ARTICLE DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Marquer la meilleure réponse dans les sujets de questions-réponses

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

Ce que fait la meilleure réponse 4

Qui peut marquer une réponse 4

Marquer la réponse 5

Changer ou retirer la marque 5

Les affichages Answered et Unanswered 6

Ce que fait la meilleure réponse

Sur un tableau **Discussions**, un sujet de type **Question** peut avoir une **réponse acceptée** — la réponse qui a réellement résolu le problème. La marquer produit trois effets à la fois :

- la réponse reçoit le badge **Accepted answer** (Réponse acceptée) et est déplacée en **haut du fil**, au-dessus de toutes les autres réponses, avec les réponses imbriquées en dessous d'elle, de sorte que la prochaine personne ayant la même question voit la solution en premier ;
- la question passe de l'état *Open* (ouverte) à **Answered** (répondue) : le badge **Question** est remplacé par **Answered**, et l'icône de point d'interrogation dans la liste des sujets devient une coche ;
- le sujet quitte l'affichage **Unanswered** (Sans réponse) et apparaît dans l'affichage **Answered**, ce qui transforme le tableau, au fil du temps, en une base de connaissances consultable.

Les sujets de type discussion n'ont pas de meilleure réponse : ce sont des conversations, pas des questions, et le bouton **Mark as answer** (Marquer comme réponse) n'y apparaît jamais. Le fait qu'un sujet soit une question se décide à sa création — voir KB10398. Créer un sujet : discussions et questions.

Qui peut marquer une réponse

Le bouton **Mark as answer** est affiché à deux types d'utilisateurs :

Utilisateur	Pourquoi
L'**auteur de la question**	Vous avez posé la question, vous savez donc quelle réponse l'a résolue.
Un **modérateur** — un utilisateur disposant de l'autorisation **Gérer les listes** sur le site	Les modérateurs peuvent clore des questions dont les auteurs ne sont jamais revenus, ou corriger une marque erronée.

Les autres membres voient le badge et la réponse épinglée, mais pas le bouton. En outre, le bouton n'apparaît que sous les **réponses de premier niveau** — celles écrites directement à la question, et non imbriquées sous une autre réponse — pas sous les réponses qui attendent encore l'approbation d'un modérateur, et pas tant que le sujet est **verrouillé** (voir plus bas). Si la meilleure explication se trouve au fond d'un sous-fil, demandez à son auteur de la répéter en réponse de premier niveau, ou résumez-la

vous-même et marquez le résumé.

Remarque

Contrairement au forum de discussion SharePoint classique, où seul l'auteur pouvait marquer la meilleure réponse, Discussions permet aussi aux modérateurs de le faire, et le bouton se trouve directement dans la ligne d'actions de la réponse plutôt que dans un menu caché.

Marquer la réponse

1 Ouvrez la question. Les réponses qui peuvent être marquées affichent **Mark as answer** dans leur ligne d'actions, à côté de **Like** et **Reply**.
2 Cliquez sur **Mark as answer** sous la réponse qui a résolu la question.
3 La réponse remonte en haut du fil avec le badge **Accepted answer**, l'en-tête du sujet affiche **Answered**, et le bouton sous la réponse devient **Unmark answer** (Retirer la marque de réponse).

Une question a **une seule** réponse acceptée. Si vous cliquez sur **Mark as answer** sous une autre réponse, la marque se déplace : la réponse précédente perd son badge et retrouve sa place chronologique, et la nouvelle est épinglée en haut.

La marque est stockée avec la question et la réponse dans les listes du tableau, sur votre propre site SharePoint (voir KB10363. Où les produits Vitextra stockent vos données : confidentialité, résidence des données et RGPD) ; elle est donc visible par tous ceux qui ouvrent le sujet, sur la page SharePoint comme dans Microsoft Teams. Là où le propriétaire du site a mis en place le flux de notification, l'auteur de la réponse acceptée et les abonnés du sujet sont informés qu'une réponse a été acceptée — voir KB10414. Fonctionnement des notifications dans Discussions : abonnements, mentions et Power Automate.

Changer ou retirer la marque

Cliquez sur **Unmark answer** sous la réponse acceptée. Le badge est retiré, la réponse retrouve sa place dans le fil, le sujet revient à l'état *Open* avec le badge **Question** et réapparaît dans l'affichage **Unanswered**. Pour remplacer la réponse, vous n'avez pas besoin de retirer d'abord la marque — marquer une autre réponse effectue les deux étapes.

Avertissement

La suppression de la réponse acceptée retire la marque automatiquement. Lorsque son auteur ou un modérateur supprime la réponse (après avoir confirmé l'invite *Delete this reply? This cannot be undone.*), la question perd le badge **Answered**, revient à l'état *Open* et réapparaît dans l'affichage **Unanswered** ; une question verrouillée reste verrouillée. Personne n'a besoin de retirer la marque au préalable — mais vérifiez avant de supprimer que le fil contient encore une solution utilisable, et marquez une autre réponse si c'est le cas.

Avertissement

Une question **verrouillée** conserve sa réponse acceptée : le badge **Answered**, l'icône de coche dans la liste des sujets et la place dans l'affichage **Answered** restent tant que le sujet est verrouillé, car l'état est dérivé de la réponse acceptée, pas du verrou. Tant que le sujet est verrouillé, **Mark as answer** et **Unmark answer** sont masqués pour tout le monde, modérateurs compris. Pour changer la réponse d'une question verrouillée, un modérateur la déverrouille (voir KB10410. Épingler, mettre en avant et verrouiller des sujets), marque la bonne réponse et la verrouille à nouveau.

Les affichages Answered et Unanswered

Les deux affichages de la liste des sujets dépendent de la présence d'une réponse acceptée :

Affichage	Contient
Unanswered	Les questions sans réponse acceptée. Une question avec dix réponses mais sans réponse acceptée est toujours sans réponse, tout comme une question qu'un modérateur a verrouillée sans marquer de réponse.
Answered	Les questions avec une réponse acceptée — ouvertes ou verrouillées.

Les sujets de type discussion n'apparaissent dans aucun des deux affichages. Les propriétaires de site définissent souvent **Unanswered** comme affichage par défaut

d'un tableau de support afin que les experts voient d'abord les questions ouvertes ; ce paramètre est décrit dans KB10422. Vues, pagination, recherche et compteurs : paramètres d'affichage du composant WebPart Discussions.

Conseil

Un tableau où les questions sont marquées est bien plus utile qu'un tableau où elles ne le sont pas : les collègues trouvent les solutions dans l'affichage **Answered** au lieu de redemander. Si vous avez posé une question, revenez marquer la réponse qui vous a aidé ; si vous modérez un tableau, passez de temps en temps en revue l'affichage **Unanswered** et marquez les réponses au nom des auteurs qui ne reviennent plus. Des scénarios pour un tel tableau sont décrits dans KB10395. Comment créer un forum de questions-réponses interne pour votre intranet avec Discussions.