



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Forms

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 Forms

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho Forms?
- 1.3 Se connecter
- 1.4 Configuration requise

2. Interface et gestion des formulaires

- 2.1 Tableau de bord principal
- 2.2 Organiser les formulaires en dossiers
- 2.3 Actions sur un formulaire
- 2.4 Onglets d'un formulaire

3. Créer un formulaire

- 3.1 Méthodes de création
- 3.2 Créer un formulaire vierge, étape par étape
- 3.3 Mise en page

4. Types de champs

- 4.1 Champs de base
- 4.2 Champs avancés
- 4.3 Ajouter un champ

5. Propriétés et validation des champs

- 5.1 Propriétés courantes
- 5.2 Validation

6. Règles et logique conditionnelle

- 6.1 Types de règles
- 6.2 Créer une règle de champ
- 6.3 Visualiser la logique

7. Apparence, thèmes et types de formulaires

- 7.1 Types d'affichage
- 7.2 Personnaliser le thème

8. Paramètres du formulaire

- 8.1 Notifications par courriel
- 8.2 Autres notifications
- 8.3 Après la soumission
- 8.4 Contrôle de l'accès et des soumissions
- 8.5 Protection contre les pourriels

9. Partager et publier un formulaire

- 9.1 Options de publication
- 9.2 Pré-remplir un formulaire par l'URL
- 9.3 Suivi des sources

10. Gérer les entrées et les rapports

- 10.1 Consulter les entrées
- 10.2 Actions sur les entrées
- 10.3 Créer un rapport personnalisé

11. Analyses du formulaire

- 11.1 Indicateurs disponibles

12. Approbations et tâches

- 12.1 Configurer un processus d'approbation
- 12.2 Approuver ou refuser
- 12.3 Tâches

13. Paiements

- 13.1 Passerelles prises en charge
- 13.2 Configurer un formulaire de paiement

14. Documents PDF, signatures et modèles

- 14.1 Modèles de fusion PDF
- 14.2 Signatures

15. Traduction et accessibilité

- 15.1 Formulaires multilingues
- 15.2 Accessibilité

16. Application mobile et saisie hors ligne

- 16.1 Fonctions de l'application
- 16.2 Remplir un formulaire hors ligne

17. Collaboration et partage interne

- 17.1 Partager un formulaire avec des collègues
- 17.2 Formulaires internes

18. Bonnes pratiques

- 18.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

19. Rôles et gestion des utilisateurs

- 19.1 Rôles de l'organisation
- 19.2 Ajouter des utilisateurs
- 19.3 Départ d'un employé

20. Panneau de contrôle et paramètres de l'organisation

- 20.1 Accéder au panneau de contrôle
- 20.2 Paramètres de l'organisation
- 20.3 Configurer un domaine personnalisé

21. Sécurité, confidentialité et conformité

- 21.1 Mesures de sécurité
- 21.2 Politiques de conservation des données
- 21.3 Loi 25 (Québec) — liste de contrôle

22. Audit et exportation des données

- 22.1 Journaux d'audit

22.2 Exporter toutes les données

22.3 Stockage

23. Configuration des courriels (SMTP et DKIM)

23.1 Pourquoi configurer?

23.2 Configurer DKIM

23.3 Configurer un serveur SMTP

24. Intégrations, connexions et API

24.1 Intégrations Zoho

24.2 Configurer l'intégration Zoho CRM

24.3 Intégrations tierces

24.4 Webhooks et API

25. Ressources globales et rapports programmés

25.1 Liste de choix globale

25.2 Liste globale des jours fériés

25.3 Rapports programmés

26. Contrôles de l'intelligence artificielle (Zia)

26.1 Fonctions IA

26.2 Gérer les fonctions IA

27. Abonnement, utilisation et copie entre organisations

27.1 Abonnement et modules complémentaires

27.2 Copier un formulaire vers une autre organisation

28. Liste de vérification du déploiement

28.1 Avant la mise en production

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 Forms
2. Interface et gestion des formulaires
3. Créer un formulaire
4. Types de champs
5. Propriétés et validation des champs
6. Règles et logique conditionnelle
7. Apparence, thèmes et types de formulaires
8. Paramètres du formulaire
9. Partager et publier un formulaire
10. Gérer les entrées et les rapports
11. Analyses du formulaire
12. Approbations et tâches
13. Paiements
14. Documents PDF, signatures et modèles
15. Traduction et accessibilité
16. Application mobile et saisie hors ligne
17. Collaboration et partage interne
18. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Forms

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit l'ensemble des fonctionnalités de Zoho Forms offertes aux utilisateurs, ainsi que les fonctions réservées aux administrateurs de l'organisation. Il couvre la version Web et l'application mobile, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les libellés de l'interface peuvent être affichés en anglais selon la langue de votre compte Zoho. Pour faciliter le repérage, les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses.

1.2 Qu'est-ce que Zoho Forms?

Zoho Forms est un générateur de formulaires en ligne qui permet de créer des formulaires Web et mobiles sans programmation, de collecter des réponses, d'automatiser les suivis (courriels, approbations, tâches) et de transférer les données vers d'autres applications, notamment Zoho CRM, Zoho Books, Zoho Desk, Zoho Sheet et Zoho WorkDrive.

