ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Questions and Answers. Présentation de la solution

2026 © Vitextra SIA. Tous droits réservés.

Clause d'exclusion de responsabilité

Aux fins du présent Avis de non-responsabilité :

- La **Société** (désignée par « la Société », « Nous » ou « Notre » dans le présent Avis de non-responsabilité) désigne Vitextra SIA, Matīsa iela 61-25, Rīga, LV-1009, Latvia.
- Le **Document** désigne l'article de la base de connaissances.
- **Vous** désigne la personne physique qui accède au Document, ou la société ou autre entité juridique pour le compte de laquelle cette personne accède au Document ou l'utilise, selon le cas.
- Le **Site web** désigne Vitextra, accessible à l'adresse https://vitextra.com

Avis de non-responsabilité

Les informations contenues dans le Document sont fournies à titre purement informatif et général.

La Société décline toute responsabilité quant aux erreurs ou omissions dans le contenu du Document.

En aucun cas la Société ne pourra être tenue responsable de dommages spéciaux, directs, indirects, consécutifs ou accessoires, ni de quelque dommage que ce soit, que ce soit dans le cadre d'une action contractuelle, d'une action en négligence ou d'une autre action délictuelle, résultant de l'utilisation du contenu du Document ou en lien avec celle-ci. La Société se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de modifier le contenu du Document à tout moment et sans préavis.

Avis de non-responsabilité relatif aux erreurs et omissions

Les informations fournies dans le Document sont destinées uniquement à une orientation générale sur des sujets d'intérêt. Par conséquent, des erreurs peuvent survenir, même si la Société prend toutes les précautions pour que le contenu du Document soit à jour et exact. En outre, compte tenu de l'évolution des lois, règles et réglementations, les informations contenues dans le Document peuvent comporter des retards, des omissions ou des inexactitudes.

La Société n'est responsable ni des erreurs ou omissions, ni des résultats obtenus par l'utilisation de ces informations.

Avis de non-responsabilité relatif à l'usage équitable

La Société peut utiliser des contenus protégés par le droit d'auteur que le titulaire des droits n'a pas expressément autorisés. La Société met ces contenus à disposition à des fins de critique, de commentaire, de reportage d'actualité, d'enseignement, d'étude ou de recherche.

La Société estime que cela constitue un « usage équitable » (« fair use ») de ces contenus protégés par le droit d'auteur, au sens de la Section 107 de la loi américaine sur le droit d'auteur (United States Copyright Act).

Si Vous souhaitez utiliser des contenus protégés par le droit d'auteur issus du Document pour Vos propres besoins, au-delà de l'usage équitable, Vous devez obtenir l'autorisation du titulaire des droits d'auteur.

Avis de non-responsabilité « Utilisation à Vos propres risques »

Toutes les informations du Document sont fournies « en l'état », sans garantie d'exhaustivité, d'exactitude, d'actualité ni des résultats obtenus par l'utilisation de ces informations, et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties de performance, de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

La Société ne sera responsable ni envers Vous ni envers quiconque de toute décision prise ou de toute action entreprise sur la base des informations fournies dans le Document, ni de tout dommage consécutif, spécial ou similaire, même si elle a été informée de la possibilité de tels dommages.

Nous contacter

Si Vous avez des questions concernant le présent Avis de non-responsabilité, Vous pouvez Nous contacter par e-mail : support@vitextra.com.

