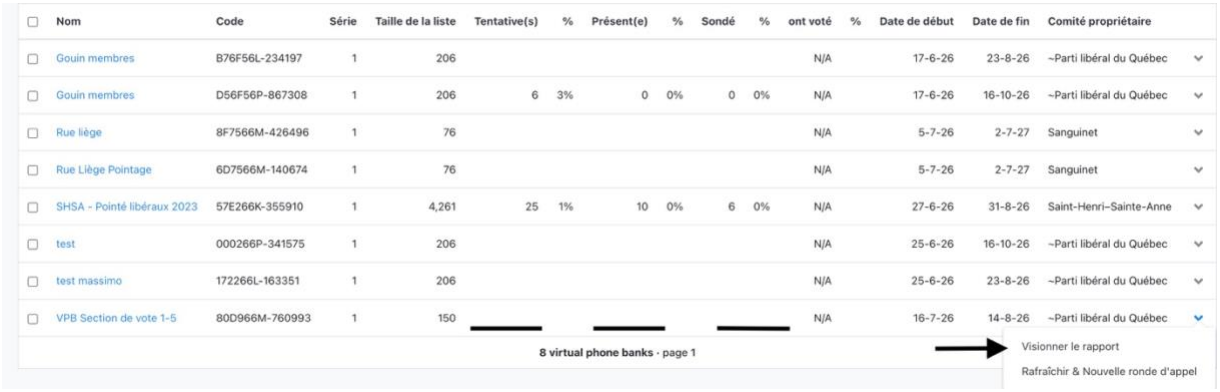
En cochant la case « Afficher les listes téléphoniques virtuelles expirées », vous pourrez voir les campagnes téléphoniques qui ont expiré.



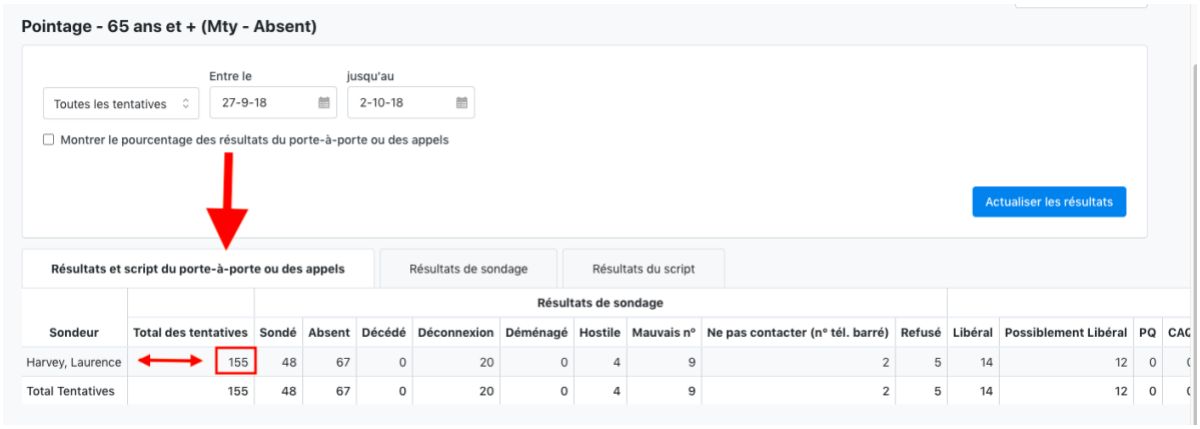
Nom	Code	Série	Taille de la liste	Tentative(s)	%	Présent(e)	%	Sondé	%	ont voté	%	Date de début	Date de fin	Comité propriétaire
Gouin membres	B76F56L-234197	1	206							N/A		17-6-26	23-8-26	~Parti libéral du Québec
Gouin membres	D56F56P-867308	1	206	6	3%	0	0%	0	0%	N/A		17-6-26	16-10-26	~Parti libéral du Québec
Rue liège	8F7566M-426496	1	76							N/A		5-7-26	2-7-27	Sanguinet
Rue Liège Pointage	6D7566M-140674	1	76							N/A		5-7-26	2-7-27	Sanguinet
SHSA - Pointé libéraux 2023	57E266K-355910	1	4,261	25	1%	10	0%	6	0%	N/A		27-6-26	31-8-26	Saint-Henri–Sainte-Anne
test	000266P-341575	1	206							N/A		25-6-26	16-10-26	~Parti libéral du Québec
test massimo	172266L-163351	1	206							N/A		25-6-26	23-8-26	~Parti libéral du Québec
VPB Section de vote 1-5	80D966M-760993	1	150							N/A		16-7-26	14-8-26	~Parti libéral du Québec

