ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Comment créer un forum de questions-réponses interne pour votre intranet avec Discussions

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

Étape 1. Planifier le forum 4

Étape 2. Créer le forum en mode questions-réponses 5

Étape 3. Faire des questions sans réponse la vue par défaut 5

Étape 4. Demander aux experts de suivre le forum 6

Étape 5. Répondre et marquer la meilleure réponse 6

Étape 6. Afficher les dernières questions sur la page d'accueil 7

Garder le forum en bonne santé 7

Vue d'ensemble

Les mêmes questions parviennent sans cesse au support informatique et à l'équipe RH : « Comment me connecter au VPN ? », « Quelle est la date limite pour la demande de congés ? », « Quel ordinateur portable puis-je commander ? ». Un forum de questions-réponses sur l'intranet transforme ces e-mails individuels en réponses que tout le monde peut retrouver. Cet article décrit pas à pas la création d'un tel forum avec Discussions : un forum en mode questions-réponses, des catégories qui correspondent à la façon dont les gens posent leurs questions, la vue *Unanswered* (sans réponse) par défaut pour que rien ne reste en suspens, des experts qui suivent le forum, et un bloc sur la page d'accueil qui affiche les dernières questions.

Le scénario ci-dessous prend l'exemple d'un support informatique ; un forum RH, un service financier ou un forum des services généraux se construit exactement de la même manière.

Remarque

Avant de commencer, le package Vitextra Discussions doit être déployé dans le locataire (voir KB10035. Comment installer un produit Vitextra dans SharePoint Online), et la personne qui crée le forum doit disposer de l'autorisation *Gérer les listes* sur le site — les propriétaires du site en disposent. Le produit ne demande aucune autorisation d'API, aucun consentement administrateur n'est donc nécessaire.

Étape 1. Planifier le forum

Décidez de trois choses avant d'ouvrir l'éditeur de page :

- **Un forum par public.** Un forum (*board*) est un espace de discussion autonome avec son propre mode, ses propres catégories et son propre paramètre de modération. Donnez au support informatique son propre forum et aux RH un autre ; plusieurs forums peuvent partager un même site, chacun sur sa propre page.
- **Des catégories qui correspondent aux questions.** Les catégories sont le filtre que les personnes utilisent pour restreindre la liste et l'indication qu'elles reçoivent au moment de publier. Pour un support informatique, un bon premier jeu est *Comptes et mots de passe*, *Ordinateurs portables et matériel*, *Logiciels*, *VPN et télétravail*, *Microsoft 365*. Gardez la liste courte ; elle peut être modifiée plus tard.
- **Qui répond et qui modère.** Toute personne disposant de *Ajouter des éléments* sur le site (niveaux *Collaboration* et *Modification*) peut poser des questions, répondre, aimer, suivre et signaler. Les utilisateurs disposant de *Gérer les listes* — généralement les

propriétaires du site — sont modérateurs : ils approuvent les publications, épinglent et verrouillent les sujets et marquent n'importe quelle réponse comme la meilleure. Les experts doivent être au moins membres du site ; les personnes qui maintiennent le forum en ordre doivent être propriétaires du site.

Étape 2. Créer le forum en mode questions-réponses

1 Ouvrez la page de l'intranet où le forum doit se trouver, passez-la en mode édition et ajoutez le composant WebPart **Discussions** (groupe *Communication et collaboration*).
2 Le composant WebPart affiche l'espace réservé *Not Configured* avec le formulaire de configuration du forum. Sous **Board**, laissez **New board** (nouveau forum) sélectionné.
3 Saisissez le **Board name** (nom du forum), par exemple *Support informatique*.
4 Dans **Mode**, choisissez **Questions and answers only** (questions et réponses uniquement). Dans ce mode, chaque nouveau sujet est une question, et les vues **Unanswered** et **Answered** sont disponibles.
5 Dans **Categories (one per line)**, saisissez les catégories de votre plan, une par ligne.
6 Laissez **Require approval of new posts** (exiger l'approbation des nouvelles publications) sur **No** pour un support : les questions doivent apparaître immédiatement. Passez-le sur **Yes** si votre organisation souhaite qu'un modérateur voie chaque publication avant sa mise en ligne.
7 Cliquez sur **Create board**. Le composant WebPart crée les listes du site à la première utilisation — *Discussions Boards*, *Discussions Topics*, *Discussions Posts*, *Discussions Subscriptions* et la bibliothèque *Discussions Assets* — et ouvre le forum vide.