- Formulaires de contact, demandes de soumission, inscriptions à des événements
- Sondages de satisfaction, évaluations et questionnaires internes
- Commandes et paiements en ligne
- Inspections terrain et collecte hors ligne sur appareil mobile
- Processus d'approbation (demandes de congés, achats, dépenses)

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://forms.zoho.com> (ou <https://forms.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho (adresse courriel et mot de passe, ou authentification unique de votre organisation).
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez Forms.
4. Si l'authentification à deux facteurs (MFA) est exigée, validez avec Zoho OneAuth ou le code reçu.

Conseil Nuagix — Ajoutez Zoho Forms à vos favoris et installez l'application mobile Zoho Forms (iOS et Android) pour remplir et consulter les formulaires en déplacement.

1.4 Configuration requise

- Navigateur récent : Chrome, Edge, Firefox ou Safari (deux dernières versions)
- Connexion Internet (sauf pour la saisie hors ligne dans l'application mobile)
- Application mobile Zoho Forms pour iOS ou Android pour les fonctions terrain

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et gestion des formulaires

2.1 Tableau de bord principal

La page d'accueil (All Forms) présente tous les formulaires auxquels vous avez accès.

- Mes formulaires (My Forms) : formulaires dont vous êtes propriétaire
- Partagés avec moi (Shared with Me) : formulaires qu'un collègue vous a partagés
- Dossiers (Folders) : regroupements personnalisés de formulaires
- Barre de recherche : trouver un formulaire par son nom
- Bouton Nouveau formulaire (New Form) : créer un formulaire

2.2 Organiser les formulaires en dossiers

1. Dans le panneau de gauche, cliquez sur le + à côté de Dossiers.
2. Nommez le dossier (ex. : « Ventes », « Ressources humaines »).
3. Glissez-déposez les formulaires dans le dossier, ou utilisez le menu ... d'un formulaire > Déplacer vers le dossier.

2.3 Actions sur un formulaire

Le menu ... (plus d'options) de chaque formulaire offre les actions suivantes :

- Modifier, dupliquer (Duplicate) ou renommer
- Désactiver temporairement le formulaire (il n'accepte plus de réponses)
- Partager avec des utilisateurs de l'organisation
- Transférer la propriété à un autre utilisateur
- Consulter le journal d'audit du formulaire
- Supprimer (le formulaire est placé dans la corbeille)

2.4 Onglets d'un formulaire

Onglet	Utilité
Générateur (Builder)	Ajouter et configurer les champs, la mise en page et le thème
Règles (Rules)	Logique conditionnelle : afficher, masquer, calculer, rediriger
Paramètres (Settings)	Notifications, messages de confirmation, approbations, sécurité, paiements
Intégrations (Integrations)	Envoi des données vers Zoho CRM, Books, Desk, Sheet, WorkDrive et services tiers

Onglet	Utilité
Partager (Share)	Lien public, intégration sur site Web, code QR, invitations
Rapports / Entrées (Reports / Entries)	Consulter, filtrer, exporter les réponses et analyser le formulaire

[↑ Retour à l'index](#)

3. Créer un formulaire

3.1 Méthodes de création

Méthode	Quand l'utiliser
Formulaire vierge (Blank Form)	Vous voulez partir de zéro et contrôler chaque champ
Modèle (Template)	Plus de 600 modèles par secteur : inscriptions, commandes, RH, immobilier, adhésions, RSVP, etc.
Créer avec Zia (IA)	Décrivez votre besoin en langage naturel; Zia génère les champs
PDF vers formulaire / Image vers formulaire	Convertir un formulaire papier ou PDF existant en formulaire interactif
Importer depuis CSV	Créer automatiquement un formulaire et ses entrées à partir d'un fichier CSV
Dupliquer	Réutiliser un formulaire existant comme base

3.2 Créer un formulaire vierge, étape par étape

1. Cliquez sur Nouveau formulaire (New Form).
2. Choisissez Formulaire vierge, puis le type : Standard, Carte (Card) ou Projecteur (Spotlight, une question à la fois).
3. Saisissez le nom du formulaire et une description facultative, puis cliquez sur Créer.
4. Dans le Générateur, glissez les champs du panneau de gauche vers la zone du formulaire.
5. Cliquez sur chaque champ pour configurer ses propriétés (libellé, obligatoire, validation, etc.).
6. Cliquez sur Aperçu (Preview) pour tester le formulaire sur ordinateur, tablette et mobile.
7. Cliquez sur Enregistrer, puis passez à l'onglet Partager pour publier.

3.3 Mise en page

- Grilles (Grids) : disposez les champs sur 1, 2 ou 3 colonnes
- Saut de page (Page Break) : créez un formulaire à plusieurs pages
- Section, en-tête (Heading), séparateur (Divider) et espaceur (Spacer) pour structurer visuellement
- Page d'accueil (Welcome Page) : introduction affichée avant le formulaire
- Barre de progression et navigation latérale gauche pour les formulaires multipages

Conseil Nuagix — Pour les formulaires de plus de 15 champs, utilisez plusieurs pages avec une barre de progression : le taux de complétion augmente sensiblement.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Types de champs