3. Vérifier le rapport

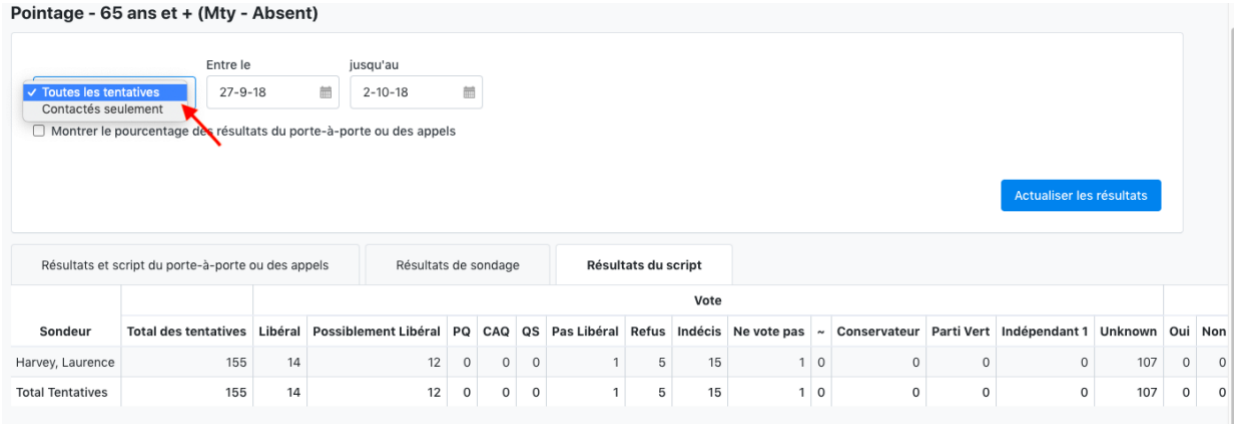
Cliquez sur « Visionner le rapport » que vous retrouverez tout au bout des informations sur la liste téléphonique pour laquelle vous souhaitez consulter les résultats. En cliquant sur “v”, le menu déroulant affichera l’option.



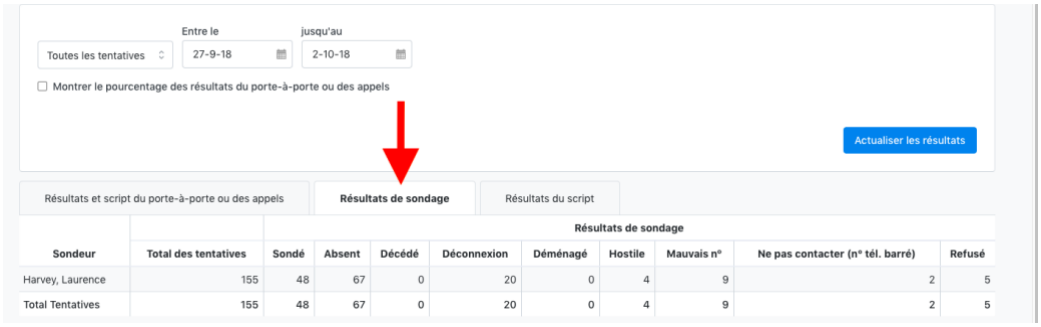
Le rapport de votre CAV vous montrera les résultats avec le nombre total de tentatives et triés par tous les sondeurs (bénévoles) qui ont effectué au moins un appel. Vous serez aussi en mesure de voir les personnes sondées, celles qui étaient absentes, les mauvais numéros, etc.



