ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Comment créer une page FAQ interne pour votre intranet avec Questions and Answers

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

Le scénario 4

Étape 1. Planifier les catégories et les responsables 4

Étape 2. Créer la page et la liste 4

Étape 3. Charger les premières questions 5

Étape 4. Définir les autorisations 6

Étape 5. Configurer le composant WebPart 6

Étape 6. L'amener dans Teams et la promouvoir 8

La maintenir vivante 8

Le scénario

L'équipe de communication interne souhaite une page **Centre d'aide** unique sur l'intranet, qui réponde aux questions que les employés envoient sans cesse aux RH, à l'informatique et aux services généraux : comment demander un congé, comment réinitialiser un mot de passe, où se garer, comment réserver une salle. Les réponses existent — dans des e-mails, dans une feuille Excel partagée, dans la tête des responsables de trois services. L'objectif est une page que les employés trouvent par eux-mêmes, que chaque service maintient pour ses propres sujets et qui s'enrichit avec les questions réellement posées.

Cet article décrit sa construction avec Questions and Answers en six étapes, de la planification à la routine de révision. Chaque étape renvoie à l'article détaillé.

Étape 1. Planifier les catégories et les responsables

Avant de toucher à SharePoint, rédigez un plan d'une page :

- **Les catégories** — une par service ou par sujet, cinq à huit au maximum : *Comptes et mots de passe*, *Matériel et logiciels*, *Congés et arrêts maladie*, *Paie et avantages*, *Bureaux et services généraux*, *Déplacements et notes de frais*. Les lecteurs choisissent les catégories en fonction de leur problème ; nommez-les donc d'après le problème, pas d'après le service.
- **Un responsable par catégorie** — la personne dont le nom va dans la colonne **Contact** et qui publie les questions de cette catégorie. Les responsables s'engagent à réviser leurs questions deux fois par an.
- **Les 20 à 30 premières questions** — collectées dans la boîte aux lettres du support, les tickets les plus fréquents du service desk et la boîte de réception des RH, dans une feuille Excel avec les colonnes *Question*, *Answer*, *Category*, *Contact*, *Link*.

Conseil

Rédigez chaque question comme un employé la taperait dans une zone de recherche — *Comment réinitialiser mon mot de passe ?* plutôt que *Procédure de réinitialisation du mot de passe* — et mettez dans la réponse les mots que les gens emploient. La recherche du composant WebPart couvre le texte de la question et celui de la réponse ; ce sont donc ces mots qui décident si l'entrée est trouvée. Voir KB10378. Recherche dans la base de connaissances et chargement par pages dans Questions and Answers.

Étape 2. Créer la page et la liste

1 Sur le site intranet (un site de communication ou le hub RH), créez une page **Centre d'aide** et ajoutez le composant WebPart **Questions and Answers** dans une section à une colonne.
2 Sur l'écran de configuration du composant WebPart, choisissez **Nouvelle liste** (New List), nommez-la *Questions du centre d'aide* et cliquez sur **Créer** (Create). La liste avec les colonnes requises est créée et connectée.
3 Donnez un titre au composant WebPart en mode édition — *Centre d'aide* — et publiez la page.

Détails : KB10218. Comment ajouter et configurer le composant WebPart Questions and Answers.

1 Ouvrez la liste (volet des propriétés → **Source de données** (Data Source) → **Ouvrir la liste** (Open List)), accédez à **Paramètres de la liste** → **Colonnes** → **Category** et saisissez les catégories prévues, une par ligne ; désactivez **Autoriser les choix « à compléter »** (Allow 'Fill-in' choices) afin que les responsables choisissent dans la liste.

Étape 3. Charger les premières questions

Le chemin le plus rapide de la feuille Excel à la liste est la grille :

1 Dans la liste, cliquez sur **Modifier en mode grille** (Edit in grid view) (activez d'abord la modification en grille dans **Paramètres de la liste** → **Paramètres avancés** → **Modification rapide des propriétés** (Quick property editing) si la commande est absente — la liste créée par le composant WebPart l'a désactivée).
2 Copiez la colonne *Question* de la feuille et collez-la dans **Title** ; répétez l'opération pour **Answer**, **Category** et **Link**. Collez **Contact** sous forme d'adresses e-mail — la grille les convertit en personnes.
3 Remplissez **Order** avec 10, 20, 30… dans l'ordre où les questions doivent apparaître au sein d'une catégorie.
4 Laissez **Published** sur *No* pour l'instant ; quittez la grille.

Laissez ensuite chaque responsable réviser sa catégorie dans la liste, mettre en forme les réponses avec Markdown (des listes pour les étapes, du gras pour les échéances, un lien vers la politique sous **Link**), joindre des formulaires si nécessaire et définir **Published = Yes** question par question. Le Markdown et les blocs de réponse sont décrits dans KB10380. Réponses enrichies dans Questions and Answers : Markdown, vidéo, pièces jointes, liens de détail et contacts.

Avertissement

Tapez le Markdown en texte brut ; la barre d'outils de mise en forme du formulaire d'élément stocke du HTML, que le composant WebPart n'affiche pas. Pour éviter complètement la barre d'outils, définissez la colonne **Answer** en texte brut dans les paramètres de la colonne.