4.1 Champs de base

Champ	Description
Ligne unique (Single Line)	Texte court : nom d'entreprise, titre, etc.
Lignes multiples (Multi Line)	Texte long : commentaires, description d'un besoin
Nom (Name)	Prénom, nom, préfixe et suffixe
Adresse (Address)	Adresse complète, avec saisie semi-automatique Zoho Maps ou Google Maps
Courriel (Email)	Validation du format; vérification par code OTP en option
Téléphone (Phone)	Numéro avec indicatif de pays; vérification SMS en option
Site Web (Website)	Adresse URL validée
Nombre / Décimal / Devise	Valeurs numériques, avec plages de valeurs (jusqu'à 5 plages)
Date, Heure, Date et heure, Mois-année	Sélecteur de date contextuel; exclusion des jours fériés
Liste déroulante (Dropdown)	Choix unique dans une liste; version groupée (Grouped Dropdown) disponible
Grande liste (Large List)	Milliers d'options avec recherche instantanée
Boutons radio (Radio)	Choix unique visible
Cases à cocher (Checkbox)	Choix multiples
Choix multiples / Choix d'images	Sélection à partir de libellés ou d'images
Oui/Non (Yes/No)	Réponse binaire
Case de décision (Decision Box)	Case à cocher unique, ex. : consentement
Conditions (Terms and Conditions)	Texte des conditions avec acceptation obligatoire

4.2 Champs avancés

Champ	Description
Téléversement de fichiers (File Upload)	Documents joints; limite de taille et types de fichiers configurables

Champ	Description
Téléversement d'images (Image Upload)	Photos, avec compression et géo-horodatage sur mobile
Audio / Vidéo	Enregistrement ou téléversement de fichiers multimédias
Signature	Signature manuscrite à la souris, au doigt ou au stylet
Champ Zoho Sign	Signature électronique à valeur juridique intégrée au formulaire
Évaluation (Rating) / Curseur (Slider)	Étoiles, nombres ou échelle graduée
Matrice (Matrix Choice)	Grille de questions; la matrice multitype permet différents types par colonne
Sous-formulaire (Subform)	Lignes répétables : articles d'une commande, membres d'une famille; affichage vertical possible
Formule (Formula)	Calcul automatique à partir d'autres champs
Champs intelligents (Smart Fields)	Groupes de champs préconfigurés avec formules intégrées
Prix / Paiement	Montants et passerelle de paiement
Disponibilité par jour / date-heure	Réservation de dates ou de plages horaires avec quotas
Champ Zoho CRM (Lookup)	Rechercher et lier un enregistrement CRM existant
Pré-remplissage Webhook / Zoho Sheet	Remplir des champs à partir d'une source externe
Balayage intelligent (Smart Scan)	Reconnaissance de texte (OCR) à partir d'une image
Lecteur de codes (Scanner)	Lecture de codes-barres et de codes QR
Emplacement cartographique / GeoComplete	Afficher un lieu fixe ou saisir une adresse complète en une ligne
Expression régulière (Regex)	Imposer un format précis (ex. : numéro de dossier)
Champ masqué (Hidden)	Valeur transmise sans être visible : source de campagne, UTM, identifiant
Identifiant unique (Unique ID)	Numéro séquentiel généré à chaque soumission
Description, Bannière, Carrousel d'images, PDF intégré	Contenu informatif affiché au répondant

4.3 Ajouter un champ

1. Dans le Générateur, repérez le champ voulu dans le panneau de gauche (utilisez la recherche au besoin).
2. Glissez-le à l'endroit désiré, ou cliquez dessus pour l'ajouter à la fin.
3. Configurez-le dans le panneau Propriétés du champ (Field Properties) à droite.
4. Pour les listes de choix, saisissez les options une par ligne ou cliquez sur Générer avec Zia.

Conseil Nuagix — Utilisez les listes de choix globales (voir la partie administrateur) pour les listes réutilisées dans plusieurs formulaires, comme les régions administratives ou les services offerts.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Propriétés et validation des champs

5.1 Propriétés courantes

- Libellé (Field Label) et texte d'aide (Instructions)
- Texte indicatif (Placeholder) affiché dans le champ vide
- Obligatoire (Mandatory) : empêche la soumission si le champ est vide
- Aucun doublon (No Duplicates) : refuse une valeur déjà soumise (ex. : courriel)
- Valeur initiale (Initial Value) et pré-remplissage depuis l'URL
- Taille du champ (petite, moyenne, grande) et position dans la grille
- Masquer le champ (Hide Field) ou lecture seule
- Chiffrer les données (Encrypt) pour les renseignements sensibles
- Nom de lien du champ (Field Link Name) : identifiant technique utilisé par les intégrations et l'API

5.2 Validation

- Longueur minimale et maximale (caractères ou mots)
- Plage de valeurs numériques; jusqu'à 5 plages distinctes
- Dates permises : passées, futures, plage fixe, jours de la semaine, exclusion des jours fériés
- Confirmation de saisie : le répondant doit retaper le courriel ou le montant
- Vérification par OTP (courriel ou SMS)
- Expression régulière pour les formats personnalisés

Attention — Modifier le nom de lien d'un champ déjà utilisé dans une intégration ou une règle peut briser la correspondance. Vérifiez vos intégrations après chaque modification.