Au-dessus du rapport, vous pouvez modifier les paramètres de votre rapport pour afficher toutes les tentatives ou uniquement les personnes sondées.



Le rapport présente aussi des onglets sur lesquels vous pouvez cliquer pour afficher vos résultats en fonction des résultats de la prospection (prospecté, absent, déménagé, décédé, etc.) ou des résultats du script (résultats des réponses saisies dans le script de prospection). Toutes les catégories disponibles dans le script seront listées sous « Résultats du sondage ».



- Dans la section « Résultat du script », vous serez en mesure de voir quelle réponse ont données les personnes sondées. Par exemple:



		Vote															
Sondeur	Total des tentatives	Libéral	Possiblement Libéral	PQ	CAQ	QS	Pas Libéral	Refus	Indécis	Ne vote pas	~	Conservateur	Parti Vert	Indépendant 1	Unknown	Oui	Non
Harvey, Laurence	155	14	12	0	0	0	1	5	15	1	0	0	0	0	107	0	0
Total Tentatives	155	14	12	0	0	0	1	5	15	1	0	0	0	0	107	0	0

- C’est à cet endroit que vous serez en mesure d’évaluer les résultats obtenus lors de votre campagne d’appel. N’oubliez pas qu’il est toujours possible de cocher la fonctionnalité « Montrer le pourcentage des résultats du porte-à-porte

- Les contacts qui n’ont pas répondu au script et qui ont été entrés dans une catégorie autre que prospectés dans les résultats de la prospection apparaîtront sous « Inconnu » dans les résultats du script.

Guide pour masquer son numéro de téléphone

Lorsqu'on appelle des électeurs, il est recommandé de **masquer son numéro personnel**. Le correspondant verra alors « Numéro masqué » ou « Numéro inconnu » au lieu de votre numéro. C'est une fonction gratuite et intégrée au téléphone. À la fin de la journée, il suffit de réactiver l'affichage.

À savoir avant de commencer

Certains destinataires ne décrochent pas quand le numéro est masqué : prévenez-en votre équipe.

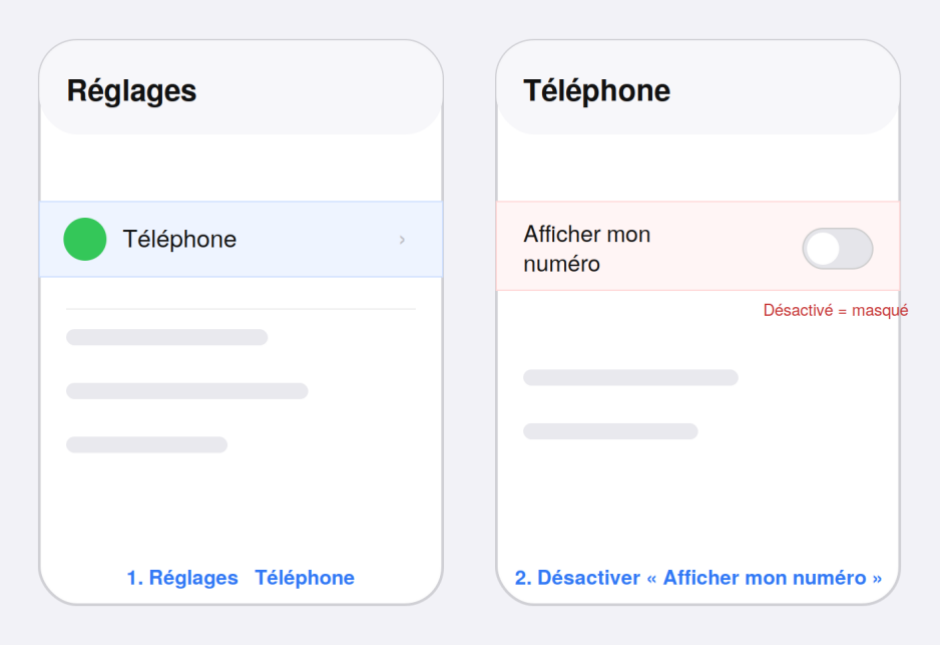
Selon l'opérateur, l'option peut porter un nom légèrement différent. La démarche reste la même.

