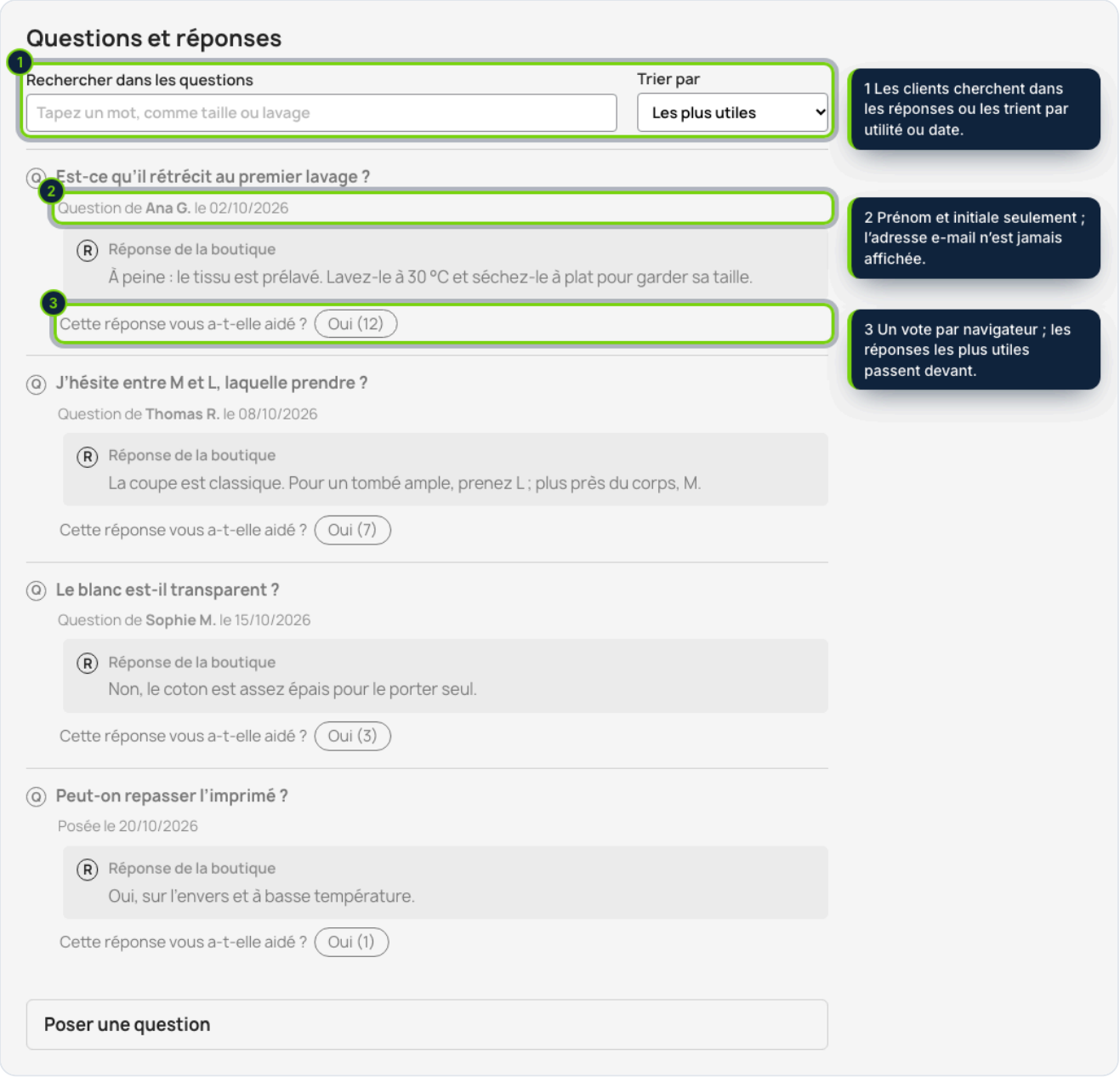
// prestashop · guide d'utilisation

Questions et réponses produit

Version 1.0.0
ecom-addons.com

Questions et réponses produit permet à vos clients de poser leurs questions depuis la fiche produit. Vous répondez dans le back-office, la réponse part par e-mail dans la langue du client et, si le visiteur l'a accepté, la question et sa réponse sont publiées sous le produit pour le client suivant.



