



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Survey

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 Survey

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

2. Interface et gestion des sondages

- 2.1 Tableau de bord
- 2.2 Onglets d'un sondage
- 2.3 Actions sur un sondage

3. Créer un sondage

- 3.1 Méthodes de création
- 3.2 Créer un sondage vierge, étape par étape

4. Types de questions

- 4.1 Questions à choix
- 4.2 Échelles et indicateurs
- 4.3 Questions ouvertes et autres
- 4.4 Options de question

5. Logique et personnalisation

- 5.1 Types de logique
- 5.2 Ajouter une logique de page
- 5.3 Insertion de données (Piping)

6. Apparence et langues

- 6.1 Thèmes
- 6.2 Sondages multilingues

7. Paramètres du sondage

- 7.1 Expérience du répondant
- 7.2 Contrôle de la collecte
- 7.3 Confidentialité

8. Distribuer un sondage

- 8.1 Collecteurs (Collectors)
- 8.2 Envoyer une campagne courriel

9. Rapports et analyses

- 9.1 Types de rapports
- 9.2 Analyses avancées
- 9.3 Partager et exporter

10. Automatisations et documents

- 10.1 Actions après une réponse

11. Collaboration et application mobile

- 11.1 Travailler en équipe
- 11.2 Application mobile

12. Bonnes pratiques

- 12.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

13. Portail, départements et rôles

- 13.1 Structure
- 13.2 Rôles
- 13.3 Ajouter un utilisateur
- 13.4 Départ d'un employé

14. Courriel et domaines

- 14.1 Expéditeur et authentification
- 14.2 Domaine personnalisé

15. Sécurité, audit et conformité

- 15.1 Sécurité
- 15.2 Conformité

16. Intégrations

- 16.1 Intégrations offertes
- 16.2 Relier Zoho Survey à Zoho CRM

17. Abonnement et forfaits

- 17.1 Forfaits
- 17.2 Suivre l'utilisation

18. Liste de vérification du déploiement

- 18.1 Avant le premier sondage

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 Survey
2. Interface et gestion des sondages
3. Créer un sondage
4. Types de questions
5. Logique et personnalisation
6. Apparence et langues
7. Paramètres du sondage
8. Distribuer un sondage
9. Rapports et analyses
10. Automatisations et documents
11. Collaboration et application mobile
12. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Survey

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho Survey offertes aux utilisateurs et les fonctions réservées aux administrateurs, 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 Survey?

Zoho Survey est l'outil de sondage en ligne de Zoho. Il permet de concevoir des sondages et des questionnaires avec logique conditionnelle, de les diffuser par courriel, lien, site Web, SMS ou code QR, puis d'analyser les résultats avec des rapports, des tableaux croisés et des indicateurs comme le NPS.

- Satisfaction de la clientèle (NPS, CSAT, CES)
- Engagement et mobilisation des employés (eNPS)
- Évaluation de formations et d'événements
- Études de marché et tests de concepts
- Quiz avec pointage

1.3 Zoho Survey ou Zoho Forms?

Besoin	Outil recommandé
Mesurer une opinion, analyser des tendances, calculer un NPS	Zoho Survey
Collecter des données opérationnelles (demandes, commandes, inscriptions, paiements)	Zoho Forms
Sondage anonyme avec rapports statistiques avancés	Zoho Survey
Processus d'approbation ou transfert vers un CRM après chaque soumission	Zoho Forms

1.4 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://survey.zoho.com> (ou <https://survey.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 Survey.
4. Choisissez le département dans lequel vous travaillez, s'il y en a plusieurs.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et gestion des sondages

2.1 Tableau de bord

- Liste des sondages : brouillons, en cours (ouverts), fermés
- Section Partagés avec moi (Shared with Me)
- Nombre de réponses et date de la dernière réponse
- Recherche, filtres et dossiers

2.2 Onglets d'un sondage

Onglet	Utilité
Générateur (Builder)	Questions, pages, logique, thème
Paramètres (Settings)	Navigation, sécurité, quotas, messages, langues
Lancer (Launch) / Distribuer	Collecteurs : lien, courriel, site Web, SMS, QR, hors ligne
Rapports (Reports)	Résumé, réponses individuelles, rapports personnalisés, croisés et de tendance