La méthode par « code » (voir plus bas) fonctionne partout, même si l'option n'apparaît pas dans les réglages.

1. Sur iPhone (iOS)

Méthode recommandée, dans les Réglages (vaut pour tous les appels)

1. Ouvrez l'application « Réglages » (l'icône grise en forme d'engrenage).
2. Descendez, allez dans « Apps » et appuyez sur l'application « Téléphone ».
3. Trouvez et appuyez sur « Afficher mon numéro ».
4. Désactivez le curseur (il passe du vert au gris). Votre numéro est maintenant masqué.

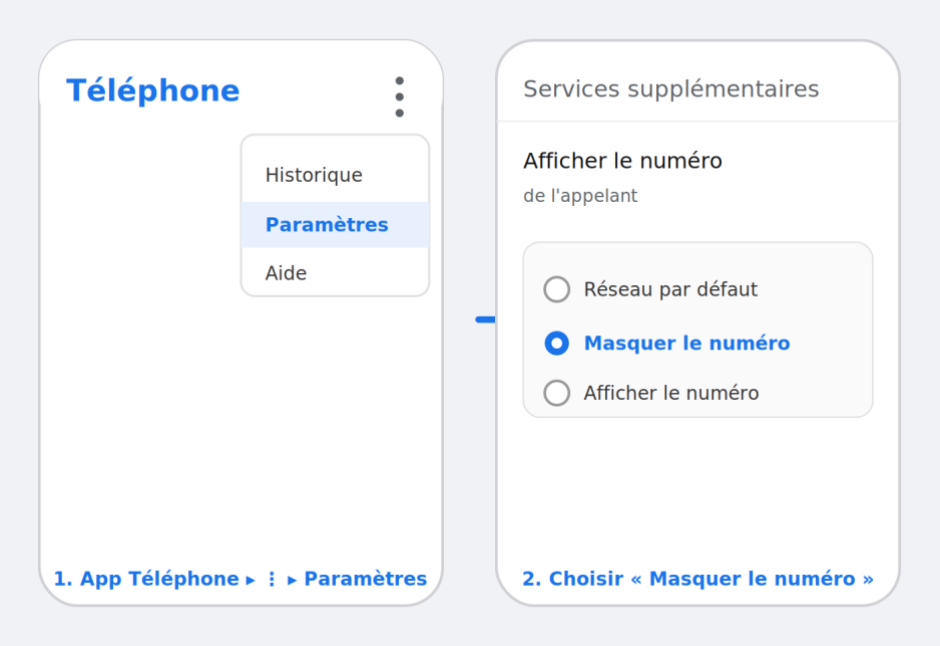


2. Sur Android (Samsung, Google Pixel)

Les menus varient un peu selon la marque, mais le chemin est presque toujours le même :

Méthode recommandée, dans l'application Téléphone (vaut pour tous les appels)

1. Ouvrez l'application « Téléphone » (celle qui sert à appeler).
2. Appuyez sur l'icône « ⋮ » (trois points) ou le menu, en haut à droite.
3. Appuyez sur « Paramètres ».
4. Ouvrez « Services supplémentaires » (ou « Paramètres supplémentaires » / « Autres paramètres »).
5. Appuyez sur « Afficher le numéro de l'appelant » (ou « ID de l'appelant »).
6. Choisissez « Masquer le numéro ». C'est fait.



Astuce Samsung

Sur les téléphones Samsung : App Téléphone ▸ ⋮ ▸ Paramètres ▸ Services supplémentaires ▸ Afficher mon numéro ▸ « Ne jamais afficher ».