[↑ Retour à l'index](#)

6. Règles et logique conditionnelle

6.1 Types de règles

Règle	Effet
Règles de champ (Field Rules)	Afficher/masquer, activer/désactiver des champs, ou définir une valeur selon une condition
Règles de formulaire (Form Rules)	Après la soumission : envoyer un courriel, rediriger, afficher un message particulier, bloquer la soumission
Règles de page (Page Rules)	Sauter vers une page précise selon les réponses
Règles de formule	Calculs conditionnels (taxes, rabais, pointage)
Refuser la soumission (Deny Submission)	Bloquer l'envoi si un critère n'est pas respecté

6.2 Créer une règle de champ

1. Ouvrez l'onglet Règles (Rules) > Règles de champ > Nouvelle règle.
2. Définissez la condition : champ, opérateur (est, n'est pas, contient, est vide, supérieur à...) et valeur.
3. Ajoutez d'autres conditions avec ET / OU au besoin; la comparaison champ à champ est permise.
4. Définissez l'action : Afficher, Masquer, Activer, Désactiver ou Définir une valeur (Set Value).
5. Enregistrez. Utilisez l'interrupteur de la règle pour l'activer ou la désactiver sans la supprimer.

6.3 Visualiser la logique

La visualisation du flux de règles (Rule Flow) affiche graphiquement le parcours des règles de page. Utilisez-la pour repérer les boucles, les pages inaccessibles et les conflits entre règles.

Conseil Nuagix — Nommez vos règles de façon explicite (ex. : « Afficher section Entreprise si Type = Entreprise ») pour faciliter l'entretien du formulaire.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Apparence, thèmes et types de formulaires

7.1 Types d'affichage

Type	Description
Standard	Tous les champs d'une page sont visibles; idéal pour les formulaires courts
Carte (Card)	Une question par carte, présentation conversationnelle
Projecteur (Spotlight)	Expérience immersive, un champ à la fois, en plein écran

7.2 Personnaliser le thème

1. Dans le Générateur, cliquez sur Thèmes (Themes).
2. Choisissez un thème prédéfini (plusieurs centaines disponibles) ou ouvrez le Générateur de thème (Theme Builder).
3. Ajustez les couleurs, les polices, l'arrière-plan (images Unsplash ou Pexels), le logo et les boutons.
4. Recadrez, faites pivoter ou retournez les images directement dans le Générateur de thème.
5. Appliquez le CSS personnalisé si votre forfait le permet, puis enregistrez le thème pour le réutiliser.

Conseil Nuagix — Créez un thème aux couleurs de votre entreprise une seule fois et appliquez-le à tous vos formulaires pour une image de marque cohérente.

[↑ Retour à l'index](#)

8. Paramètres du formulaire

8.1 Notifications par courriel

1. Onglet Paramètres (Settings) > Notifications courriel (Email Notifications).
2. Notification interne : avisez les membres de l'équipe à chaque nouvelle soumission.
3. Réponse automatique (Autoresponder) : envoyez un accusé de réception au répondant.
4. Utilisez l'éditeur de courriel avancé pour insérer des valeurs de champs, des images, des boutons et des pièces jointes (PDF de la réponse).
5. Définissez l'expéditeur, l'adresse de réponse et les conditions d'envoi.

8.2 Autres notifications

- SMS : alerte envoyée au répondant ou à l'équipe
- WhatsApp Business : messages avec en-tête, pied de page et boutons d'action
- Notifications push dans l'application mobile Zoho Forms

8.3 Après la soumission

- Message de remerciement personnalisé, avec valeurs des champs
- Redirection vers une URL (ex. : page de remerciement de votre site Web)
- Permettre au répondant de modifier sa réponse ou d'en télécharger une copie PDF
- Examen des entrées enregistrées avant une nouvelle soumission

8.4 Contrôle de l'accès et des soumissions

- Planifier l'ouverture et la fermeture du formulaire (dates et heures)
- Limiter le nombre total de réponses ou le nombre de réponses par jour
- Limiter à une réponse par personne (par adresse IP, courriel ou compte)
- Protéger par mot de passe ou restreindre aux utilisateurs de l'organisation
- Géorepérage (Geofence) : accepter les soumissions seulement dans un maximum de 10 zones géographiques
- Enregistrer et reprendre (Save and Resume) et sauvegarde automatique dans le navigateur
- Désactiver la soumission par la touche Entrée

8.5 Protection contre les pourriels

- CAPTCHA Zoho (plusieurs types de défis, du texte aux casse-têtes visuels)
- Google reCAPTCHA v2 ou v3 (filtrage invisible par score)
- Cloudflare Turnstile

Conseil Nuagix — Activez toujours une protection anti-pourriel sur les formulaires publics intégrés à votre site Web.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Partager et publier un formulaire

9.1 Options de publication

Option	Utilisation
Lien permanent (Permalink)	URL publique à partager par courriel, clavardage ou réseaux sociaux; nom de lien personnalisable
Intégration iframe	Afficher le formulaire directement dans une page Web
Intégration JavaScript	Hauteur adaptative, meilleure intégration visuelle
Fenêtre contextuelle (Popup) / Glissante (Slide-in) / Flottante	Afficher le formulaire au clic d'un bouton ou lors d'un événement
Code QR	Imprimer sur une affiche, une facture ou un kiosque
Invitation par courriel	Envoyer des liens personnalisés et suivre qui a répondu
Réseaux sociaux	Publier sur Facebook, LinkedIn ou X
Mode kiosque	Soumissions répétées sur une tablette en libre-service

9.2 Pré-remplir un formulaire par l'URL

1. Onglet Partager > Pré-remplir l'URL (Prefill URL).
2. Sélectionnez les champs à pré-remplir et saisissez les valeurs.
3. Copiez l'URL générée. Les paramètres suivent le format ?NomDeLienDuChamp=valeur.
4. Utilisez des URL statiques de pré-remplissage pour réutiliser un même lien (ex. : un lien par représentant).