2.3 Actions sur un sondage

- Dupliquer, renommer, déplacer dans un dossier
- Partager avec des collègues ou transférer la propriété
- Envoyer une copie à un autre utilisateur
- Exporter en PDF ou imprimer le questionnaire
- Fermer ou rouvrir la collecte des réponses

[↑ Retour à l'index](#)

3. Créer un sondage

3.1 Méthodes de création

Méthode	Quand l'utiliser
Sondage vierge	Vous partez de zéro
Modèle (Template)	Bibliothèque de modèles : satisfaction, RH, événements, éducation, études de marché
Création par l'IA	Décrivez votre objectif; un sondage complet est généré en quelques minutes
Importer un document	Transformer un questionnaire Word existant
Générateur de questions en masse	Coller une liste de questions et de choix en texte
Banque de questions	Réutiliser des questions validées

3.2 Créer un sondage vierge, étape par étape

1. Cliquez sur Créer un sondage (Create Survey) > Sondage vierge.
2. Saisissez le titre et choisissez la langue principale.
3. Ajoutez une page d'introduction qui explique l'objectif, la durée et la confidentialité.
4. Ajoutez vos questions à partir du panneau de gauche.
5. Organisez-les en pages logiques et activez la barre de progression.
6. Prévisualisez sur ordinateur et sur mobile, puis envoyez l'aperçu à un collègue pour révision.

Conseil Nuagix — Visez un sondage de moins de 10 minutes. Indiquez la durée estimée dès l'introduction : le taux de complétion augmente.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Types de questions

4.1 Questions à choix

Type	Utilisation
Choix multiples (une réponse)	Boutons radio ou liste déroulante
Choix multiples (plusieurs réponses)	Cases à cocher, avec minimum et maximum
Choix d'images	Sélection à partir d'images
Oui / Non	Réponse binaire
Classement (Ranking)	Ordonner des éléments par préférence

4.2 Échelles et indicateurs

Type	Utilisation
Échelle d'évaluation (Rating)	Étoiles, émojis ou chiffres
Échelle de Likert / matrice	Plusieurs énoncés évalués sur la même échelle
Net Promoter Score (NPS)	« Quelle est la probabilité que vous nous recommandiez? » de 0 à 10
CSAT, CES, eNPS	Satisfaction, effort, recommandation par les employés
Curseur (Slider)	Valeur sur une échelle continue
Somme constante	Répartir 100 points entre plusieurs options

4.3 Questions ouvertes et autres

- Réponse courte et réponse longue (texte libre)
- Coordonnées, courriel, numérique, date
- Téléversement de fichier
- Question de consentement
- Texte descriptif, image ou vidéo entre les questions
- Questions de quiz avec bonnes réponses et pointage

4.4 Options de question

- Obligatoire ou facultative
- Ordre aléatoire des choix ou des questions
- Option « Autre » avec zone de texte
- Validation (format courriel, plage numérique, nombre de caractères)
- Minuterie pour les quiz

[↑ Retour à l'index](#)

5. Logique et personnalisation

5.1 Types de logique

Logique	Effet
Logique de question (Question Logic)	Afficher ou masquer une question selon une réponse précédente
Logique de réponse (Answer Logic)	Adapter les choix proposés selon une réponse précédente
Logique de page (Page Logic)	Diriger le répondant vers une page précise ou vers la fin du sondage
Report des réponses (Carry Forward)	Réutiliser les choix sélectionnés dans une question suivante
Script personnalisé	Flux complexes en JavaScript ou Deluge

5.2 Ajouter une logique de page

1. Dans le générateur, cliquez sur Logique (Logic) sous la page concernée.
2. Choisissez la question source et la condition (ex. : NPS inférieur ou égal à 6).
3. Définissez l'action : aller à la page « Pistes d'amélioration ».
4. Ajoutez les autres conditions, puis testez tous les parcours en aperçu.