Sous le produit, les questions publiées avec la réponse de la boutique, une recherche, le tri et les votes « Cette réponse vous a-t-elle aidé ? ».

Prérequis

Composant	Version
PrestaShop	8.2 · 9.0
PHP	8.1 ou plus
Thème	Classic (testé) ou tout thème qui affiche `displayFooterProduct` ou `displayProductExtraContent`, et `displayFooterCategory` pour le bloc FAQ
E-mails	Les réglages e-mail de PrestaShop (**Paramètres avancés › E-mail**)

Installation

1. Téléchargez la dernière version dans **Mon compte › Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Dans le back-office, allez dans **Modules › Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Choisissez le zip. Le menu **Clients › Questions produits** ouvre la page du module avec trois vues : Questions, Réglages et Confidentialité.

Le bloc apparaît aussitôt sous chaque produit, avec le formulaire et sans questions.

Le parcours d'une question

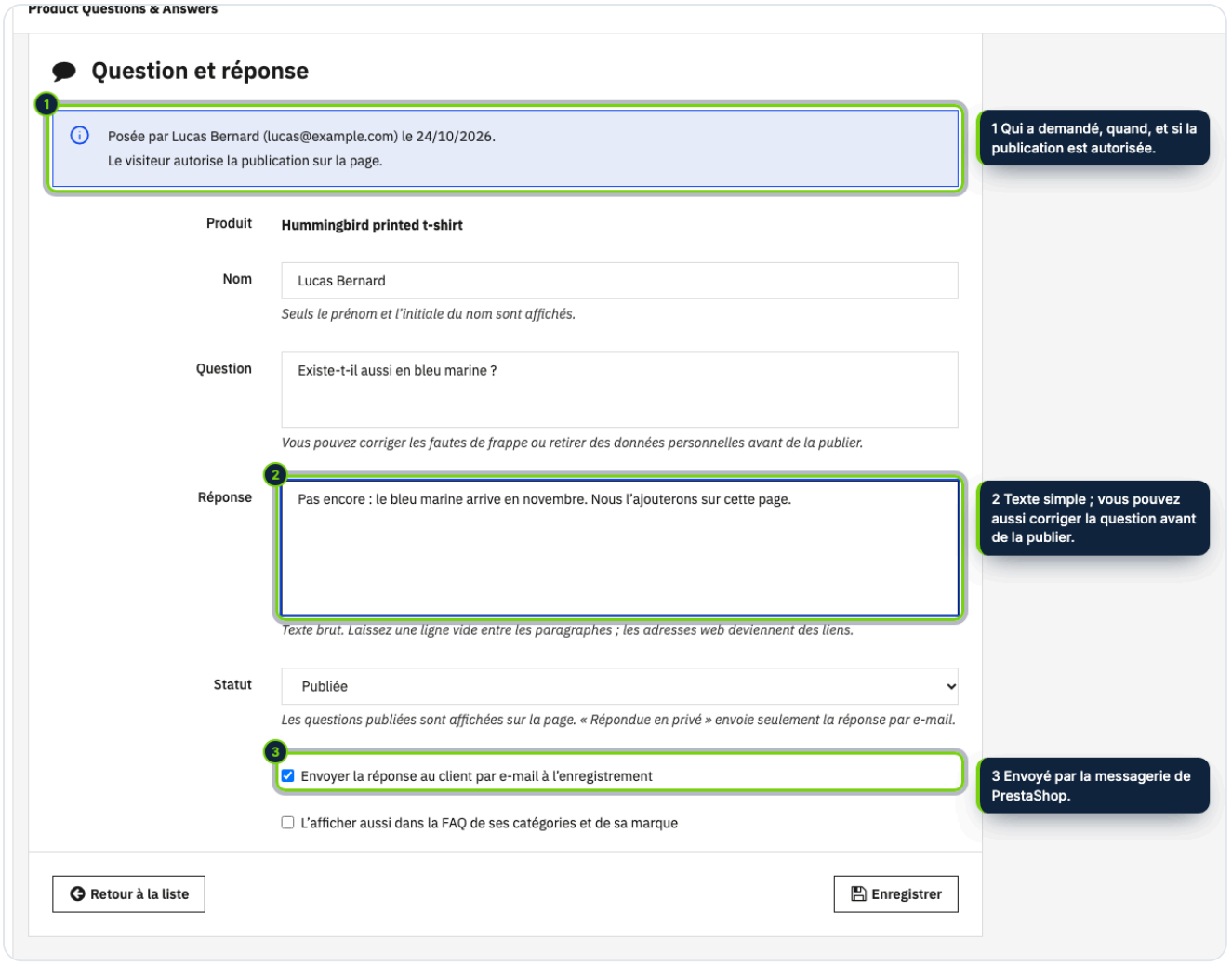
1. Le client ouvre **Poser une question** sous le produit, écrit sa question, son nom et son e-mail, et peut cocher *Vous pouvez publier ma question et sa réponse sur cette page.* Connecté, il trouve son nom et son e-mail déjà remplis.
2. La question est enregistrée **En attente de réponse** et la boutique reçoit l'e-mail « Nouvelle question sur … » avec un lien (désactivable).
3. Vous l'ouvrez dans **Clients › Questions produits**, écrivez la réponse et choisissez un statut :
   - **Publiée** : affichée sur la fiche produit (seulement si le visiteur l'a accepté) ;
   - **Répondue en privé** : envoyée par e-mail, jamais affichée ;
   - **Masquée** ou **Spam** : conservée sans être affichée.
4. Avec *Envoyer la réponse au client par e-mail à l'enregistrement* coché, le client reçoit la réponse dans sa langue. La date est conservée et la case se décoche ensuite.