Table des matières

Qu'est-ce que Questions and Answers 4

Une base de connaissances de questions-réponses 5

Trouver des réponses : recherche et catégories 5

Réponses enrichies : vidéo, pièces jointes, liens et experts 6

Engagement : commentaires et questions 7

Liens directs vers une question 7

Localisation et plateformes prises en charge 8

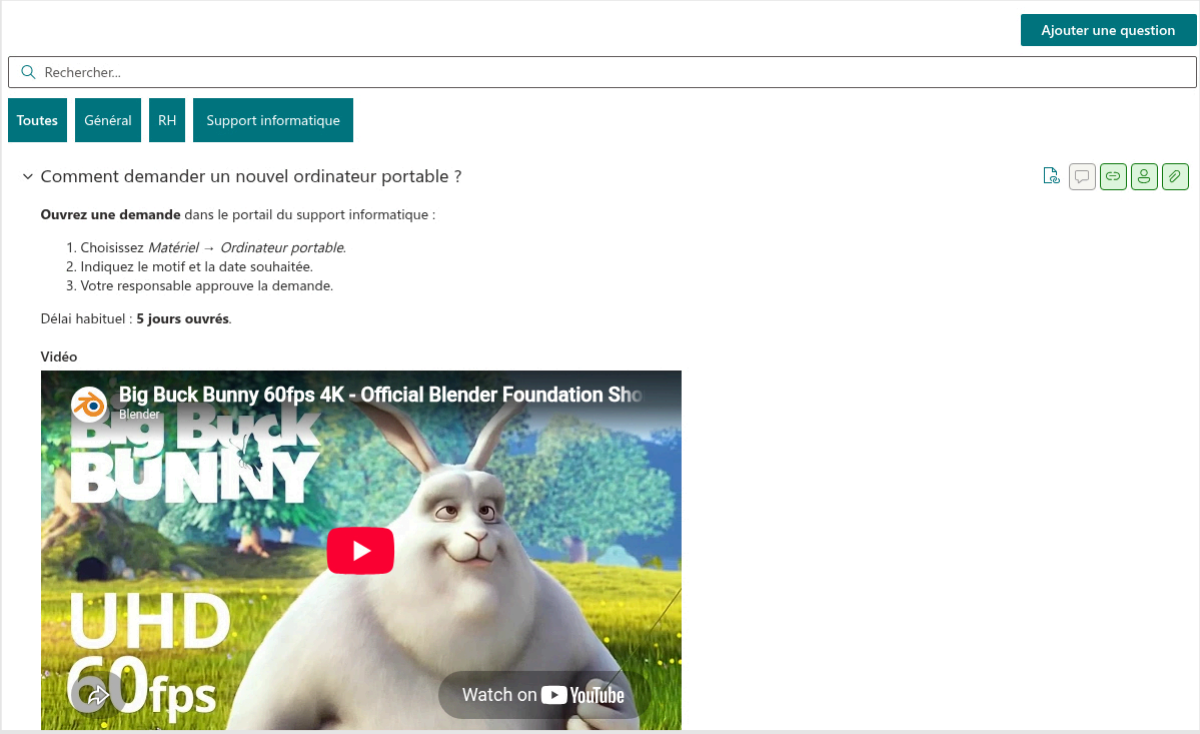
Configuration requise 8

Termes 10

Qu'est-ce que Questions and Answers

Vitextra Questions and Answers est un **composant WebPart** pour **SharePoint Online** et **Microsoft Teams** qui transforme une page en une base de connaissances de questions-réponses vivante et consultable. Les employés trouvent des réponses toutes prêtes en quelques secondes, posent leurs propres questions, en discutent avec leurs collègues et mettent en avant les contenus les plus utiles - tandis que les éditeurs gèrent le contenu avec les outils **SharePoint** qu'ils connaissent déjà, sans système distinct ni synchronisation manuelle.

Le composant WebPart est conçu sur le **SharePoint Framework (SPFx)** et stocke chaque question et chaque réponse dans une **liste** SharePoint ordinaire de votre propre **site**. Aucun service externe, aucune exportation de données : le contenu ne quitte jamais votre locataire **Microsoft 365**, et son accès est régi par les autorisations SharePoint standard.



Composant WebPart Questions and Answers sur une page SharePoint

Questions and Answers repose sur trois idées :

- **Vos données, votre locataire** - les questions, les réponses, les pièces jointes et les commentaires résident tous dans une liste SharePoint de votre site et sont protégés par les politiques de sécurité, de rétention et de conformité de votre Microsoft 365.
- **Des outils familiers** - les éditeurs gèrent le contenu directement dans la liste SharePoint, avec les opérations en masse, le versionnage et les autorisations, au lieu d'apprendre un nouveau panneau d'administration.

- **Une base de connaissances qui s'enrichit toute seule** - les employés posent des questions directement depuis la page, et les experts les transforment en réponses publiées ; la FAQ reflète ainsi toujours les besoins réels des collaborateurs.

Une base de connaissances de questions-réponses

Les questions s'affichent sous forme de liste en accordéon compacte : d'abord l'en-tête seul, puis la réponse complète au clic du visiteur. Les réponses prennent en charge la **mise en forme Markdown** - listes, mise en évidence, liens - de sorte que même de longues instructions restent lisibles. Des badges indicateurs dans l'en-tête de chaque question montrent d'un coup d'œil si elle comporte des pièces jointes, des commentaires, un lien de détails ou une personne de contact.

