ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Questions and Answers, page FAQ SharePoint ou Viva Engage : quelle base de connaissances choisir

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

Vue d'ensemble 4

Les options en bref 4

La comparaison 4

Quand une page avec des sections réductibles suffit 7

Quand le composant WebPart Liste suffit 7

Quand Answers in Viva Engage convient 8

Quand Vitextra Questions and Answers convient 8

Quelle option choisir 9

Vue d'ensemble

« Où mettons-nous la FAQ ? » a plus d'une bonne réponse dans Microsoft 365, et le bon choix dépend du nombre de questions, des personnes qui les maintiennent et de la possibilité ou non pour les employés de poser des questions. Cet article compare les cinq options qui reviennent dans la pratique — une page moderne avec des sections réductibles, une liste avec le composant WebPart **Liste** (List), le wiki classique, **Answers in Viva Engage** et le composant WebPart Vitextra Questions and Answers — selon les critères qui déterminent le choix.

Remarque

Les affirmations concernant les fonctionnalités Microsoft reflètent la documentation de Microsoft en 2026. Microsoft fait évoluer régulièrement les pages modernes et Viva ; consultez la documentation actuelle pour les détails.

Les options en bref

Une page moderne avec des sections réductibles. Chaque question est un titre de section avec la réponse dans un composant WebPart Texte en dessous ; les sections sont définies comme réductibles. Tout est rédigé dans l'éditeur de page.

Une liste SharePoint avec le composant WebPart Liste. Les questions et les réponses sont des éléments d'une liste, affichés sur une page via le composant WebPart intégré **Liste** (ou sous forme d'affichage mis en forme avec la mise en forme JSON des colonnes).

Le wiki classique. Une bibliothèque de pages wiki ou un site Wiki d'entreprise : des pages libres reliées entre elles par des liens, modifiées dans l'éditeur classique.

Answers in Viva Engage. La communauté de questions-réponses de Viva Engage : les employés publient des questions, les collègues répondent, la meilleure réponse est marquée, les rubriques organisent le contenu. Elle fait partie du plan de service **Viva Engage Knowledge**, fourni avec la Viva Suite et non avec Microsoft 365 seul.

Vitextra Questions and Answers. Un composant WebPart qui affiche les éléments d'une liste SharePoint sous forme d'accordéon avec recherche, catégories, réponses enrichies, commentaires et un bouton **Ajouter une question** (Ask a Question), la publication étant contrôlée par un indicateur **Published**.

La comparaison

	Page avec sections réductibles	**Liste + composant WebPart Liste**	**Wiki classique**	**Answers in Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
Où se trouve le contenu	Dans la page	Dans une liste	Dans des pages wiki	Dans Viva Engage	Dans une liste de votre site
Qui modifie	Les éditeurs de page, dans l'éditeur de page	Toute personne disposant de Modification sur la liste, dans la liste	Les contributeurs du wiki	Tout employé publie ; les experts répondent	Les éditeurs dans la liste ; les employés soumettent des questions
Accordéon (question → réponse)	Oui, par section	Non — un tableau ou un affichage mis en forme	Non	Non — des fils de discussion	Oui
Recherche dans la FAQ	Recherche du navigateur dans la page	Filtres de colonnes du composant WebPart Liste	Recherche du site	Recherche Viva Engage	Zone de recherche sur les questions, les réponses et les contacts
Catégories	Titres	Une colonne, avec regroupement dans l'affichage	Pages et liens	Rubriques	Une colonne, avec regroupement et onglets de filtre
Les employés peuvent	Via un formulaire séparé ou	Uniquement avec Collaboration sur	Non	Oui — c'est le principe	Oui, soumises comme

	Page avec sections réductibles	**Liste + composant WebPart Liste**	**Wiki classique**	**Answers in Viva Engage**	**Vitextra Questions and Answers**
poser des questions	par e-mail	la liste, visible imm édiatement			éléments non publiés
Modération avant publication	Modifier la page	Aucune intégrée	Aucune	Modération communaut aire après publication	Indicateur **Published** ; rien n'apparaît tant qu'un éditeur ne publie pas
Réponses enrichies (vidéo, pièces jointes, contact)	Composants WebPart dans la section	Colonnes, affichées sous forme de texte	Contenu incorporé	Pièces jointes et liens dans les publications	Lecteur vidéo, cartes de pièces jointes, lien de détail, carte de contact dynamique
Commentair es	Commentair es de page (pour toute la page)	Commentair es de liste, dans la liste	Aucun	Réponses	Commentair es de liste par question, dans le composant WebPart
Lien profond vers une question	Lien d'ancre vers la section	Non	Lien de page	Lien vers le fil	`?question Id=N`, mise en surbrillance et développée