« Poser une question » : pas de captcha, et le visiteur décide si sa question peut être publiée.

Répondre

Champ	Rôle
Nom	Le nom du visiteur. La fiche n'affiche que le prénom et l'initiale du nom (« Ana G. »).
Question	Vous pouvez corriger les fautes ou retirer des données personnelles avant de publier.
Réponse	Texte brut. Une ligne vide commence un paragraphe ; les adresses web deviennent des liens.
Statut	En attente de réponse, Répondue en privé, Publiée, Masquée, Spam.
Envoyer la réponse au client par e-mail à l'enregistrement	Envoyée une fois par la messagerie de PrestaShop ; cochée tant qu'elle n'est pas partie.
L'afficher aussi dans la FAQ de ses catégories et de sa marque	Ajoute la question au bloc FAQ des pages catégorie et fabricant du produit.

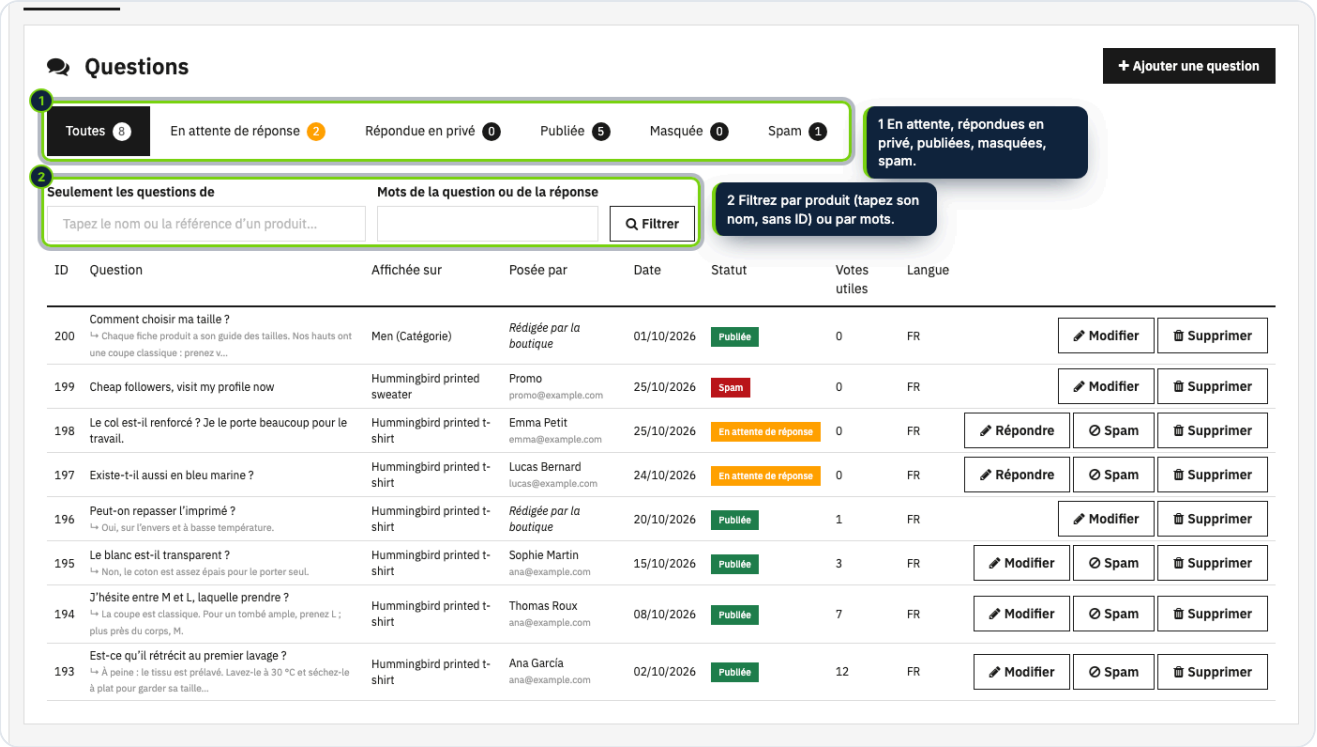


Clients › Questions produits : répondez, publiez et envoyez la réponse dans la langue du client en un seul enregistrement.

La liste

Les onglets de statut indiquent combien de questions attendent. Filtrez par produit avec le champ de recherche (tapez un nom ou une référence, sans ID) ou par mots de la question, de la réponse, du nom ou de l'e-mail. **Spam** déplace une question dans Spam en un clic ; **Supprimer** l'efface définitivement.

La fiche produit du back-office (onglet **Modules** › Product Questions & Answers) indique combien de questions a le produit, les dernières et des liens pour y répondre ou en ajouter une.



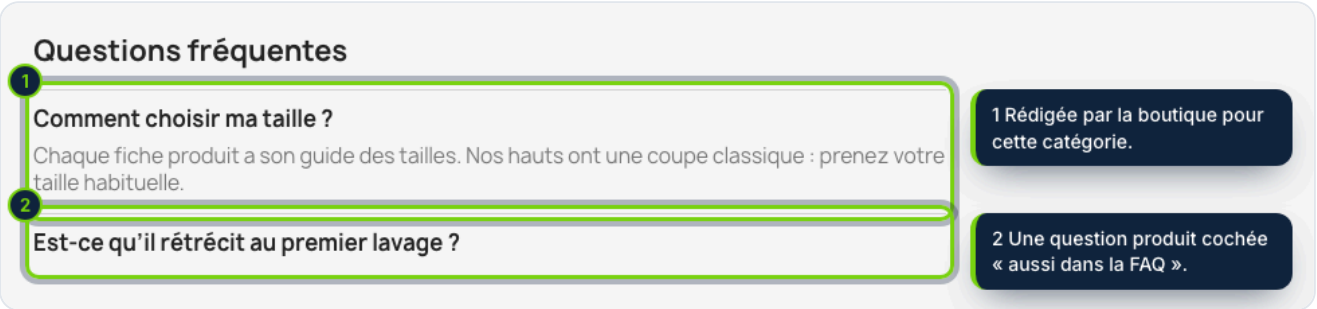
Toutes les questions par statut, avec recherche de produit, recherche par mots et spam en un clic.

Vos propres questions et la FAQ des catégories et marques

Ajouter une question rédige une question et sa réponse au nom de la boutique pour :

- **une fiche produit**, avec les questions des visiteurs ;
- **une catégorie** ou **une marque**, dans un bloc *Questions fréquentes* sous la liste des produits (`displayFooterCategory`).