Vous décidez de l'apparence de la liste : réponses réduites par défaut ou non, et ordre des questions - par ordre des questions, par titre ou par date de création, croissant ou décroissant.



Une question développée avec une réponse mise en forme

Remarque

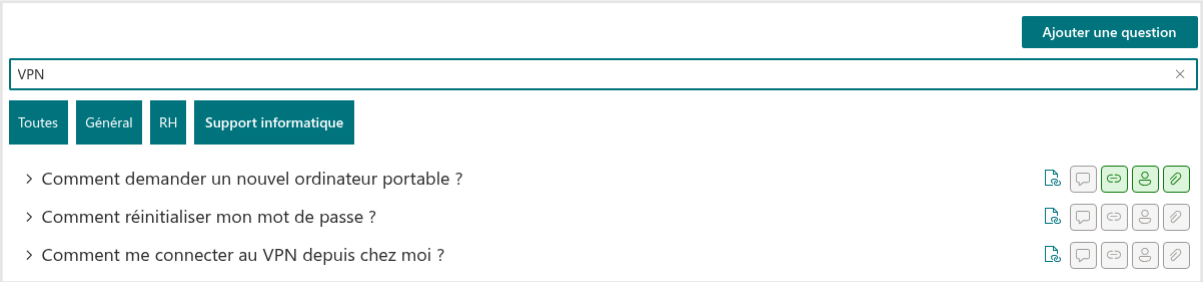
Chaque bloc d'une question - pièces jointes, lien de détails, contact ou commentaires - peut être affiché ou masqué indépendamment dans les propriétés du composant WebPart, ce qui vous permet d'adapter la disposition à votre scénario.

Trouver des réponses : recherche et catégories

Une zone de recherche analyse en une seule fois le texte de la question, le corps de la réponse et le nom de la personne de contact ; l'employé n'a donc pas besoin de connaître la formulation exacte d'une question dans la base. La recherche fonctionne correctement dans toutes les langues et avec les caractères spéciaux, et lorsqu'aucun résultat ne correspond, le composant WebPart propose d'effacer la requête en un clic et de rétablir la liste complète. Le regroupement est temporairement désactivé pendant une recherche non vide. La recherche utilise des conditions Contains littérales, sans correspondance approximative ou sémantique. Les noms des catégories

ne sont pas recherchés. Les données de profil et l'envoi de commentaires dépendent des autorisations SharePoint.

Pour structurer le contenu, chaque question peut se voir attribuer une **catégorie** - *Général*, *Congés et arrêts maladie*, *Assistance informatique*, ou toute autre que vous définissez. Le composant WebPart peut regrouper la liste par catégorie avec des en-têtes de section clairs et, pour les bases plus volumineuses, vous pouvez activer le **filtre par catégorie** : une rangée d'onglets (*Tous* plus un par catégorie) apparaît au-dessus de la liste, et un simple clic restreint l'affichage à un seul sujet. Le filtre fonctionne conjointement avec le regroupement, le tri et la recherche.



