
ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Organiser les questions : catégories, regroupement, filtre par catégorie, tri et réduction



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

Vue d'ensemble	4
Étape 1. Définir les catégories	4
Étape 2. Regrouper la liste par catégorie	5
Étape 3. Activer le filtre par catégorie	5
Étape 4. Choisir l'ordre	5
Étape 5. Réduit ou développé	6
Combinaisons recommandées	6

Vue d'ensemble

Dix questions peuvent tenir dans une liste à plat ; cinquante ont besoin d'une structure. [Questions and Answers](#) offre aux éditeurs quatre outils pour cela : des **catégories** attribuées à chaque question, le **regroupement** de la liste par catégorie, un **filtre par catégorie** pour les lecteurs, et un **tri** dont l'ordre est contrôlable. Un cinquième paramètre, **Réduire par défaut**, détermine si les lecteurs voient un index compact ou les réponses elles-mêmes. Cet article montre comment utiliser chacun d'eux et comment les combiner. Les paramètres se trouvent dans le groupe **Apparence** du volet des propriétés.

Étape 1. Définir les catégories

Les catégories sont les valeurs de la colonne **Catégorie** (Category) de la liste des questions. La liste créée par le composant WebPart comporte un seul choix, *General*, et autorise la saisie de nouvelles valeurs (**choix de remplissage**, fill-in choices) ; les éditeurs peuvent donc ajouter une catégorie simplement en la saisissant dans le formulaire de l'élément. Pour une base de connaissances bien ordonnée, définissez l'ensemble de façon délibérée :

- 1 Ouvrez la liste (volet des propriétés → **Source de données** → **Ouvrir la liste**) et accédez à **Paramètres de la liste** → **Colonnes** → **Category**.
- 2 Saisissez une catégorie par ligne dans **Tapez chaque choix sur une ligne distincte** (Type each choice on a separate line) – par exemple *Général*, *Comptes et mots de passe*, *Matériel*, *Logiciels*, *Congés et arrêts maladie*.
- 3 Laissez **Autoriser les choix de remplissage** (Allow 'Fill-in' choices) activé si les éditeurs doivent pouvoir ajouter des catégories à la volée, ou désactivez-le pour imposer la liste.

Le composant WebPart affiche les catégories par ordre alphabétique, à la fois comme en-têtes de groupe et comme onglets de filtre. Pour imposer un ordre, préfixez les noms d'un numéro (*1. Premiers pas*, *2. Comptes*) – le préfixe est affiché.

Remarque

Category est une colonne obligatoire dans la liste créée par le composant WebPart ; chaque question en a donc une. Une question soumise avec **Ajouter une question** (Ask a Question) reçoit la valeur par défaut de la colonne (*General*, sauf si vous modifiez la valeur par défaut) ; l'éditeur la réattribue lors de la publication.

Étape 2. Regrouper la liste par catégorie

Lorsque **Grouper par** est activé et que **Catégorie** est sélectionné dans la liste déroulante située en dessous, les questions sont affichées sous un en-tête par catégorie, dans l'ordre alphabétique des catégories. Au sein de chaque groupe, les questions suivent le paramètre **Trier par**.

Le regroupement convient aux bases de connaissances de quelques dizaines de questions au plus, que les lecteurs parcourent en défilant : les en-têtes servent de table des matières. Avec le chargement par pages, les groupes sont construits à partir des questions chargées ; la portion suivante y est fusionnée.

Étape 3. Activer le filtre par catégorie

Filtre de catégorie ajoute une rangée d'onglets au-dessus de la liste : **Tous** et un onglet par catégorie trouvée parmi les questions chargées. Un lecteur clique sur un onglet pour ne voir qu'une seule catégorie. La rangée n'apparaît que lorsqu'au moins deux catégories existent ; avec une seule catégorie, il n'y a rien à filtrer.

Le filtre fonctionne de concert avec le regroupement (un seul groupe subsiste), le tri et la recherche (les correspondances de la catégorie sélectionnée sont affichées ; s'il n'y en a aucune, le filtre revient à **Tous**). Il convient aux bases de connaissances où un lecteur veut généralement un seul sujet – un centre d'aide avec des sections Informatique, RH et Services généraux sur une même page.

Le regroupement et le filtre peuvent être combinés, mais l'un des deux suffit généralement : des en-têtes pour une page lue de haut en bas, des onglets pour une page consultée pour un seul sujet.

Étape 4. Choisir l'ordre

Trier par propose trois colonnes, et **Tri** bascule entre *Trier de A à Z* et *Trier de Z à A* :

Trier par	Ordre	À utiliser pour
Ordre des questions	Le nombre de la colonne Order de chaque question, du plus petit au plus grand (A à Z)	Les listes arrangées à la main : les questions les plus importantes ou les plus fréquentes en premier
Nom	Le texte de la question par ordre alphabétique	Les glossaires et listes de référence que les gens

Trier par	Ordre	À utiliser pour
		parcourent par mot-clé
Créé	La date d'ajout de la question ; Z à A place les plus récentes en premier	Les bases de connaissances qui grandissent en continu, avec les nouvelles réponses mises en avant en haut
(aucun)	L'ordre dans lequel SharePoint renvoie les éléments (par ID)	Rarement utile ; préférez l'une des options ci-dessus

Le tri est appliqué sur le serveur ; il reste donc cohérent entre les chargements par pages, et à l'intérieur des groupes lorsque le regroupement est activé. Les nouveaux composants WebPart trient par **Ordre des questions**, de A à Z.

Pour arranger les questions à la main, définissez **Trier par** → **Ordre des questions**, ouvrez la liste en mode grille et remplissez la colonne **Order** avec des nombres – des dizaines (10, 20, 30...) laissent de la place pour des insertions ultérieures. Les questions sans nombre sont triées avant les questions numérotées dans l'ordre de A à Z.

Étape 5. Réduit ou développé

Réduire par défaut (activé pour les nouveaux composants WebPart) n'affiche que les en-têtes des questions ; les lecteurs développent ce dont ils ont besoin. Désactivez-le pour afficher toutes les réponses ouvertes – approprié pour une courte liste de trois à cinq politiques que les gens doivent lire en entier, ou pour un composant WebPart à question unique utilisé comme avis.

Une question ouverte par un lien profond (**?questionId=N**) est toujours développée, quel que soit le paramètre.

Combinaisons recommandées

Base de connaissances	Paramètres recommandés
Jusqu'à 15 questions, un seul sujet	Pas de regroupement, pas de filtre ; Trier par → Ordre des questions ; réduit

Base de connaissances	Paramètres recommandés
15 à 60 questions, plusieurs sujets, lecture en défilant	Grouper par → Catégorie ; Trier par → Ordre des questions au sein des groupes ; réduit ; Taille de page → Tous ou 50
Plus de 60 questions, les lecteurs viennent pour un seul sujet	Filtre de catégorie activé, regroupement désactivé ; Trier par → Nom ; réduit ; Taille de page → 20 ; zone de recherche activée
Une FAQ vivante avec des ajouts fréquents	Trier par → Créé, Z à A ; Filtre de catégorie activé ; zone de recherche activée

Quelle que soit la structure, laissez la zone de recherche activée : les lecteurs qui ne connaissent pas vos catégories trouvent quand même les réponses grâce aux mots qu'elles contiennent (voir [KB10378. Recherche dans la base de connaissances et chargement par pages dans Questions and Answers](#)).