



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Outils d'enquêtes en ligne

Benchmark de différentes solutions

Direction interministérielle
de la transformation publique

Janvier 2021

Pour vos enquêtes en ligne, choisissez un outil adapté à vos besoins

Un benchmark à l'appui des réseaux de service public

L'offre d'outils d'enquêtes en ligne est large, et choisir la solution la plus adaptée peut être une tâche ardue :

- ❖ Des outils sont **plus adaptés** à certains types d'enquêtes
- ❖ Ils n'assurent pas le même niveau de **sécurité des données**
- ❖ Quand certains sont **très simples** à utiliser, d'autres offrent des **fonctionnalités plus poussées** en matière de conception des questionnaires et d'analyses des données

Pour vous aider à y voir plus clair, la DITP a passé en revue

17 outils et testé 9 d'entre eux

Des besoins accrus de mesure de la satisfaction

Les engagements de Services Publics +

Volonté : Tous les services publics en relation avec les usagers rendront compte de la qualité des services qu'ils délivrent en **affichant des indicateurs de performance et de satisfaction dans les sites d'accueil physique et sur les sites Internet délivrant des services numériques.**

- **Un besoin accru d'enquêtes auprès des usagers :**

- ✓ De nombreux réseaux de service public doivent mettre en place ou renforcer leurs **dispositifs de recueil et de mesure de la satisfaction** de leurs usagers

- **Le cas particulier des enquêtes administrées en ligne :**

- ✓ **Lorsqu'une base de contacts usagers est disponible**, il s'agit avant tout d'utiliser des outils d'administration et d'exploitation d'enquêtes en ligne
- ✓ **Nombreux** outils sont disponibles
- ✓ Ces outils sont à des **tarifs variés**

***A l'appui des réseaux de service public,
la DITP a effectué un benchmark d'outils existants***

Les outils passés en revue

Ce benchmark n'est pas exhaustif. Néanmoins, nous avons veillé à y faire figurer quelques outils parmi les plus utilisés

drag  survey


 SurveyMonkey®

 Honestly

 responster.

 LE SPHINX

 getfeedback

 Typeform

 kwik surveys

 EUSurvey

 Eval&GO

 LimeSurvey

 qualtrics.

Webquest.fr

Google  FORMS

 SurveyLegend™
A joy to get insight

 formsite

SPHINX IQ 2

Pré-sélection

N'ont été expertisées que les seules solutions pour lesquelles existent, à partir des éléments affichés par le producteur, des indices forts de conformité au RGPD

drag  survey

 **Eval&GO**

 EU Survey 

 LimeSurvey

Webquest.fr

 qualtrics®

SPHINX IQ 2

 SPHINX
DECLIC

 softconcept®
Marketing Intelligence Software

Les tests réalisés

Les critères retenus

Chaque solution d'enquête a été testée sur la base d'une grille d'évaluation commune, elle-même décomposée en

4 grands critères :

- ✓ La simplicité d'utilisation
- ✓ Les fonctionnalités offertes
- ✓ La sécurité
- ✓ Le prix

- **Chaque outil a été testé dans son intégralité** :

De la création d'un questionnaire de test, jusqu'à sa diffusion et à l'analyse des données recueillies

- **Tous les services clients des éditeurs de solutions ont été sollicités** :

A chaque test d'outil, nous avons sollicité la *hotline* de chacun d'entre eux, pour approfondir nos informations

En synthèse

La sélection d'un outil se fait en fonction de vos besoins, qui peuvent d'ailleurs différer d'une enquête à l'autre

Les + accessibles :

- Solutions idéales pour les débutants
- Conviennent pour des enquêtes avec des besoins simples en analyses statistiques des résultats
- Conviennent moins pour des analyses statistiques de résultats poussées

Webquest.fr

drag  survey



Les + avancés :

- Très large panel de fonctionnalités pour la création des questionnaires et l'analyse des résultats
- Moins aisés à prendre en main, ces outils sont moins adaptés aux débutants. Pour les exploiter au maximum de leurs capacités, il est préférable d'avoir des connaissances en statistiques



SPHINX IQ 2

Les outils les plus accessibles		Drag'n survey	EUSurvey	Webquest.fr	Eval&GO	LimeSurvey	Sphinx Declic
Simplicité d'usage	Interface	Interface très claire et très intuitive	Interface assez complexe et peu intuitive	Interface claire et intuitive	Interface assez complexe et peu intuitive	Interface claire et intuitive	Interface claire et intuitive
	Drag&drop	Drag&drop	Drag&drop	Pas de drag&drop	Drag&drop	Drag&drop	Pas de drag&drop
Fonctionnalités	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive
	Réponses	Nombre de réponses illimité	Nombre de réponses illimité	10 000 réponses maximum par questionnaire	240 000 mails d'invitation maximum/an	100 000 réponses maximum/an	Par défaut 20 000 réponses maximum par questionnaire
	Personnalisation	Personnalisation des questionnaires plutôt limitée (peu de modèles/templates)	Personnalisation des questionnaires plutôt limitée (peu de modèles/templates)	Personnalisation des questionnaires très limitée (peu de modèles/templates)	Personnalisation des questionnaires large (beaucoup de modèles/templates)	Personnalisation des questionnaires plutôt limitée (peu de modèles/templates)	Personnalisation des questionnaires plutôt limitée (peu de modèles/templates)
	Questions	Grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées)
	Présentation des résultats	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats
	Multi-compte	Supervision multi-compte (nombre de couches hiérarchiques illimitées)	Pas de supervision multi-compte	Supervision multi-compte	Supervision multi-compte	Supervision multi-compte	Supervision multi-compte
	Hotline	Hotline par mail et téléphone	Hotline uniquement par mail	Hotline par mail uniquement	Hotline par mail et téléphone	Hotline par mail uniquement	Hotline par mail et téléphone
	En ligne ou logiciel	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)
	Accessibilité des questionnaires aux personnes en situation de handicap	Non adapté pour les personnes en situation de handicap	WCAG 2.0 : conforme WCAG 2.1 : en cours	Non-voyant : lecteur écran / Mal-voyant : charte graphique adaptée WCAG 2.0 : conforme si utilisation de la fonctionnalité « captcha »	Non adapté pour les personnes en situation de handicap	WCAG 2.0 : proche des 100%	RGAA v3 2017 : 100% WCAG 2.0 : 96% EASE : conforme