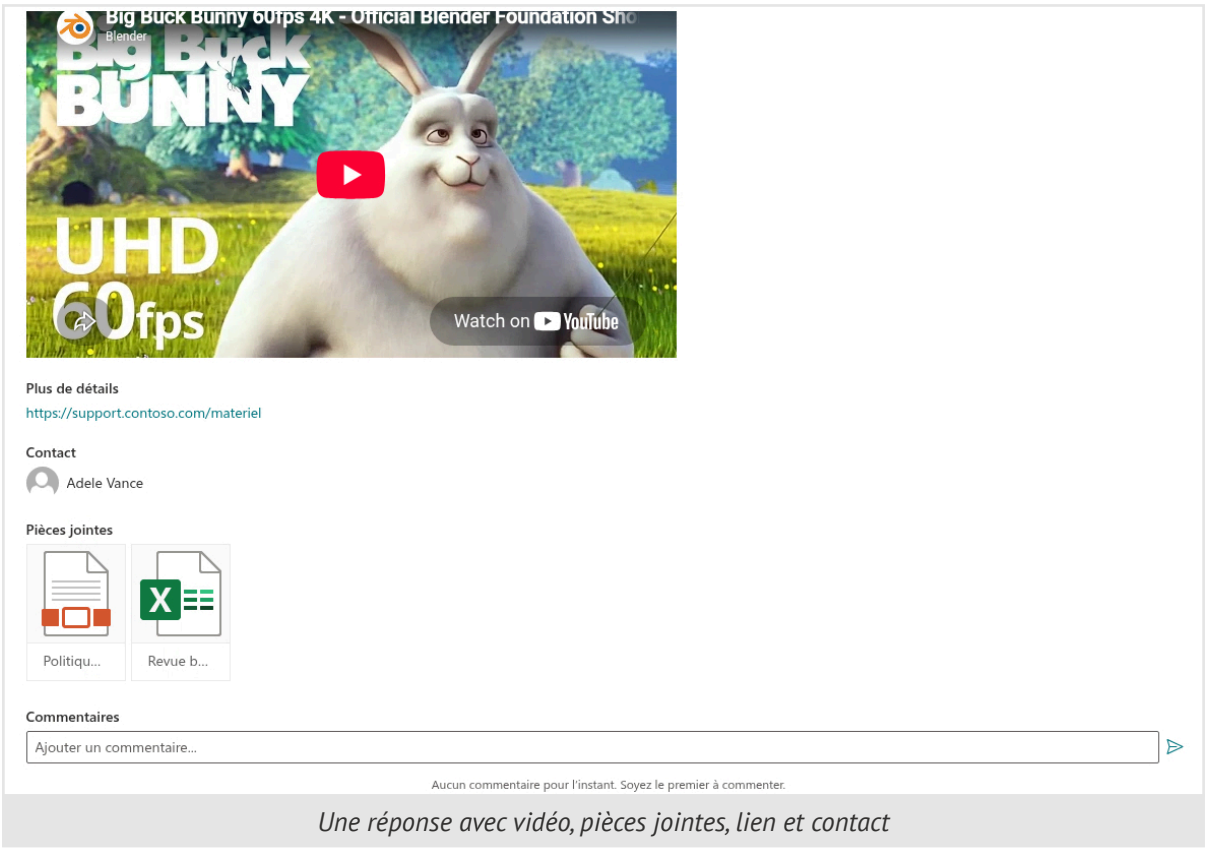
Zone de recherche et onglets de filtre par catégorie

Les grandes bases peuvent charger les questions par groupes de 10, 20, 50 ou 100 ; **Afficher plus** demande le groupe suivant. Les requêtes normales trient sur le serveur et les questions chargées sont aussi triées localement. L'ordre n'est pas garanti pour les valeurs égales ou les modifications simultanées. Le mode « Tous » et la recherche renvoient au maximum 5 000 questions par requête.

Réponses enrichies : vidéo, pièces jointes, liens et experts

Parfois, un court clip explique mieux qu'un mur de texte. Ajoutez un lien vidéo à une question et il apparaît directement dans la réponse : les liens **YouTube** et **Vimeo** sont lus dans un lecteur intégré, les fichiers vidéo directs (**MP4, WebM, OGG, OGV, M4V**) utilisent le lecteur HTML5 intégré, et tout autre lien s'affiche comme un lien hypertexte ordinaire.

Vous pouvez également joindre des fichiers à une question - instructions, formulaires, politiques - qui apparaissent sous forme de cartes avec des icônes de type de fichier reconnaissables. Un champ **Lien des détails** renvoie vers une ressource plus complète, comme une page de politique ou un article, et un champ **Contact** présente l'expert du sujet avec une **carte de profil** Microsoft 365 en direct ; les lecteurs voient ainsi immédiatement qui contacter si la réponse ne suffit pas.



Une réponse avec vidéo, pièces jointes, lien et contact

Engagement : commentaires et questions

Les collègues discutent des questions dans les commentaires standard de SharePoint. La zone envoie du texte brut ; les @mentions créées dans la liste peuvent être affichées avec des cartes de profil si le composant partagé SharePoint est disponible. Les employés peuvent aussi soumettre le texte d'une question depuis la page. Les valeurs par défaut de la liste déterminent l'état initial de publication. Les éditeurs doivent surveiller la liste ou configurer des notifications ; l'envoi n'impose pas de validation éditoriale.



La section des commentaires d'une question

Liens directs vers une question

Chaque question possède sa propre adresse. Un bouton dans l'en-tête de la question copie dans le presse-papiers un lien (`?questionId=N`) : envoyez-le à un collègue dans une conversation, et la page s'ouvre avec cette question déjà développée, mise en surbrillance et affichée à l'écran. C'est un raccourci pratique pour le support : au lieu de réécrire une réponse, envoyez un lien vers celle qui existe déjà dans la base de connaissances. Le réglage du lien contrôle uniquement le bouton de copie : une URL entrante avec questionId est traitée même si ce bouton est désactivé. Une question n'est chargée séparément que si la première réponse contient un jeton de page suivante. Le regroupement est suspendu pendant une recherche non vide ; les onglets reflètent uniquement les résultats chargés.