Étape 4. Définir les autorisations

La page est pour tout le monde ; la publication est pour les responsables.

1 Dans **Paramètres de la liste** → **Autorisations pour cette liste** (Permissions for this list), arrêtez d'hériter des autorisations.
2 Accordez à **Tout le monde sauf les utilisateurs externes** (Everyone except external users) (ou au groupe des visiteurs de l'intranet) le niveau **Contribute** (Collaboration) — cela permet à chaque employé d'utiliser **Ajouter une question** (Ask a Question) et de commenter.
3 Créez un groupe **Éditeurs du centre d'aide** avec les responsables de catégories et accordez-lui **Edit** (Modification).
4 Dans **Paramètres avancés** → **Autorisations au niveau de l'élément** (Item-level Permissions), définissez **Accès en création et en modification** (Create and Edit access) sur **Créer et modifier les éléments créés par l'utilisateur** (Create items and edit items that were created by the user), afin que les employés puissent soumettre des questions sans modifier ni publier les autres éléments.

Désormais, chaque soumission arrive non publiée, visible uniquement par les éditeurs dans la liste. Le modèle d'autorisations est expliqué dans KB10384. Autorisations, stockage des données et confidentialité dans Questions and Answers et le flux de questions dans KB10220. Permettre aux employés de poser des questions dans Questions and Answers.

1 Créez un affichage de liste **À publier** filtré sur **Published = No**, et définissez une **alerte de liste** (ou un flux Power Automate sur *Lorsqu'un élément est créé*) qui envoie un e-mail aux éditeurs lorsqu'une question arrive.

Étape 5. Configurer le composant WebPart

Ouvrez le volet des propriétés et définissez, pour un centre d'aide de 30 à 150 questions :

Groupe	Paramètre	Valeur
Comportement (Behavior)	**Autoriser les utilisateurs à**	Activé (Enabled)

Groupe	Paramètre	Valeur
	poser des questions (Allow Users to Ask a Question)	
Comportement	**Activer la zone de recherche** (Enable search box)	Activé
Comportement	**Copier le lien** (Copy Link)	Activé
Afficher/Masquer (Show/ Hide)	**Pièces jointes** (Attachments), **Contact**, **Lien des détails** (Detail Link), **Afficher les commentaires** (Show Comments)	Afficher (Show)
Afficher/Masquer	**Vidéo** (Video)	Afficher si un responsable enregistre des vidéos ; sinon Masquer (Hide)
Apparence (Appearance)	**Réduire par défaut** (Collapse by default)	Activé
Apparence	**Filtre de catégorie** (Category Filter)	Activé
Apparence	**Grouper par** (Group By)	Désactivé (Disabled) — les onglets assurent la structuration
Apparence	**Trier par** (Sort by) / **Tri** (Sorting)	Ordre des questions (Question Order) / Trier de A à Z (Sort A to Z)
Apparence	**Taille de page** (Page Size)	50

Republiez la page. Le raisonnement derrière ces choix est exposé dans KB10379. Organiser les questions : catégories, regroupement, filtre par catégorie, tri et réduction.

Étape 6. L'amener dans Teams et la promouvoir

- Épinglez la page dans le canal **Aide** de l'équipe de l'entreprise avec un onglet **SharePoint**, ou ajoutez le composant WebPart comme onglet de canal **QnA** connecté à la même liste sur le site de cette équipe si le centre d'aide s'y trouve ; voir KB10383. Comment ajouter Questions and Answers à Microsoft Teams.
- Demandez au service desk de répondre aux tickets récurrents par un **Copier le lien** de la question correspondante plutôt que par une réponse rédigée ; les premières semaines de liens sont la meilleure promotion, et chaque lien ouvre la page avec la réponse développée (KB10381. Commentaires, @mentions et liens profonds dans Questions and Answers).
- Ajoutez une tuile **Smart Tiles** ou un lien rapide *Centre d'aide* sur la page d'accueil de l'intranet, ainsi qu'une actualité qui l'annonce avec trois exemples de questions.

La maintenir vivante

Une FAQ meurt lorsque ses réponses deviennent obsolètes. Trois routines la maintiennent vivante avec peu d'effort :

1 **Chaque semaine** — un éditeur consulte l'affichage **À publier**, répond aux nouvelles questions ou les transmet, et les publie. Une question à laquelle personne ne peut répondre est le signe qu'il faut une nouvelle catégorie ou un nouveau responsable.
2 **Chaque trimestre** — chaque responsable ouvre la liste filtrée sur sa catégorie, triée par **Modifié**, et relit les réponses de plus de six mois : toujours exactes, lien toujours valide, contact toujours dans ce rôle.
3 **Chaque année** — exportez la liste vers Excel, examinez les commentaires (ils montrent où les réponses sont peu claires) et les statistiques du service desk (quelles questions sont encore posées par e-mail), et supprimez les questions dont personne n'a besoin.

Avec le contrôle de version activé dans les paramètres de la liste (**Paramètres de contrôle de version → Créer une version chaque fois que vous modifiez un élément**, Versioning settings → Create a version each time you edit an item), la liste conserve l'historique de chaque réponse ; un responsable peut ainsi voir qui a changé quoi et restaurer une version antérieure si nécessaire.