9.3 Suivi des sources

Ajoutez des paramètres UTM (utm_source, utm_medium, utm_campaign) aux liens de partage. Ils sont enregistrés avec chaque réponse et visibles dans les analyses, ce qui permet de mesurer la performance de chaque canal.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Gérer les entrées et les rapports

10.1 Consulter les entrées

1. Ouvrez le formulaire, puis l'onglet Rapports / Entrées (Reports / All Entries).
2. Choisissez l'affichage : tableau (liste) ou fiche détaillée.
3. Cliquez sur une entrée pour voir toutes les valeurs, les pièces jointes, les notes et l'historique.

10.2 Actions sur les entrées

- Rechercher, trier et filtrer (par date, valeur de champ, statut d'approbation)
- Modifier une entrée ou ajouter une entrée manuellement
- Ajouter des notes internes et des commentaires
- Imprimer ou télécharger en PDF
- Exporter en CSV, XLSX ou PDF (sélection ou totalité)
- Supprimer une entrée, une sélection ou toutes les entrées
- Envoyer de nouveau une entrée vers une intégration en cas d'échec

10.3 Créer un rapport personnalisé

1. Dans Rapports, cliquez sur Nouveau rapport.
2. Choisissez les colonnes affichées et leur ordre.
3. Ajoutez des critères de filtre (ex. : Région = Laurentides).
4. Partagez le rapport avec des collègues en lecture seule ou en lecture et exportation.
5. Programmez l'envoi automatique du rapport par courriel (quotidien, hebdomadaire, mensuel).

[↑ Retour à l'index](#)

11. Analyses du formulaire

11.1 Indicateurs disponibles

- Nombre de vues, de débuts de saisie et de soumissions
- Taux de conversion et taux d'abandon par page et par champ
- Temps moyen de remplissage
- Répartition par appareil, navigateur et emplacement géographique
- Performance par source (paramètres UTM)
- Résumé graphique des réponses pour les champs de choix (sondages)

Conseil Nuagix — Un taux d'abandon élevé sur un champ précis indique souvent une question trop intrusive ou mal formulée. Rendez-la facultative ou déplacez-la plus loin.

[↑ Retour à l'index](#)

12. Approbations et tâches

12.1 Configurer un processus d'approbation

1. Onglet Paramètres > Approbations (Approvals) > Nouvelle approbation.
2. Définissez les conditions de déclenchement (toutes les entrées ou selon des critères).
3. Ajoutez un ou plusieurs niveaux d'approbation (séquentiels).
4. Désignez les approbateurs : utilisateurs précis, gestionnaire du répondant ou valeur d'un champ.
5. Personnalisez les courriels envoyés aux approbateurs et au répondant (éditeur avancé).
6. Définissez les actions après approbation ou refus : notification, intégration, message obligatoire.

12.2 Approuver ou refuser

- Depuis le courriel reçu, l'onglet Approbations de Zoho Forms ou l'application mobile
- Ajouter un commentaire (peut être rendu obligatoire)
- Consulter l'historique complet des décisions dans l'entrée

12.3 Tâches

Les tâches permettent d'assigner une entrée à un membre de l'équipe pour traitement (ex. : rappeler un prospect, compléter une inspection). L'utilisateur assigné reçoit une notification et peut modifier les champs qui lui sont permis, puis marquer la tâche comme terminée.

[↑ Retour à l'index](#)

13. Paiements

13.1 Passerelles prises en charge

- Stripe (incluant paiements récurrents, paiements futurs et coupons)
- PayPal, Square, Authorize.Net, Razorpay et autres selon la région
- Zoho Checkout / Zoho Payments selon la configuration choisie

13.2 Configurer un formulaire de paiement

1. Ajoutez des champs de prix (Price) ou un champ Formule pour calculer le total, incluant TPS et TVQ.
2. Onglet Paramètres (ou Intégrations) > Paiements > choisissez la passerelle et connectez votre compte.
3. Associez le champ du montant total et la devise (CAD).
4. Définissez le type : paiement unique, récurrent ou autorisation pour paiement futur.
5. Testez en mode test (sandbox) avant la mise en production.

Attention — Zoho Forms ne conserve pas les numéros de cartes : ils sont traités directement par la passerelle de paiement.

[↑ Retour à l'index](#)

14. Documents PDF, signatures et modèles

14.1 Modèles de fusion PDF

1. Onglet Paramètres > Modèles PDF (PDF / Merge Templates) > Nouveau modèle.
2. Concevez le document (en-tête, logo, texte) et insérez les valeurs des champs.
3. Joignez le PDF aux notifications courriel ou transférez-le vers WorkDrive.
4. Protégez le PDF par un mot de passe statique ou dynamique (ex. : date de naissance du répondant).

14.2 Signatures

- Champ Signature : signature simple dessinée dans le formulaire
- Champ Zoho Sign : signature électronique à valeur juridique avec piste d'audit
- Intégration Zoho Sign : envoyer un document à signer après la soumission

[↑ Retour à l'index](#)

15. Traduction et accessibilité

15.1 Formulaires multilingues

1. Onglet Paramètres > Traduction (Translation).
2. Ajoutez les langues désirées (ex. : français et anglais).
3. Traduisez manuellement chaque libellé, ou connectez une clé Google Cloud Translation pour une traduction automatique à réviser.
4. Le répondant choisit sa langue à l'aide d'un sélecteur, ou la langue est détectée selon son navigateur.