Les outils les plus accessibles		Drag'n survey	EUSurvey	Webquest.fr	Eval&GO	LimeSurvey	Sphinx Declic
Sécurité	Spams	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis Eval&Go sont systématiquement considérés comme des spams par les boîtes mails (Outlook et Gmail) – En cours de résolution	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)
	Revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données
	Hébergement	Données hébergées en UE (Paris, Francfort, Luxembourg)	Données hébergées en UE (Luxembourg)	Données hébergées en France (OVH)	Données hébergées en France (AWS)	Données hébergées en UE (Allemagne)	Données hébergées en France (OVH)
	Normes ISO	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)
		Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (système de management de la qualité)
		Pas d'ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)	Pas d'ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)	Pas d'ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)	Pas d'ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)	ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)	Pas d'ISO 27001 (sécurité des systèmes d'informations)
Prix	490 €/an par compte utilisateur (offre Premium)	Entièrement gratuit	180 €/an pour 3 comptes utilisateurs puis 48 €/an par compte supplémentaire	468HT€/an par compte utilisateur	849 €/an par compte Auto hébergement Solution open source gratuite (nécessité d'avoir ses propres serveurs)	Un compte admin à 1480 €/an puis 590 €/an par compte utilisateur	

Les outils les plus accessibles		Qualtrics	SoftConcept	Sphinx IQ 2
Simplicité d'usage	Interface	Interface très claire et très intuitive	Interface compliquée à prendre en main, du fait des nombreuses fonctionnalités offerte par l'outil. Une formation au préalable est fortement recommandée	Interface claire et intuitive (mais une formation au préalable de deux jours est recommandée pour les débutants)
	Drag&drop	Drag&drop	Drag&drop	Pas de Drag&drop
Fonctionnalités	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive	Multi support/ Responsive
	Réponses	Dépend du forfait choisi (Marché UGAP + Service public + AP2022 + déjà travailler avec Ministère des collectivité CAF et Pole emploi)	Dépend du forfait choisi (9.300€/an pour un nombre de réponses illimité)	Dépend du forfait choisi
	Personnalisation	Personnalisation des questionnaires très large	Personnalisation des questionnaires très large	Personnalisation des questionnaires plutôt limitée (mais tout de même plus large que sur Sphinx Declic)
	Questions	Très grande variété de questions (types et règles appliquées)	Très grande variété de questions (types et règles appliquées)	Grande variété de questions (types et règles appliquées). Ses possibilités sont cependant moins larges par rapport à ses concurrents.
	Présentation des résultats	Rapport automatique des résultats + Analyse de Verbatims	Rapport automatique des résultats	Rapport automatique des résultats
	Multi-compte	Supervision multi-compte	Supervision multi-compte	Supervision multi-compte
	Hotline	Hotline par mail et téléphone	Hotline par mail et téléphone	Hotline par mail et téléphone
	Accessibilité des questionnaires aux personnes en situation de handicap	WCAG 2.0 : conforme A&AA : conforme	Inversion de l'écran Accès à toutes les fonctions au clavier	RGAA v3 2017 : 100% WCAG 2.0 : 96% EASE : conforme
	En ligne ou logiciel	Plateforme en ligne (pas de logiciel à installer)	Logiciel à installer ou Plateforme en ligne	Logiciel à installer

Les outils les plus accessibles		Qualtrics	SoftConcept	Sphinx IQ 2
Sécurité	Spams	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (Sur Outlook et Gmail)	Les questionnaires envoyés depuis la plateforme ne sont pas considérés comme des spams (sur Outlook et Gmail)
	Revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données	Aucune revente de données
	Hébergement	Données hébergées en UE (Allemagne)	Soft-concept héberge les données à Lyon sur ses propres serveurs.	Données hébergées en France (OVH)
	Normes ISO	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)	Pas d'ISO 25010 (Gestion des exigences logicielles)
Pas d'ISO 9001 (Système de management de la qualité)		Pas d'ISO 9001 (Système de management de la qualité)	Pas d'ISO 9001 (Système de management de la qualité)	
ISO 27001 (Sécurité des systèmes d'informations)		Pas d'ISO 27001 (Sécurité des systèmes d'informations)	Pas d'ISO 27001 (Sécurité des systèmes d'informations)	
Prix	Dépend du forfait	Achats de logiciels (à vie) Net-Survey (création et envoi des questionnaires) : 3.000€ Ethnos (analyses et création de rapports) : 2.595€ Survey Manager (pour l'hébergement des données) : 4.950€ (hébergement sur ses propres serveurs) ou sur les serveurs de Soft-Concept (9.300 €/an pour un nombre de réponses illimité)	Achats de logiciels 2.690 €/an pour la première licence monoposte 790 €/an par licence suivante Puis pour diffuser les enquêtes, utilisation de Sphinx Online Prix variable selon nombre d'envois (de 200 à 3.050 € par an)	

Des questions

DITP – Pôle écoute des usagers et analyses

experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr