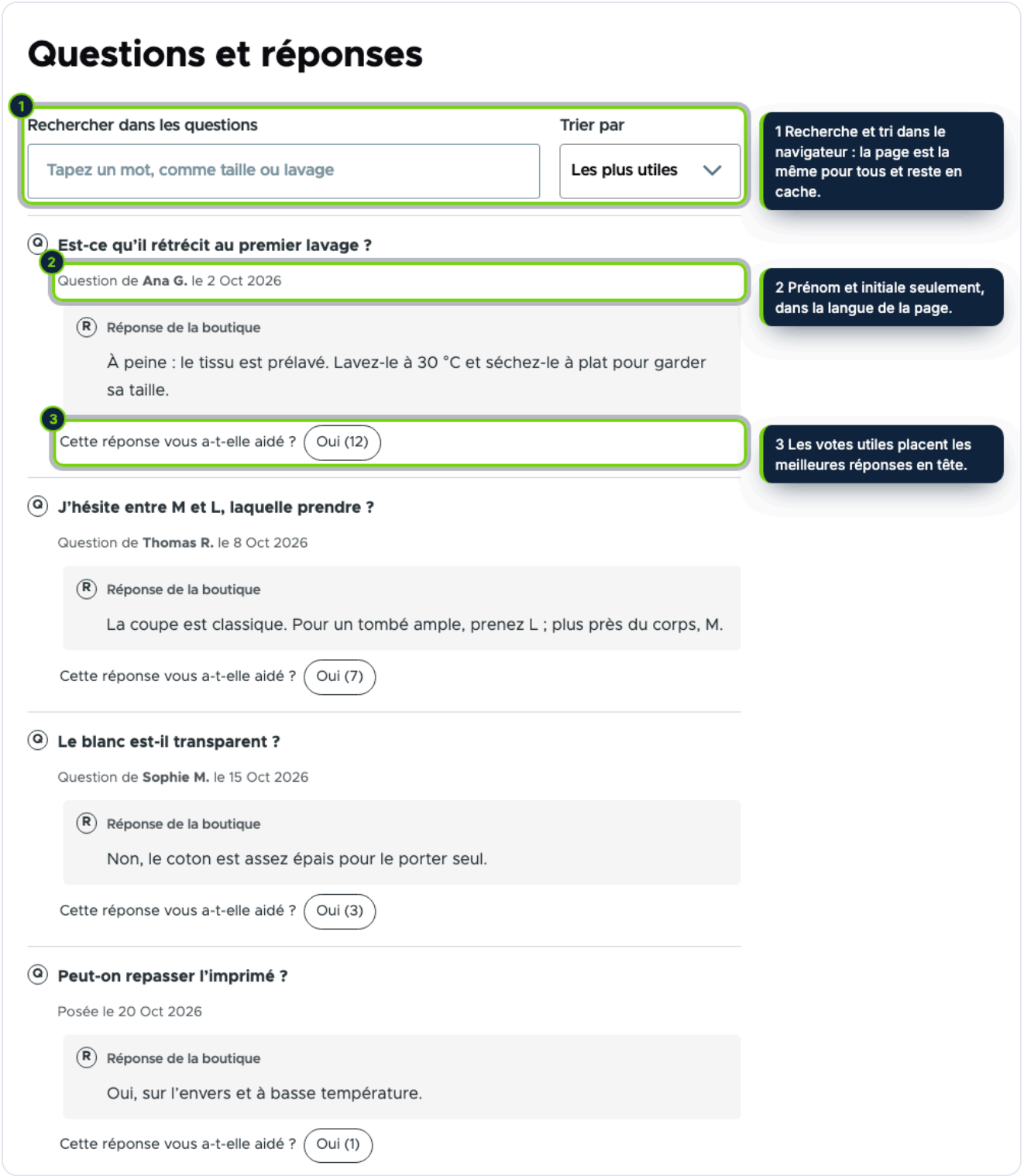
// drupal commerce · guide d’utilisation

Questions clients pour Drupal Commerce

Version 1.0.0
ecom-addons.com

Questions clients pour Drupal Commerce donne aux produits un espace pour les questions des acheteurs. Ils les posent depuis la page produit, vous répondez dans **Commerce › Questions produits**, le système de courriel de Drupal envoie la réponse dans leur langue et, si le visiteur l’a accepté, la question reste sur la page. Les pages de terme des catégories reçoivent aussi un bloc FAQ.