Le détail de chaque option se trouve dans KB10392. Créer votre premier forum : modes, catégories et approbation.

Étape 3. Faire des questions sans réponse la vue par défaut

Un forum de support fonctionne lorsque les questions ouvertes sont la première chose qu'un expert voit. Ouvrez le volet de propriétés du composant WebPart (l'icône en forme de crayon) et, dans le groupe **Appearance** :

- définissez **Default view** sur **Unanswered** — la liste s'ouvre sur les questions qui n'ont pas encore de réponse acceptée ; les visiteurs peuvent toujours passer à *Recent*, *Answered*, *Featured* ou *My topics* ;
- définissez **Topics per page** sur une valeur adaptée à la page (20 par défaut ; les suivants se chargent avec **Load more**) ;
- laissez **Show categories**, **Show reply and view counters** et **Show search box** activés, pour que les personnes puissent filtrer par catégorie, voir quelles questions sont actives et rechercher dans les titres des sujets.

Publiez la page. Chaque paramètre du composant WebPart est décrit dans KB10422. Vues, pagination, recherche et compteurs : paramètres d'affichage du composant WebPart Discussions.

Étape 4. Demander aux experts de suivre le forum

Les experts ne devraient pas avoir à ouvrir la page pour apprendre qu'une nouvelle question a été posée. Chacun d'eux ouvre le forum et clique sur **Follow** (suivre) dans la barre de commandes. Le bouton abonne au forum avec la fréquence *Immediately* ; la partie déroulante du bouton permet de passer à **Daily digest** ou **Weekly digest**, ou propose **Unfollow**. Le bouton affiche alors *Following · Immediately*.

Deux autres règles jouent en votre faveur :

- la personne qui pose une question **la suit automatiquement** et apprend donc l'arrivée d'une réponse ;
- un expert peut être sollicité sur une question précise par une **@mention** dans une réponse.

Avertissement

Le composant WebPart conserve les abonnements et les mentions dans les listes du site ; les e-mails eux-mêmes sont envoyés par un flux Power Automate qu'un propriétaire du site configure au-dessus de ces listes. Le contrat de ce flux — quels événements, quels destinataires, quelle fréquence — est décrit dans KB10414. Fonctionnement des notifications dans Discussions : abonnements, mentions et Power Automate. Tant que le flux n'est pas en place, suivre un forum enregistre l'abonnement mais n'envoie aucun e-mail.

Étape 5. Répondre et marquer la meilleure réponse

Un expert ouvre la question, rédige la réponse dans l'éditeur de réponse — avec mise en forme, liens, captures d'écran collées dans le texte et fichiers joints si nécessaire — et clique sur **Post**. Si la réponse résout la question, l'auteur de la question ou n'importe quel modérateur clique sur **Mark as answer** (marquer comme réponse) sous la réponse. À partir de ce moment :

- la réponse porte le badge *Accepted answer* et est affichée en haut du fil, quelle que soit sa date ;
- la question reçoit le badge *Answered*, quitte la vue **Unanswered** et apparaît dans **Answered** ; l'état suit la réponse acceptée, il est donc conservé lorsque la question est verrouillée, et la suppression de la réponse acceptée remet la question dans

Unanswered ;
- le marquage peut être retiré avec **Unmark answer**, et une autre réponse peut être acceptée à la place — une question n'a qu'une seule réponse acceptée à la fois.