5.3 Insertion de données (Piping)

- Insérer une réponse précédente dans le texte d'une question (ex. : « Pourquoi avez-vous choisi [produit]? »)
- Variables personnalisées transmises dans l'URL (ex. : ?client=ABC®ion=Laurentides)
- Variables de répondant tirées des contacts ou des intégrations
- Préremplissage des renseignements déjà connus

[↑ Retour à l'index](#)

6. Apparence et langues

6.1 Thèmes

- Thèmes prédéfinis adaptés aux mobiles
- Thème personnalisé : logo, couleurs, polices, arrière-plan, en-tête
- Styles propres à chaque langue
- Domaine personnalisé pour les liens de sondage (voir la partie administrateur)

6.2 Sondages multilingues

1. Paramètres > Langues > Ajouter une langue (ex. : anglais).
2. Traduisez chaque question, choix et message, ou importez un fichier de traduction.
3. Le répondant choisit sa langue, ou la langue est déterminée par le lien envoyé.

Conseil Nuagix — Au Québec, publiez vos sondages en français d'abord, avec l'anglais comme langue secondaire.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Paramètres du sondage

7.1 Expérience du répondant

- Barre de progression et numérotation des questions et des pages
- Boutons Précédent / Suivant
- Enregistrer et continuer plus tard (Save and Continue Later)
- Messages personnalisés : fin du sondage, sondage fermé, quota atteint
- Redirection vers une page Web à la fin

7.2 Contrôle de la collecte

- Date de fin du sondage
- Quotas de réponses : total, par collecteur ou conditionnel (ex. : 100 réponses par région)
- Une seule réponse par personne (lien unique, témoin ou adresse IP)
- CAPTCHA contre les réponses automatisées
- Protection par mot de passe et restriction par adresse IP

7.3 Confidentialité

- Sondage anonyme : désactiver la collecte des adresses IP, de la géolocalisation et des renseignements personnels
- URL hachées (Hash URLs) pour empêcher la modification des paramètres
- Marquage des renseignements de santé protégés (e-PHI)

Attention — Si vous annoncez un sondage anonyme, désactivez réellement la collecte de l'adresse IP et n'utilisez pas de liens personnalisés qui identifient la personne.

[↑ Retour à l'index](#)

8. Distribuer un sondage

8.1 Collecteurs (Collectors)

Collecteur	Utilisation
Lien Web	URL à partager par courriel, clavardage ou réseaux sociaux
Campagne courriel	Envoi personnalisé à une liste, avec rappels et suivi des réponses
Intégration au site Web	Sondage intégré dans une page ou en fenêtre contextuelle
SMS	Envoi par texto (Clickatell, Twilio, SMS Magic)
Code QR	Affiches, factures, emballages, événements
Hors ligne / kiosque	Application mobile pour collecter sans Internet
Panel d'audience	Acheter des répondants ciblés

8.2 Envoyer une campagne courriel

1. Lancer > Courriel > Nouvelle campagne.
2. Importez ou choisissez la liste de contacts (CSV ou intégration).
3. Personnalisez l'objet et le message avec le prénom du contact.
4. Utilisez une adresse d'expéditeur vérifiée de votre domaine.
5. Envoyez maintenant ou planifiez; programmez des rappels aux non-répondants.
6. Suivez les ouvertures, les réponses partielles et complètes.

Conseil Nuagix — Créez un collecteur distinct par canal (courriel, site Web, QR) : vous pourrez comparer les résultats par source.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Rapports et analyses

9.1 Types de rapports

Rapport	Contenu
Tableau de bord	Vue d'ensemble : nombre de réponses, taux de complétion, indicateurs clés
Résumé (Summary)	Graphique par question
Réponses individuelles	Chaque réponse complète, avec étiquettes et notes
Rapport personnalisé	Sélection de questions, filtres, graphiques et commentaires
Tableau croisé (Cross-tab)	Comparer les réponses selon un critère (ex. : satisfaction par région)
Rapport de tendance (Trend)	Évolution des résultats dans le temps

9.2 Analyses avancées

- Indicateurs NPS, eNPS, CSAT, CES, DSAT et NSAT calculés automatiquement
- Analyse de sentiment et nuage de mots pour les réponses ouvertes
- Analyse TURF pour optimiser une combinaison d'options
- Temps de complétion du sondage
- Filtres par réponse, collecteur, date ou variable