Le champ « Questions et réponses » de l'affichage du produit, placé dans Gérer l'affichage comme les autres (Olivero).

Prérequis

Composant	Version
Drupal	11.3
Drupal Commerce	3 (module Product)
PHP	8.3
Modules	Taxonomy (cœur). Language et Interface translation pour plusieurs langues.

Installation

1. Téléchargez le zip dans **Mon compte › Téléchargements** sur ecom-addons.com et décompressez-le dans `modules/custom/ecom_addons_product_questions`.
2. Activez **Product Questions & Answers** dans **Extension** (ou `drush en ecom_addons_product_questions`). Les traductions espagnole et française sont importées avec lui.
3. Donnez la permission **Gérer les questions produits** aux rôles qui répondent (permission restreinte : rôles de confiance uniquement).

À l'installation, le champ supplémentaire **Questions et réponses** est placé sur l'affichage par défaut de chaque type de produit, et **Questions fréquentes** sur celui des vocabulaires utilisés par vos produits. Déplacez-les ou masquez-les dans **Gérer l'affichage** comme n'importe quel champ.

De la question à la réponse

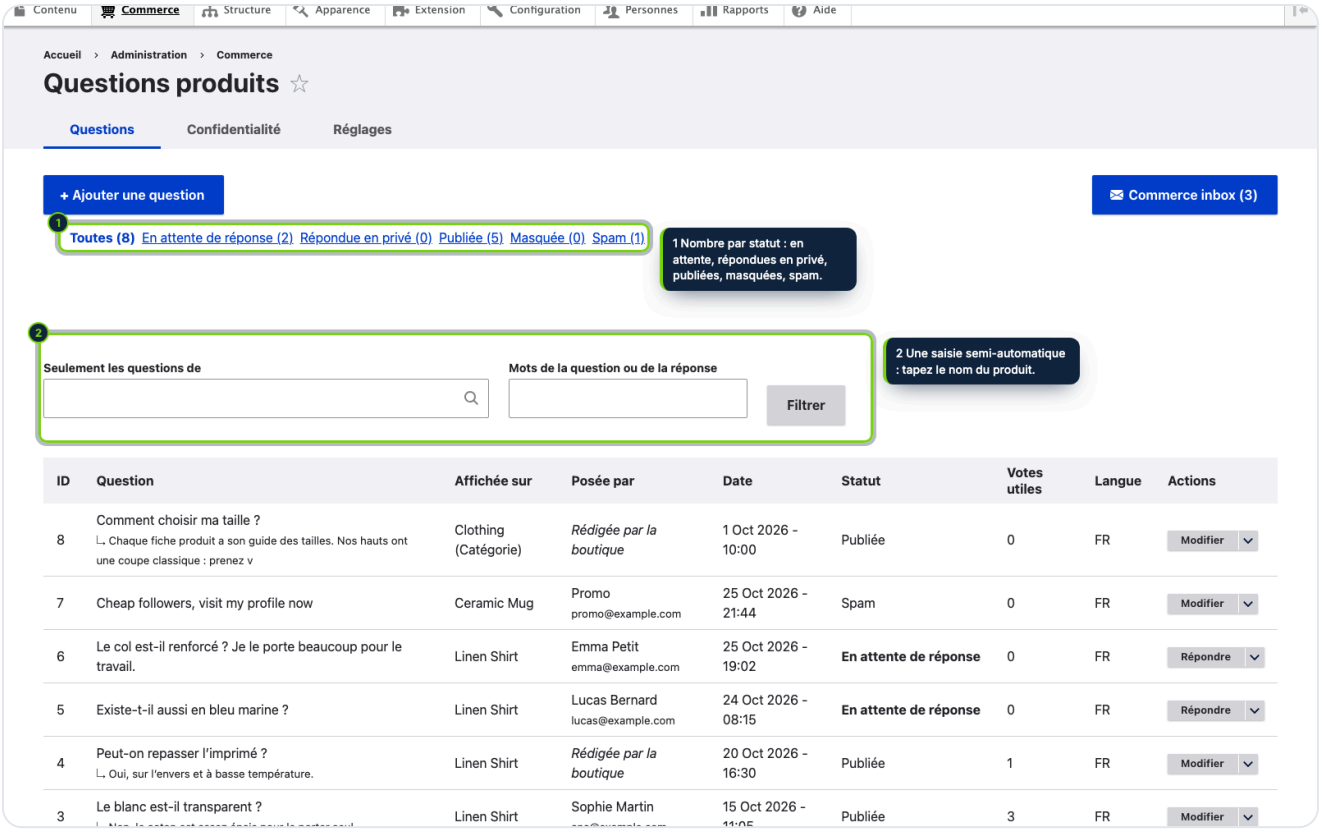
1. Le client ouvre **Poser une question**, écrit sa question, un nom et un e-mail, et peut cocher *Vous pouvez publier ma question et sa réponse sur cette page*. Connecté, il trouve son nom et son e-mail déjà remplis.
2. La question est **En attente de réponse** ; l'e-mail du site reçoit « Nouvelle question sur … » avec un lien vers l'éditeur (désactivable).
3. Dans **Commerce › Questions produits**, cliquez sur **Répondre**, écrivez la réponse et choisissez **Publiée** (visible sur le produit, seulement avec l'accord du visiteur), **Répondue en privé** (par e-mail, non affichée), **Masquée** ou **Spam**.
4. *Envoyer la réponse au client par e-mail à l'enregistrement* l'envoie par le gestionnaire de courriel de Drupal (`hook_mail`), en texte brut et dans la langue du client.



Invités et utilisateurs connectés posent leurs questions depuis le produit ; connectés, leur nom et e-mail sont déjà remplis.

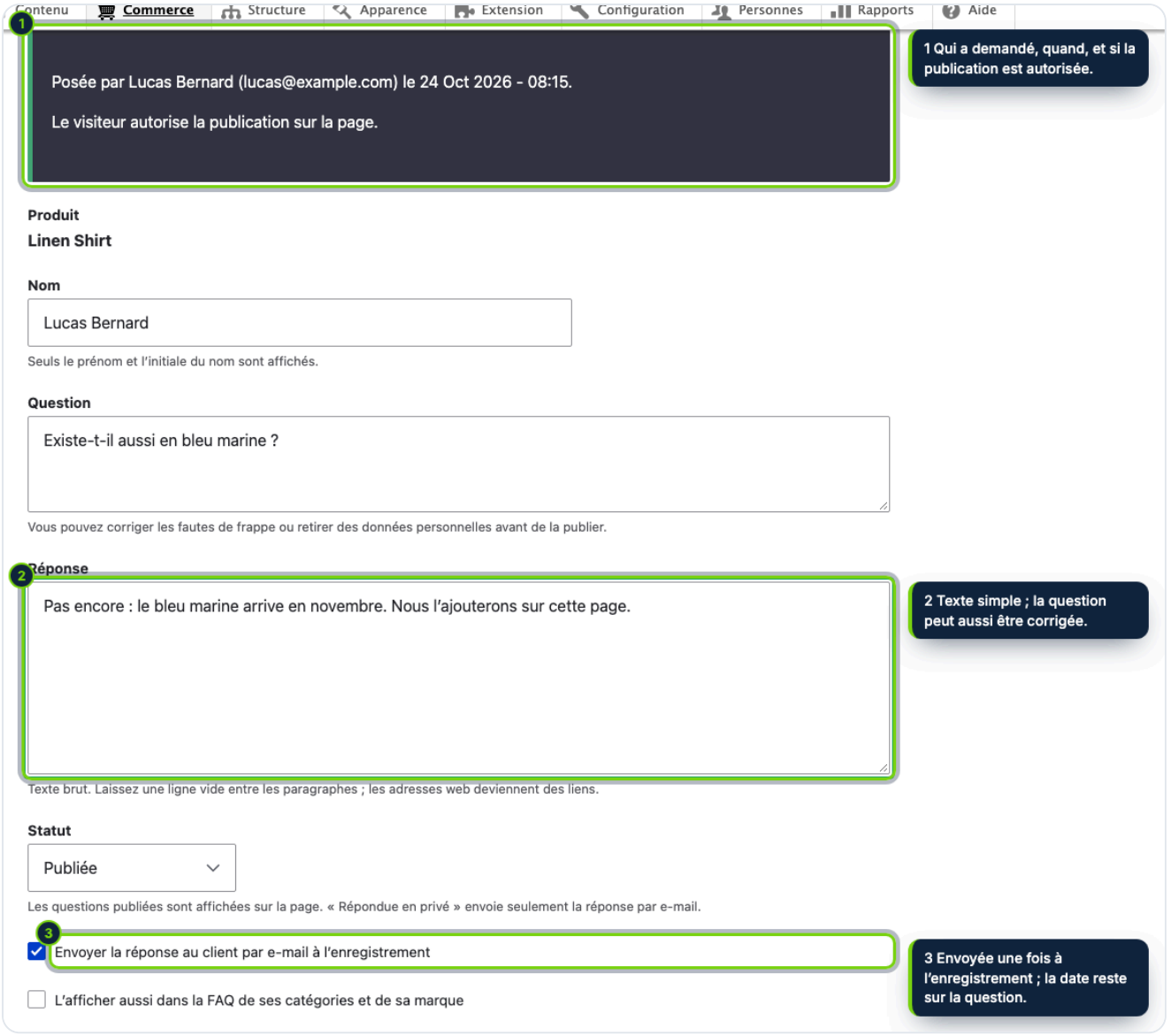
Commerce › Questions produits

Onglets **Questions**, **Confidentialité** et **Réglages**. Des liens par statut avec leur nombre, un filtre de produit (saisie semi-automatique d'entité : tapez le nom du produit) et une recherche par mots ; chaque ligne propose **Répondre** ou **Modifier**, **Spam** et **Supprimer** dans ses opérations. Les produits ont aussi un onglet **Questions** qui ouvre la liste filtrée sur eux.



Commerce › Questions produits dans l'administration de la boutique (Claro), avec les onglets Questions, Confidentialité et Réglages.