	Page avec sections réductibles	Liste + composant WebPart Liste	Wiki classique	Answers in Viva Engage	Vitextra Questions and Answers
Convient à des centaines de questions	Mal — une seule longue page	Oui, avec des affichages	Oui, sous forme de pages	Oui	Oui, avec pagination, recherche et catégories
Microsoft Teams	Page sous forme d'onglet SharePoint	Liste sous forme d'onglet	—	L'application Viva Engage	Onglet de canal
Licences	Microsoft 365	Microsoft 365	Microsoft 365	Viva Suite (Viva Engage Knowledge)	Abonnement Vitextra par tenant
Effort de maintenance	Croît avec la page	Faible	Moyen	Porté par la communauté	Faible — édition de la liste

Quand une page avec des sections réductibles suffit

Pour une **FAQ courte et stable** — dix questions sur une politique, le « bon à savoir » d'une page de projet — les sections réductibles d'une page moderne sont l'outil le plus simple : pas de liste, pas de composant WebPart, tout dans l'éditeur de page, et une ancre de page pour chaque section. Les limites apparaissent avec la croissance : pas de recherche au-delà de celle du navigateur, pas de catégories au-delà des titres, la modification d'une longue page devient lente, et les employés ne peuvent rien demander sans quitter la page. Lorsque la page dépasse vingt questions, ou lorsque plus d'une personne la modifie, déplacez le contenu dans une liste.

Quand le composant WebPart Liste suffit

Une liste conserve les questions sous forme de données — triables, filtrables, exportables, modifiables dans une grille — et le composant WebPart **Liste** l'affiche sur une page. Pour une base de connaissances **destinée aux éditeurs** ou un tableau de

référence (des codes d'erreur et leur signification, par exemple), c'est suffisant. Ce qui manque au composant WebPart Liste, c'est l'expérience du lecteur : pas d'accordéon, pas de zone de recherche en texte intégral sur les réponses, pas de réponses enrichies au-delà des colonnes de texte, et aucun moyen de laisser les employés poser des questions sans leur donner Collaboration sur la liste — auquel cas leur question est visible par tous immédiatement. Vitextra Questions and Answers utilise le même type de liste et ajoute exactement ces éléments ; une FAQ basée sur une liste peut donc être mise à niveau en connectant le composant WebPart à la liste existante, une fois les colonnes requises en place.

Quand Answers in Viva Engage convient

Answers in Viva est une **communauté** plutôt qu'une FAQ organisée : n'importe qui pose des questions, n'importe qui répond, la meilleure réponse est votée ou marquée, les experts gagnent des badges et les rubriques relient les questions entre elles. Elle convient aux organisations qui souhaitent un partage de connaissances entre pairs à grande échelle et qui disposent de la licence Viva Suite — Answers requiert le plan de service Viva Engage Knowledge, et les utilisateurs qui ne l'ont pas ne peuvent ouvrir que les fils dans lesquels ils sont mentionnés. Elle ne vous donne pas une page organisée où un responsable garantit que la réponse est correcte et à jour ; une réponse communautaire vaut ce que vaut le collègue qui l'a écrite. Beaucoup d'organisations utilisent les deux : Viva Engage pour les questions ouvertes, une FAQ organisée pour les réponses officielles.

Quand Vitextra Questions and Answers convient

Questions and Answers est conçu pour la **FAQ organisée et prise en charge par un responsable**, avec la participation des employés :

- le contenu dans une liste SharePoint de votre site — autorisations, rétention, contrôle de version et reporting comme pour n'importe quelle liste ;
- un accordéon avec recherche sur les questions, les réponses et les contacts, des catégories avec regroupement ou onglets de filtre, une pagination pour les grandes bases ;
- des réponses enrichies : Markdown, vidéo incorporée, pièces jointes, un lien de détail et une personne de contact avec une carte de profil dynamique ;
- **Ajouter une question** pour les employés, chaque soumission arrivant non publiée et un éditeur décidant de ce qui est mis en ligne ;
- des commentaires par question et des liens profonds pour le travail de support ;
- un onglet de canal dans Microsoft Teams, 48 langues d'interface, la prise en charge du thème et du mode sombre ;

- aucune autorisation d'API et aucune donnée en dehors de votre tenant.

Ses limites : il fonctionne avec une liste du site de la page (pas de FAQ inter-sites dans un seul composant WebPart), et il nécessite l'abonnement Vitextra après la version d'évaluation de 14 jours.

Quelle option choisir

- Jusqu'à ~15 questions stables, un seul éditeur, pas de participation des employés → une page avec des sections réductibles.
- Un tableau de référence maintenu par une équipe, où les lecteurs sont aussi éditeurs → une liste avec le composant WebPart Liste.
- Des questions ouvertes entre pairs à l'échelle de l'entreprise, avec une licence Viva Suite → Answers in Viva Engage.
- Une FAQ officielle avec recherche, catégories, réponses enrichies et questions des employés examinées avant publication — sur l'intranet et dans Teams → Vitextra Questions and Answers.

Conseil

La configuration du composant WebPart prend quelques minutes et toutes les fonctionnalités sont disponibles pendant la version d'évaluation gratuite ; voir KB10218. Comment ajouter et configurer le composant WebPart Questions and Answers. Un scénario pas à pas pour une page FAQ d'intranet se trouve dans KB10387. Comment créer une page FAQ interne pour votre intranet avec Questions and Answers.