9.3 Partager et exporter

- Exporter en XLS, CSV, PDF, SPSS, extrait Tableau, image ou ZIP
- Envoyer les données vers Zoho Sheet ou Zoho Analytics
- Partager un rapport par lien, avec contrôle d'accès
- Planifier l'envoi automatique d'un rapport par courriel

[↑ Retour à l'index](#)

10. Automatisations et documents

10.1 Actions après une réponse

- Courriels déclenchés (Trigger Emails) : remercier le répondant ou alerter l'équipe (ex. : NPS de 0 à 6)
- Fonctions déclenchées (Deluge) : mettre à jour un autre système
- Fusion de documents : générer un PDF personnalisé (certificat, attestation de formation)
- Suivi Google Analytics, Google Tag Manager et pixel Facebook

Conseil Nuagix — Configurez une alerte courriel pour chaque détracteur (NPS de 0 à 6) afin de rappeler le client rapidement par l'entremise de votre équipe.

[↑ Retour à l'index](#)

11. Collaboration et application mobile

11.1 Travailler en équipe

- Partager un sondage avec des collègues (modification ou consultation)
- Inviter des réviseurs à commenter le questionnaire avant le lancement
- Envoyer une URL d'aperçu
- Partager les rapports en lecture seule avec la direction

11.2 Application mobile

- Consulter les sondages et les résultats
- Collecter des réponses hors ligne sur une tablette (événements, terrain)
- Mode kiosque pour les réponses successives
- Synchronisation automatique au retour de la connexion

[↑ Retour à l'index](#)

12. Bonnes pratiques

12.1 Recommandations Nuagix

- Définissez l'objectif et les décisions que le sondage doit éclairer avant d'écrire les questions
- Une idée par question; évitez les questions orientées ou doubles
- Placez les questions sensibles et démographiques à la fin
- Utilisez des échelles cohérentes dans tout le sondage
- Testez tous les parcours de logique avant le lancement
- Relancez les non-répondants une ou deux fois, pas davantage
- Communiquez les résultats et les actions prises aux répondants
- Mesurez régulièrement (ex. : NPS trimestriel) pour suivre les tendances

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 13. Portail, départements et rôles
- 14. Courriel et domaines
- 15. Sécurité, audit et conformité
- 16. Intégrations
- 17. Abonnement et forfaits
- 18. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

13. Portail, départements et rôles

13.1 Structure

Le portail représente l'organisation. Il peut contenir plusieurs départements (ex. : Marketing, RH, Service à la clientèle), chacun avec ses propres sondages, utilisateurs et paramètres.

13.2 Rôles

Rôle	Droits principaux
Administrateur du portail	Contrôle complet : départements, utilisateurs, abonnement, sécurité, domaines
Administrateur de département	Gestion des utilisateurs et des sondages du département
Utilisateur (User)	Création et gestion de ses sondages et de ceux partagés avec lui
Contractuel (Contractor)	Accès limité aux sondages qui lui sont attribués
Lecteur de rapports (Report Viewer)	Consultation des rapports seulement

13.3 Ajouter un utilisateur

1. Paramètres > Utilisateurs > Ajouter un utilisateur.
2. Saisissez l'adresse courriel et choisissez le département.
3. Attribuez le rôle approprié.
4. L'utilisateur reçoit une invitation à rejoindre le portail.

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

13.4 Départ d'un employé

1. Transférez la propriété de ses sondages à un autre utilisateur.
2. Vérifiez les campagnes courriel et les rapports planifiés à son nom.
3. Désactivez l'utilisateur, puis retirez sa licence.

[↑ Retour à l'index](#)

14. Courriel et domaines

14.1 Expéditeur et authentification

1. Paramètres > Courriel > Adresses d'expéditeur : ajoutez et vérifiez les adresses utilisées.
2. Authentifiez votre domaine avec DKIM (enregistrement TXT fourni) et vérifiez votre enregistrement SPF.
3. Testez l'envoi d'une campagne vers plusieurs messageries (Outlook, Gmail).