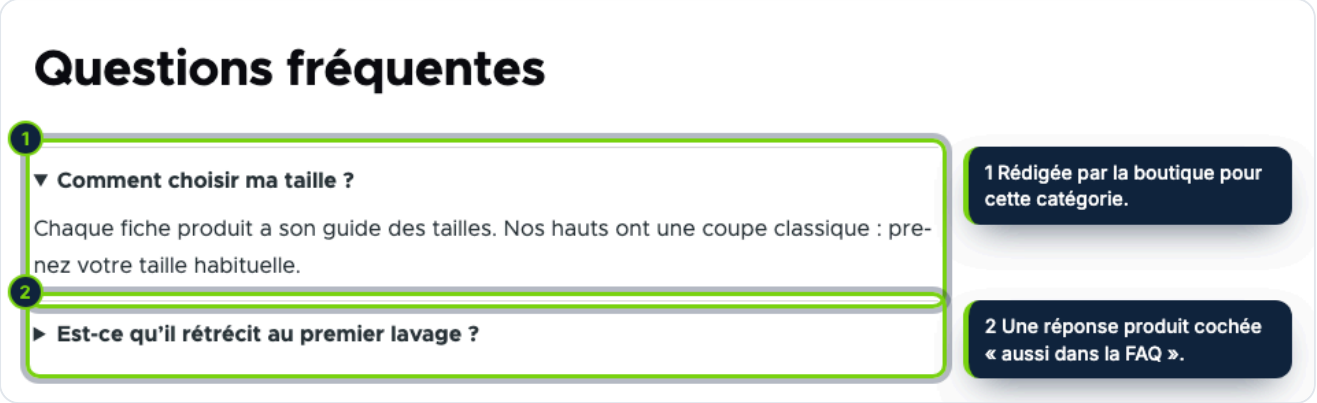
Champ de l'éditeur	Rôle
Nom	Seuls le prénom et l'initiale du nom sont affichés (« Ana G. »).
Question	Corrigez les fautes ou retirez des données personnelles avant de publier.
Réponse	Texte simple ; les lignes vides font des paragraphes, les adresses web deviennent des liens.
Statut	Un visiteur qui n'a pas accepté la publication ne reçoit qu'une réponse privée.
Envoyer la réponse au client par e-mail à l'enregistrement	Cochée tant qu'elle n'est pas partie ; la date est conservée.
L'afficher aussi dans la FAQ de ses catégories et de sa marque	L'ajoute au champ FAQ des termes du produit.



Répondez, publiez et envoyez la réponse avec le système de courriel de Drupal, dans la langue du client.