Conseil Nuagix — Au Québec, publiez vos formulaires publics en français par défaut, avec l'anglais comme langue secondaire.

15.2 Accessibilité

- Contrôles d'accessibilité : taille du texte, espacement des caractères, thèmes de couleurs contrastés
- Les répondants peuvent eux-mêmes ajuster la taille et l'espacement du texte
- Texte de remplacement pour les images et navigation au clavier

[↑ Retour à l'index](#)

16. Application mobile et saisie hors ligne

16.1 Fonctions de l'application

- Créer, modifier et remplir des formulaires depuis un téléphone ou une tablette
- Saisie hors ligne : les entrées sont synchronisées dès le retour de la connexion
- Photos géo-horodatées, lecture de codes-barres et QR, balayage intelligent (OCR)
- Mode kiosque et vue Web kiosque pour les tablettes en libre-service
- Approuver les entrées et recevoir des notifications push
- Exporter une entrée en CSV ou PDF

16.2 Remplir un formulaire hors ligne

1. Ouvrez l'application Zoho Forms pendant que vous êtes connecté pour télécharger les formulaires.
2. Activez la disponibilité hors ligne du formulaire, si elle n'est pas déjà activée.
3. Remplissez le formulaire sur le terrain; l'entrée est placée dans la boîte d'envoi.
4. À votre retour en zone connectée, l'application synchronise automatiquement les entrées.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Collaboration et partage interne

17.1 Partager un formulaire avec des collègues

1. Menu ... du formulaire > Partager (Share Form) ou onglet Partager > Utilisateurs de l'organisation.
2. Sélectionnez des utilisateurs ou des groupes.
3. Attribuez les droits : modifier le formulaire, voir les entrées, lecture et exportation, gérer les approbations.
4. Les collaborateurs retrouvent le formulaire sous Partagés avec moi.

17.2 Formulaires internes

- Restreindre l'accès aux utilisateurs connectés de l'organisation
- Remplir automatiquement le nom et le courriel de l'utilisateur connecté
- Permettre à chaque utilisateur de consulter seulement ses propres entrées

[↑ Retour à l'index](#)

18. Bonnes pratiques

18.1 Recommandations Nuagix

- Ne demandez que l'information réellement nécessaire; chaque champ additionnel réduit le taux de complétion
- Nommez les liens de champs de façon claire et stable avant de configurer les intégrations
- Testez chaque formulaire en aperçu mobile et avec des données réelles avant la publication
- Ajoutez un consentement explicite (case de décision) conforme à la Loi 25 pour la collecte de renseignements personnels
- Activez une protection anti-pourriel sur tous les formulaires publics
- Utilisez des champs masqués et des paramètres UTM pour connaître l'origine des demandes
- Documentez les règles et les intégrations de chaque formulaire important
- Désactivez ou archivez les formulaires qui ne sont plus utilisés

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 19. Rôles et gestion des utilisateurs
- 20. Panneau de contrôle et paramètres de l'organisation
- 21. Sécurité, confidentialité et conformité
- 22. Audit et exportation des données
- 23. Configuration des courriels (SMTP et DKIM)
- 24. Intégrations, connexions et API
- 25. Ressources globales et rapports programmés
- 26. Contrôles de l'intelligence artificielle (Zia)
- 27. Abonnement, utilisation et copie entre organisations
- 28. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

19. Rôles et gestion des utilisateurs

19.1 Rôles de l'organisation

Rôle	Droits principaux
Super administrateur (Super Admin)	Contrôle complet : abonnement, paramètres de l'organisation, tous les formulaires, transfert de propriété, copie entre organisations
Administrateur (Admin)	Gestion des utilisateurs, paramètres du panneau de contrôle, audit, connexions
Utilisateur (User / Member)	Création et gestion de ses propres formulaires et de ceux partagés avec lui

19.2 Ajouter des utilisateurs

1. Ouvrez le panneau de contrôle (Control Panel) > Utilisateurs (Users).
2. Cliquez sur Ajouter un utilisateur, saisissez l'adresse courriel et choisissez le rôle.
3. Pour les grandes équipes, importez les utilisateurs de Microsoft 365 ou gérez-les depuis Zoho One / Zoho Directory.
4. L'utilisateur reçoit une invitation à rejoindre l'organisation.

Note — Dans Zoho One, l'accès à Zoho Forms est accordé depuis la console d'administration Zoho One (Applications > Forms > attribuer aux utilisateurs).

19.3 Départ d'un employé

1. Transférez la propriété de ses formulaires à un autre utilisateur (menu ... > Transférer la propriété, ou en lot depuis le panneau de contrôle).
2. Vérifiez les notifications, approbations et tâches où il était désigné.
3. Désactivez ensuite l'utilisateur, puis retirez sa licence.

Attention — Supprimer un utilisateur sans transférer ses formulaires peut entraîner la perte de ses formulaires et de leurs entrées.

[↑ Retour à l'index](#)

20. Panneau de contrôle et paramètres de l'organisation

20.1 Accéder au panneau de contrôle

1. Cliquez sur votre photo de profil ou sur l'icône Paramètres dans le coin supérieur droit.
2. Sélectionnez Panneau de contrôle (Control Panel). Seuls les administrateurs y ont accès.