14.2 Domaine personnalisé

1. Paramètres > Domaine personnalisé > Ajouter un domaine (ex. : sondage.votredomaine.ca).
2. Ajoutez l'enregistrement CNAME fourni dans votre zone DNS.
3. Vérifiez le domaine; les liens de sondage utiliseront votre adresse, en HTTPS.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Sécurité, audit et conformité

15.1 Sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique gérées par Zoho Accounts / Zoho Directory
- Certificat SSL sur tous les sondages
- Restriction d'accès par adresse IP et sondages protégés par mot de passe
- Journaux d'audit filtrables et exportables en CSV ou XLS
- Hébergement au centre de données canadien possible (zohocloud.ca)

15.2 Conformité

- Conformité HIPAA et marquage des renseignements de santé (e-PHI)
- Conformité RGPD : consentement, droit d'accès et de suppression
- Loi 25 : informer les répondants de la finalité, limiter la collecte, fixer une durée de conservation
- Désactiver la collecte des adresses IP, de la géolocalisation et des renseignements personnels lorsque ce n'est pas nécessaire

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

[↑ Retour à l'index](#)

16. Intégrations

16.1 Intégrations offertes

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Envoyer un sondage aux contacts, enregistrer les réponses dans la fiche CRM
Zoho Desk	Sondage de satisfaction après la fermeture d'un billet
Zoho SalesIQ	Sondage envoyé dans une conversation
Zoho Campaigns	Distribuer un sondage à une liste de diffusion
Zoho Sheet / Zoho Analytics	Exporter et analyser les réponses
Google Analytics, Tag Manager, pixel Facebook	Suivi des visites et des conversions
Webhooks et fonctions Deluge	Envoyer les réponses vers d'autres systèmes

16.2 Relier Zoho Survey à Zoho CRM

1. Paramètres > Intégrations > Zoho CRM > Connecter.
2. Choisissez le module (Contacts, Pistes) pour la distribution et les variables de répondant.
3. Associez les questions aux champs CRM à mettre à jour (ex. : score NPS).
4. Testez avec un contact fictif et vérifiez la fiche dans le CRM.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Abonnement et forfaits

17.1 Forfaits

Forfait	Pour qui
Gratuit	Sondages simples, nombre de réponses limité
Basic / Standard	Petites entreprises : logique, thèmes, exportations
Professional	Rapports avancés, départements, intégrations, sécurité accrue
Enterprise	Grandes organisations : utilisateurs multiples, conformité avancée
Zoho One / Marketing Plus	Zoho Survey inclus dans la suite

17.2 Suivre l'utilisation

Paramètres > Abonnement affiche le forfait, le nombre d'utilisateurs, de sondages et de réponses. Les crédits SMS et les répondants du panel sont facturés séparément.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Liste de vérification du déploiement

18.1 Avant le premier sondage

- ☐ Départements créés et utilisateurs ajoutés avec les bons rôles
- ☐ Thème à l'image de l'entreprise créé
- ☐ Domaine personnalisé configuré
- ☐ Adresses d'expéditeur vérifiées et domaine authentifié (DKIM, SPF)
- ☐ Politique de confidentialité et mention de la finalité ajoutées à l'introduction
- ☐ Collecte des adresses IP et de la géolocalisation réglée selon l'objectif
- ☐ Intégrations Zoho CRM et Zoho Desk configurées
- ☐ Courriels déclenchés pour les détracteurs configurés
- ☐ Rapport planifié pour la direction
- ☐ Sondage testé par au moins deux personnes, sur ordinateur et sur mobile
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Survey. 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)
Sondage	Survey
Générateur	Builder
Collecteur	Collector
Réponse	Response
Logique de question	Question Logic
Logique de page	Page Logic
Report des réponses	Carry Forward
Insertion de données	Piping
Quota	Quota
Enregistrer et continuer plus tard	Save and Continue Later
Tableau croisé	Cross-tab Report
Rapport de tendance	Trend Report
Analyse de sentiment	Sentiment Analysis
Nuage de mots	Word Cloud
Courriel déclenché	Trigger Email
Fusion de documents	Document Merge
Lecteur de rapports	Report Viewer
Contractuel	Contractor
Journal d'audit	Audit Log
Banque de questions	Question Bank

[↑ Retour à l'index](#)