FAQ sur les pages de terme

Drupal Commerce n'a ni catégories ni marques à lui : ce sont les champs de référence de taxonomie de vos produits (un champ ou un vocabulaire nommé brand, marca, marque ou manufacturer compte comme marques, les autres comme catégories). **Ajouter une question** rédige une question-réponse au nom de la boutique pour un produit, un terme de catégorie ou de marque, choisis par saisie semi-automatique, dans une des langues du site. La page du terme affiche alors vos questions et les questions produit cochées pour la FAQ des produits qui l'utilisent (20 au plus), avec un JSON-LD FAQPage.



Les pages de terme des catégories de produits ont un champ « Questions fréquentes », avec JSON-LD FAQPage.

Réglages (Commerce › Configuration › Produits › Questions produits)

Réglage	Par défaut	Remarques
Accepter de nouvelles questions	Oui	Sinon le formulaire disparaît ; le publié reste.
Questions affichées avant « Voir plus »	5	De 1 à 50.
Ordre par défaut	Les plus utiles	Le client peut passer à Les plus récentes.
Prévenir la boutique par e-mail / Les envoyer à	Oui / e-mail du site	Le spam n'est jamais signalé.
Page de politique de confidentialité	—	Un chemin comme `/node/12`, en lien sous le formulaire.
Effacer les adresses e-mail après (mois)	6	À partir de la réponse, ou de la question sans réponse (1 à 36). Fait par le cron et, au plus une fois par heure, par le point d'entrée.
Mots interdits	—	Un par ligne ; ces questions vont dans Spam sans alerte.
Données structurées FAQPage sur les pages de catégories et de marques	Oui	
Conserver les questions à la désinstallation	Non	Gardées dans le state et restaurées à la réinstallation.

Spam, confidentialité et cache

- **Pas de captcha ni de script tiers.** Les pages produit ne contiennent aucun jeton ; quand le client commence à écrire, le navigateur demande à `/product-questions/endpoint` (une route POST jamais mise en cache, avec son préfixe de langue) un jeton signé et horodaté. Un envoi sans jeton, en moins de 3 secondes ou au bout de deux heures est refusé ; un champ caché piège les robots ; une IP (sous forme de hachage à clé pendant un jour) peut envoyer 5 questions par heure et une adresse e-mail 5 par jour ; une adresse web au plus ; les mots interdits vont dans Spam.
- **Confidentialité.** L'e-mail sert seulement à la réponse et est effacé après la durée de conservation ; hachages d'IP et votes durent un jour. L'onglet **Confidentialité** télécharge (JSON) ou supprime tout ce qui a été demandé avec une adresse e-mail.
- **Cache.** Le bloc est le même HTML pour tous et il est mis en cache avec l'étiquette du module, les réglages et la langue ; chaque modification invalide cette étiquette, si bien que le cache de page interne et Dynamic Page Cache restent à jour. Les votes sont mémorisés dans le navigateur.

Données structurées

Le JSON-LD FAQPage n'est imprimé que sur les pages de terme. Depuis 2023, Google n'affiche les résultats enrichis FAQ que pour certains sites gouvernementaux et de santé : n'y comptez pas. Si vous utilisez **Product Tabs & Custom Fields**, sa FAQ garde le seul FAQPage de la page produit ; les deux champs peuvent être placés sur le même affichage.

Personnalisation

Le bloc reprend le thème (testé avec Olivero). Modifiez `--ecom-pq-accent`, `--ecom-pq-line`, `--ecom-pq-soft`, `--ecom-pq-error` et `--ecom-pq-ok` sur `.ecom-pq`.

Données et désinstallation

Deux tables propres (`ecom_pq_question`, `ecom_pq_vote`), un objet de configuration et le secret dans le state. La désinstallation les supprime, avec les champs supplémentaires des affichages, sauf si *Conserver les questions* est activé.

Langues

Traductions espagnole et française incluses (`translations/es.po` , `translations/fr.po`). Chaque question s’affiche sur les pages de la langue où elle a été posée.

Mises à jour et support

Votre licence comprend toutes les nouvelles versions et 6 mois de support. Les nouvelles versions sont dans **Mon compte › Téléchargements** ; pour de l’aide, ouvrez un ticket dans **Mon compte › Support**.