20.2 Paramètres de l'organisation

Paramètre	Description
Utilisation du compte (Account Usage)	Nombre de formulaires, d'entrées et espace de stockage utilisé
Renommer le portail (Rename Portal)	Nom du portail qui apparaît dans les URL des formulaires
Domaine personnalisé (Custom Domain)	Remplacer forms.zoho.com par votre domaine (ex. : formulaires.votredomaine.ca)
Liste de pays (Country List)	Personnaliser et traduire les noms de pays des champs d'adresse
Assistant de paramètres	Agent conversationnel pour trouver rapidement un paramètre

20.3 Configurer un domaine personnalisé

1. Panneau de contrôle > Domaine personnalisé > Ajouter un domaine.
2. Saisissez le sous-domaine désiré (ex. : forms.votredomaine.ca).
3. Ajoutez l'enregistrement CNAME fourni dans la zone DNS de votre registraire.
4. Revenez dans Zoho Forms et cliquez sur Vérifier. Le certificat SSL est généré automatiquement.

[↑ Retour à l'index](#)

21. Sécurité, confidentialité et conformité

21.1 Mesures de sécurité

- Chiffrement des champs sensibles (Encrypt) et chiffrement complet du formulaire avec code d'accès secret
- Authentification multifacteur et authentification unique (SAML) gérées par Zoho Accounts / Zoho Directory
- Restriction des formulaires aux utilisateurs connectés de l'organisation
- Protection des PDF par mot de passe
- Révocation des jetons d'accès des services tiers connectés (Dropbox, OneDrive, etc.)
- Hébergement au centre de données canadien (zohocloud.ca) pour la résidence des données au Canada

21.2 Politiques de conservation des données

1. Dans les paramètres du formulaire, ouvrez Conservation des données (Data Retention).
2. Définissez la durée après laquelle les entrées sont supprimées automatiquement.
3. Appliquez des politiques cohérentes avec vos obligations légales et contractuelles.

21.3 Loi 25 (Québec) — liste de contrôle

- Désigner le responsable de la protection des renseignements personnels et l'indiquer sur vos formulaires
- Obtenir un consentement explicite, distinct et documenté (champ Case de décision obligatoire)
- Indiquer la finalité de la collecte et le lien vers votre politique de confidentialité
- Collecter uniquement les renseignements nécessaires
- Chiffrer les champs sensibles et limiter l'accès aux entrées
- Fixer une durée de conservation et supprimer les données au terme de celle-ci
- Conserver les journaux d'audit pour démontrer la conformité

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

[↑ Retour à l'index](#)

22. Audit et exportation des données

22.1 Journaux d'audit

- Audit au niveau de l'organisation : historique chronologique des actions (connexion, création, modification, suppression, partage)
- Audit au niveau du formulaire : modifications apportées à un formulaire précis
- Audit des enregistrements : historique des modifications de chaque entrée
- Exportation des données d'audit dans un fichier protégé par mot de passe

22.2 Exporter toutes les données

1. Panneau de contrôle > Exportation des données (Data Export).
2. Sélectionnez les formulaires ou l'ensemble de l'organisation.
3. Lancez l'exportation; un lien de téléchargement est fourni lorsque le fichier est prêt.
4. Conservez l'archive dans un emplacement sécurisé (ex. : dossier WorkDrive à accès restreint).

22.3 Stockage

Le rapport d'information sur le stockage (Export File Storage Info) indique l'espace utilisé par utilisateur. Utilisez-le pour repérer les formulaires qui accumulent de nombreux fichiers joints.

[↑ Retour à l'index](#)

23. Configuration des courriels (SMTP et DKIM)

23.1 Pourquoi configurer?

Par défaut, les notifications sont envoyées par les serveurs de Zoho. Configurer DKIM ou un serveur SMTP permet d'envoyer les courriels au nom de votre domaine et d'éviter qu'ils se retrouvent dans les courriels indésirables.

23.2 Configurer DKIM

1. Panneau de contrôle > DKIM > Ajouter un domaine.
2. Copiez l'enregistrement TXT fourni (sélecteur et clé publique).
3. Ajoutez-le dans la zone DNS du domaine, puis cliquez sur Vérifier.
4. Vérifiez aussi que l'enregistrement SPF du domaine autorise Zoho.

23.3 Configurer un serveur SMTP

1. Panneau de contrôle > SMTP > Configurer.
2. Saisissez l'hôte, le port (587 ou 465), le type de sécurité (TLS/SSL), le nom d'utilisateur et le mot de passe.
3. Définissez l'adresse d'expéditeur par défaut et envoyez un courriel de test.

[↑ Retour à l'index](#)

24. Intégrations, connexions et API

24.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Créer ou mettre à jour des pistes, contacts, comptes, affaires et modules personnalisés; environnement sandbox pris en charge
Zoho Books	Créer des clients, fournisseurs, soumissions, factures et paiements; transférer les pièces jointes
Zoho Desk	Créer des billets de soutien
Zoho Projects	Créer des tâches, des problèmes (issues) et des enregistrements de modules personnalisés
Zoho Campaigns / Marketing Automation	Ajouter les répondants à des listes d'envoi
Zoho Sheet, Analytics	Consigner et analyser les réponses
Zoho WorkDrive	Classer automatiquement les fichiers téléversés
Zoho Sign	Envoyer des documents à signer
Zoho Flow	Orchestrer des processus entre plusieurs applications

24.2 Configurer l'intégration Zoho CRM

1. Ouvrez le formulaire > Intégrations > CRM > Intégrer.
2. Choisissez le module cible (ex. : Pistes) et l'action : créer, ou créer et mettre à jour si l'enregistrement existe (clé de dédoublement, ex. : courriel).
3. Associez chaque champ du formulaire au champ CRM correspondant. Les champs obligatoires du CRM doivent tous être associés.
4. Définissez le propriétaire de l'enregistrement, la source de la piste et, au besoin, les règles d'assignation.
5. Activez le déclenchement des règles de workflow CRM si nécessaire.
6. Soumettez une entrée de test et vérifiez l'enregistrement créé dans le CRM.