Localisation et plateformes prises en charge

Questions and Answers: 50 paramètres régionaux d'interface pris en charge, variantes régionales comprises. Il fonctionne sur les pages modernes de **SharePoint Online** avec une prise en charge complète des thèmes (y compris les thèmes sombres et les thèmes de section) et la mise en page pleine largeur, ainsi que dans **Microsoft Teams**, où la base de connaissances peut être épinglée comme onglet de canal. Le composant WebPart est entièrement adaptatif et fonctionne aussi bien sur ordinateur, tablette que téléphone.

Configuration requise

Plateforme	SharePoint Online (Microsoft 365)
Clients	Pages modernes SharePoint, Microsoft Teams (ordinateur et mobile)
Stockage des données	Une liste SharePoint standard sur votre propre site
Installation	Package SPFx (`.sppkg`) via le catalogue d'applications du locataire
Autorisations	Aucune autorisation d'API supplémentaire requise

Conseil

Pour déployer le composant WebPart dans votre environnement, consultez l'article KB10035. Comment installer un produit Vitextra dans SharePoint Online. Pour l'ajouter à une page et le configurer, consultez KB10218. Comment ajouter et configurer le composant WebPart Questions and Answers.

En savoir plus sur le produit : *https://vitextra.com/fr/products/questions-and-answers*

Termes

Carte de profil
Une carte de profil dans Microsoft 365 affiche des informations relatives à une personne, telles que ses coordonnées, son organigramme, ses documents récemment utilisés, ses e-mails, etc.
L'apparence de la carte de profil peut varier selon l'application que vous utilisez. Outlook, Teams, SharePoint, OneDrive et d'autres services Microsoft 365 prennent en charge la carte de profil.

Composant WebPart
Un composant WebPart est un élément de base de fonctionnalité ou de contenu placé sur une page SharePoint. Certains composants WebPart prennent en charge la personnalisation, par exemple la configuration du composant WebPart ou la modification de son apparence.

Liste
Une liste est une unité de stockage dans SharePoint. Une liste peut contenir des colonnes de différents types, des types de contenu et des vues. Une bibliothèque de documents est un type spécial de liste et hérite donc des fonctionnalités d'une liste.

Microsoft 365
Microsoft 365 est un service par abonnement basé sur le cloud qui associe des applications de productivité telles que Word, Excel, PowerPoint et Outlook à des services cloud tels que SharePoint, OneDrive, Teams et Exchange Online, ainsi qu'à des fonctionnalités avancées de sécurité et de gestion des appareils.

Microsoft Teams
Microsoft Teams est une plateforme de collaboration basée sur le chat, destinée à la communication en entreprise, qui offre des fonctionnalités pour les réunions en ligne, les événements en direct et le partage de documents.

SharePoint
SharePoint est une plateforme de collaboration web qui fournit des outils de gestion de contenu, de gestion de documents, d'applications de flux de travail, de recherche et d'autres outils permettant aux employés et aux équipes de travailler ensemble. SharePoint est également un espace sécurisé pour stocker, organiser et consulter des informations partagées.

Termes

SharePoint Framework (SPFx)
SharePoint Framework (SPFx) est un modèle permettant de créer des composants WebPart côté client, des composants et des extensions pour SharePoint Online, SharePoint Server (local) et Microsoft Teams. Les personnalisations SPFx reposent sur JavaScript et prennent en charge l'interface utilisateur moderne de manière native.

SharePoint Online
La version cloud de SharePoint, une plateforme de collaboration web au sein de Microsoft 365 qui offre un large éventail de fonctionnalités pour stocker, partager et gérer les informations numériques, le contenu et les connaissances d'une organisation.

Site
Un site SharePoint est un conteneur d'informations au sein de la plateforme SharePoint. Les sites offrent généralement des fonctionnalités telles que des bibliothèques de documents, des listes, des calendriers, des forums de discussion et des flux de travail, qui facilitent la collaboration, la communication et la gestion des documents au sein des équipes ou entre les services. Les sites peuvent être personnalisés et configurés pour répondre aux besoins et aux flux de travail spécifiques d'une organisation.