Choisissez le produit, la catégorie ou la marque avec le champ de recherche, puis la langue. Les pages catégorie et marque affichent d'abord vos questions, puis les questions produit cochées *aussi dans la FAQ*
des produits de cette catégorie ou de cette marque (20 au plus).



Les pages catégorie et marque ont un bloc FAQ : vos questions et celles des produits que vous y ajoutez, avec JSON-LD FAQPage.

Réglages

Réglage	Par défaut	Remarques
Accepter de nouvelles questions	Oui	Sinon le formulaire disparaît ; ce qui est publié reste.
Emplacement sur la page produit	Un bloc sous le produit	*Un bloc sous le produit* utilise `displayFooterProduct` ; *Un onglet à côté de la description* utilise `displayProductExtraContent` (les onglets du thème).
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 de la boutique	Le spam n'est jamais signalé.
Page de politique de confidentialité	—	Une page CMS en lien sous le formulaire.
Effacer les adresses e-mail après (mois)	6	À partir de la réponse, ou de la question si elle n'a pas de réponse (1 à 36).
Mots interdits	—	Un mot ou une expression par ligne ; ces questions vont dans Spam sans alerte.
Données structurées FAQPage sur les pages de catégories et de marques	Oui	Voir plus bas.
Conserver les questions à la désinstallation	Non	

Anti-spam sans captcha

Ni captcha ni script tiers. La page ne contient aucun jeton (elle peut donc rester en cache pour tous) : quand le visiteur commence à remplir le formulaire, le navigateur demande un jeton signé au module. Un envoi est refusé sans jeton, moins de 3 secondes après sa remise ou deux heures plus tard. Un champ caché piège les robots, une adresse IP (gardée seulement sous forme de hachage à clé, pendant une journée) peut envoyer 5 questions par heure et une adresse e-mail 5 par jour, une question accepte une adresse web au plus et vos mots interdits l'envoient dans Spam.

Données structurées

Les pages catégorie et marque avec un bloc FAQ reçoivent un JSON-LD FAQPage avec ses questions. Depuis 2023, Google n'affiche les résultats enrichis FAQ que pour certains sites gouvernementaux et de santé : ne comptez pas les voir ; le balisage reste valide pour d'autres usages. Les fiches produit ne reçoivent pas de FAQPage de ce module : si vous utilisez aussi **Product Tabs & Custom Fields**, son onglet FAQ garde le seul FAQPage de la fiche et les deux blocs cohabitent.

Confidentialité

L'adresse e-mail sert uniquement à envoyer la réponse et est effacée après la durée de conservation ; les hachages d'IP et les votes sont supprimés au bout d'un jour. Rien n'est publié sans le choix du visiteur, et seuls le prénom et l'initiale apparaissent. **Confidentialité** télécharge (JSON) ou supprime tout ce qui a été demandé avec une adresse e-mail.

Cache

Le bloc produit est le même HTML pour tous ; le jeton, les données du client connecté et les votes passent par le point d'entrée du module dans le navigateur (`/module/ecomaddonsproductquestions/ask`, jamais en cache). Enregistrer une question déclenche le hook de mise à jour d'objet de PrestaShop pour son produit, sa catégorie ou sa marque : les caches de page complète comme Page Cache rafraîchissent ces pages.

Personnalisation

Le bloc reprend les polices, couleurs et boutons du thème. Modifiez `--ecom-pq-accent`, `--ecom-pq-line`, `--ecom-pq-soft`, `--ecom-pq-error` et `--ecom-pq-ok` sur `.ecom-pq` ; chaque élément a une classe `ecom-pq__…`.

Données et désinstallation

Deux tables propres (`ecom_pq_question`, `ecom_pq_vote`) et quelques valeurs de configuration. La désinstallation les supprime, sauf si *Conserver les questions* est activé. Aucun override.

Langues

Anglais, espagnol et français inclus. Chaque question s’affiche sur les pages de la langue où elle a été posée, et l’e-mail de réponse utilise cette langue.

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**.