Seules les réponses de premier niveau peuvent être acceptées ; une réponse à une réponse est un commentaire sur cette réponse, pas une réponse à part entière. Ce que voit la personne qui pose la question est décrit dans KB10400. Marquer la meilleure réponse dans les sujets de questions-réponses.

Conseil

Convenez avec les experts que **ce sont eux** qui marquent la réponse lorsque l'auteur ne revient pas le faire. Les modérateurs peuvent accepter n'importe quelle réponse, et une question qui reste dans *Unanswered* alors qu'elle a été résolue envoie un mauvais signal à la prochaine personne qui cherche de l'aide.

Étape 6. Afficher les dernières questions sur la page d'accueil

Le forum doit être visible là où les employés se rendent déjà. Ajoutez le composant WebPart **Discussions Activity** à la page d'accueil de l'intranet et, dans son volet de propriétés :

- sous **Board**, choisissez le forum du support, ou laissez **All boards** pour mélanger les derniers sujets de tous les forums du site ;
- dans **Board page URL**, saisissez l'adresse de la page qui contient le composant WebPart Discussions — les titres renvoient alors vers le sujet (`?topic=ID`) sur cette page ;
- dans le groupe **Appearance**, définissez **Maximum items** (cinq par défaut) et laissez **Show board name** activé lorsque plusieurs forums sont affichés.

Chaque sujet est affiché avec le nom du forum, l'auteur, l'heure de la dernière activité, le nombre de réponses et le badge *Answered* pour les questions résolues. Tant qu'il n'y a aucun sujet, le composant WebPart se masque en mode lecture. Voir KB10415. Afficher les discussions récentes sur n'importe quelle page avec le composant WebPart Discussions Activity.

Garder le forum en bonne santé

Quelques habitudes de modération gardent un forum de support utile à mesure qu'il grandit :

- **Épinglez les réponses intemporelles.** Ouvrez une question que tout le monde pose —

« Comment réinitialiser mon mot de passe ? » — et cliquez sur **Pinned** (épinglé) ; les sujets épinglés restent en haut de chaque vue. Cliquez sur **Featured** (à la une) pour l'ajouter à la vue *Featured*, qui fait office de FAQ organisée.

- **Verrouillez ce qui est réglé.** Lorsqu'une question a reçu sa réponse et que le fil commence à dériver, cliquez sur **Locked** (verrouillé) : le sujet reste lisible, mais les nouvelles réponses ne sont plus acceptées. Une question verrouillée conserve son badge *Answered* et sa place dans la vue **Answered** ; **Mark as answer** et **Unmark answer** sont masqués tant que le sujet est verrouillé, déverrouillez-le donc d'abord si la réponse doit changer. Voir KB10410. Épingler, mettre en avant et verrouiller des sujets.
- **Surveillez la file de modération.** Le bouton **Moderation** ouvre la file avec les publications en attente d'approbation (si l'approbation est activée), les publications signalées par les membres et les publications rejetées. Approuvez, rejetez, classez les signalements ou supprimez — voir KB10409. Modérer un board : file d'approbation, rejet et ignorance des signalements.
- **Ajustez les catégories.** Cliquez sur **Board settings** dans la barre de commandes du forum — le bouton est affiché aux modérateurs — et modifiez **Categories (one per line)** ; **Save** applique la modification immédiatement. Le nom du forum, la description, le mode et le paramètre d'approbation se modifient dans le même volet. Les sujets qui utilisent déjà une catégorie renommée conservent l'ancien nom ; l'auteur ou un modérateur déplace un tel sujet avec **Edit** dans la vue du sujet — voir KB10423. Organiser les sujets avec des catégories.
- **Partagez des liens vers les réponses.** Chaque sujet a une adresse avec `?topic=ID` ; un agent du support peut répondre à un e-mail par un lien vers la réponse toute prête.