Attention — Si un champ obligatoire du CRM n'est pas associé ou reçoit une valeur invalide (ex. : option de liste inexistante), l'entrée n'est pas transférée. Consultez le journal des intégrations pour relancer l'envoi.

24.3 Intégrations tierces

- Google Sheets, Microsoft Excel, OneDrive, Dropbox, Box
- Salesforce, HubSpot, Mailchimp, Slack, Microsoft Power Automate, Zapier
- WhatsApp Business (plusieurs comptes)
- Alertes courriel en cas d'échec d'une intégration

24.4 Webhooks et API

- Webhooks : envoyer les données de chaque soumission (JSON ou formulaire encodé) vers une URL externe
- Pré-remplissage par webhook (méthodes GET ou POST) pour alimenter un formulaire depuis un système externe
- API REST Zoho Forms (authentification OAuth 2.0) pour lire les formulaires et les entrées
- Connexions (Connections) : authentification centralisée des services externes, dont Google Maps
- PostMessage : suivre les événements des formulaires intégrés à un site Web

[↑ Retour à l'index](#)

25. Ressources globales et rapports programmés

25.1 Liste de choix globale

1. Panneau de contrôle > Liste de choix globale (Global Choice List) > Nouvelle liste.
2. Saisissez ou importez les options (ex. : liste des services, régions, succursales).
3. Dans un formulaire, choisissez cette liste comme source des options d'un champ de choix.
4. Toute modification de la liste globale s'applique à tous les formulaires qui l'utilisent.

25.2 Liste globale des jours fériés

Définissez les jours fériés de l'organisation (ex. : jours fériés du Québec). Les champs Date peuvent ensuite les exclure automatiquement, ce qui est utile pour les réservations et les demandes de rendez-vous.

25.3 Rapports programmés

Le panneau de contrôle permet de consulter et de gérer tous les rapports programmés de l'organisation : destinataires, fréquence et formulaires concernés.

[↑ Retour à l'index](#)

26. Contrôles de l'intelligence artificielle (Zia)

26.1 Fonctions IA

- Création de formulaires à partir d'une description
- Génération d'options de choix
- Conversion de PDF et d'images en formulaires
- Balayage intelligent (OCR) des images téléversées

26.2 Gérer les fonctions IA

1. Panneau de contrôle > Assistant IA (AI Assistant).
2. Activez ou désactivez les fonctions IA pour l'ensemble de l'organisation.
3. Documentez votre décision dans votre politique d'utilisation de l'IA.

[↑ Retour à l'index](#)

27. Abonnement, utilisation et copie entre organisations

27.1 Abonnement et modules complémentaires

- Consulter le forfait actuel, le nombre d'utilisateurs, de formulaires, d'entrées et l'espace de stockage
- Ajouter des modules complémentaires (entrées, stockage, SMS, utilisateurs)
- Dans Zoho One, l'abonnement est géré depuis la console Zoho One

27.2 Copier un formulaire vers une autre organisation

1. Le super administrateur de l'organisation source lance la copie du formulaire.
2. Il indique l'organisation de destination.
3. Le super administrateur de l'organisation de destination accepte la copie.
4. Reconfigurez ensuite les intégrations, les notifications et les approbations dans la nouvelle organisation.

[↑ Retour à l'index](#)

28. Liste de vérification du déploiement

28.1 Avant la mise en production

- ☐ Utilisateurs ajoutés et rôles attribués
- ☐ Domaine personnalisé, DKIM/SPF ou SMTP configurés
- ☐ Thème de marque créé et appliqué
- ☐ Listes de choix globales et jours fériés définis
- ☐ Consentement Loi 25 et lien vers la politique de confidentialité ajoutés
- ☐ Champs sensibles chiffrés et politique de conservation définie
- ☐ Protection anti-pourriel activée
- ☐ Intégrations testées avec des entrées réelles (CRM, Books, Desk, WorkDrive)
- ☐ Notifications et réponses automatiques vérifiées (réception, courriels indésirables)
- ☐ Approbations et tâches testées de bout en bout
- ☐ Aperçu mobile validé; mode hors ligne testé si requis
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Forms. 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)
Formulaire	Form
Générateur de formulaire	Form Builder
Champ	Field
Nom de lien du champ	Field Link Name
Entrée / réponse	Entry / Submission
Règle de champ	Field Rule
Règle de formulaire	Form Rule
Règle de page	Page Rule
Réponse automatique	Autoresponder
Lien permanent	Permalink
Pré-remplissage	Prefill
Sous-formulaire	Subform
Approbation	Approval
Panneau de contrôle	Control Panel
Journal d'audit	Audit Log
Conservation des données	Data Retention
Liste de choix globale	Global Choice List
Enregistrer et reprendre	Save and Resume
Géorepérage	Geofence
Modèle de fusion	Merge Template

[↑ Retour à l'index](#)