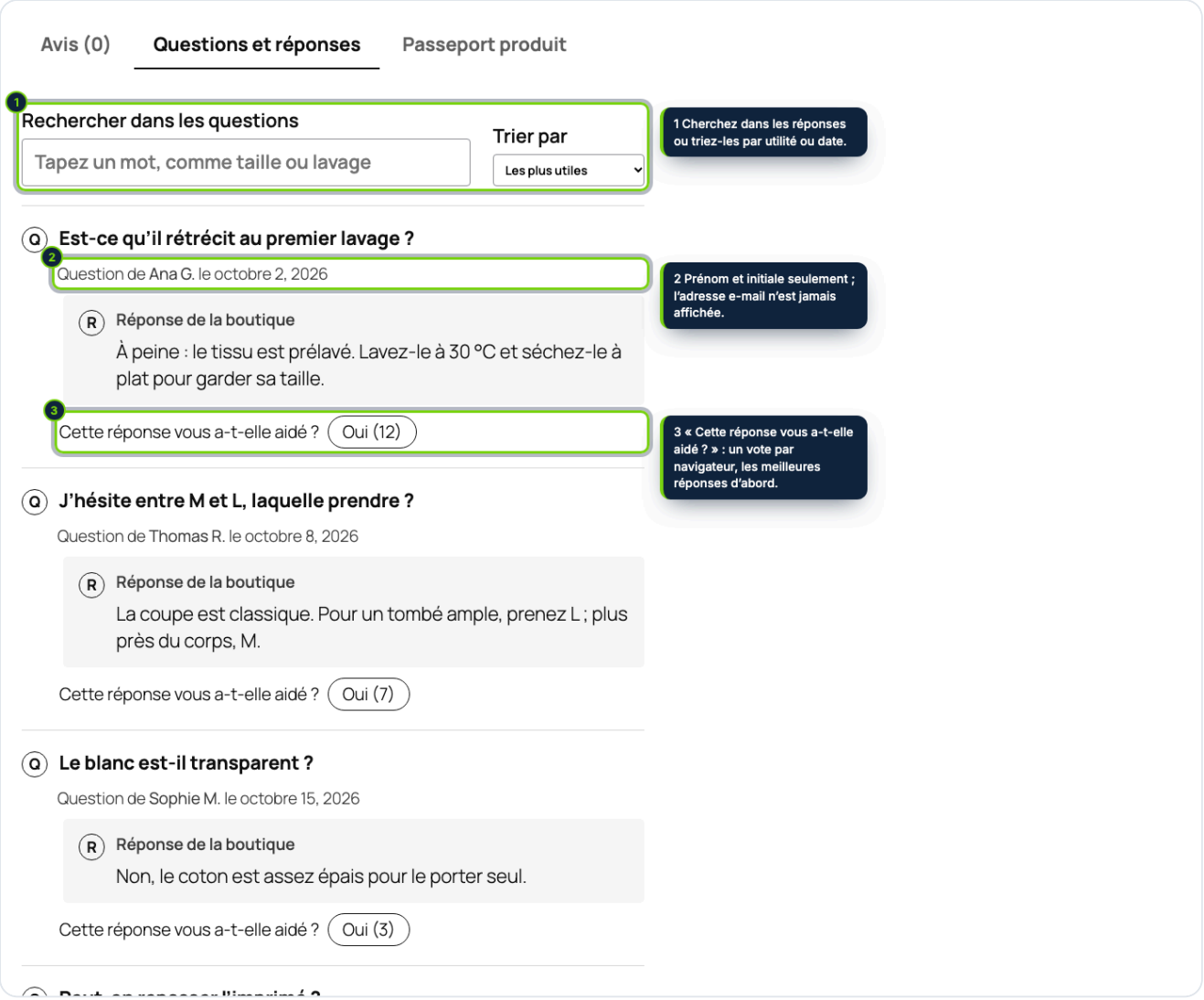
// woocommerce · guide d'utilisation

Questions-réponses pour WooCommerce

Version 1.0.0
ecom-addons.com

Questions-réponses pour WooCommerce ajoute un onglet **Questions et réponses** à vos fiches produit. Les clients y posent leurs questions, vous répondez dans **Produits › Questions** de wp-admin, la réponse part avec le modèle d'e-mail de WooCommerce dans la langue du client et, s'il l'a accepté, la question reste sur la page pour le visiteur suivant.



Un onglet « Questions et réponses » à côté de Description et Avis, dans le bloc Détails du produit de Twenty Twenty-Five.

Prérequis

Composant	Version
WordPress	7.0 ou plus (testé en 7.1)
WooCommerce	11.0 ou plus (testé en 11.2)
PHP	8.1 ou plus
Thème	Thèmes à blocs (bloc Détails du produit ; testé avec Twenty Twenty-Five) et thèmes classiques (onglets produit du modèle)

Installation

1. Téléchargez le zip dans **Mon compte › Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Dans wp-admin, allez dans **Extensions › Ajouter une extension › Téléverser une extension**, choisissez le zip, cliquez sur **Installer maintenant** puis **Activer**.
3. **Produits › Questions** liste les questions ; les réglages sont dans **WooCommerce › Réglages › Produits › Questions produits**.

L'onglet apparaît aussitôt sur tous les produits, avec le formulaire et sans questions.

De la question à la réponse

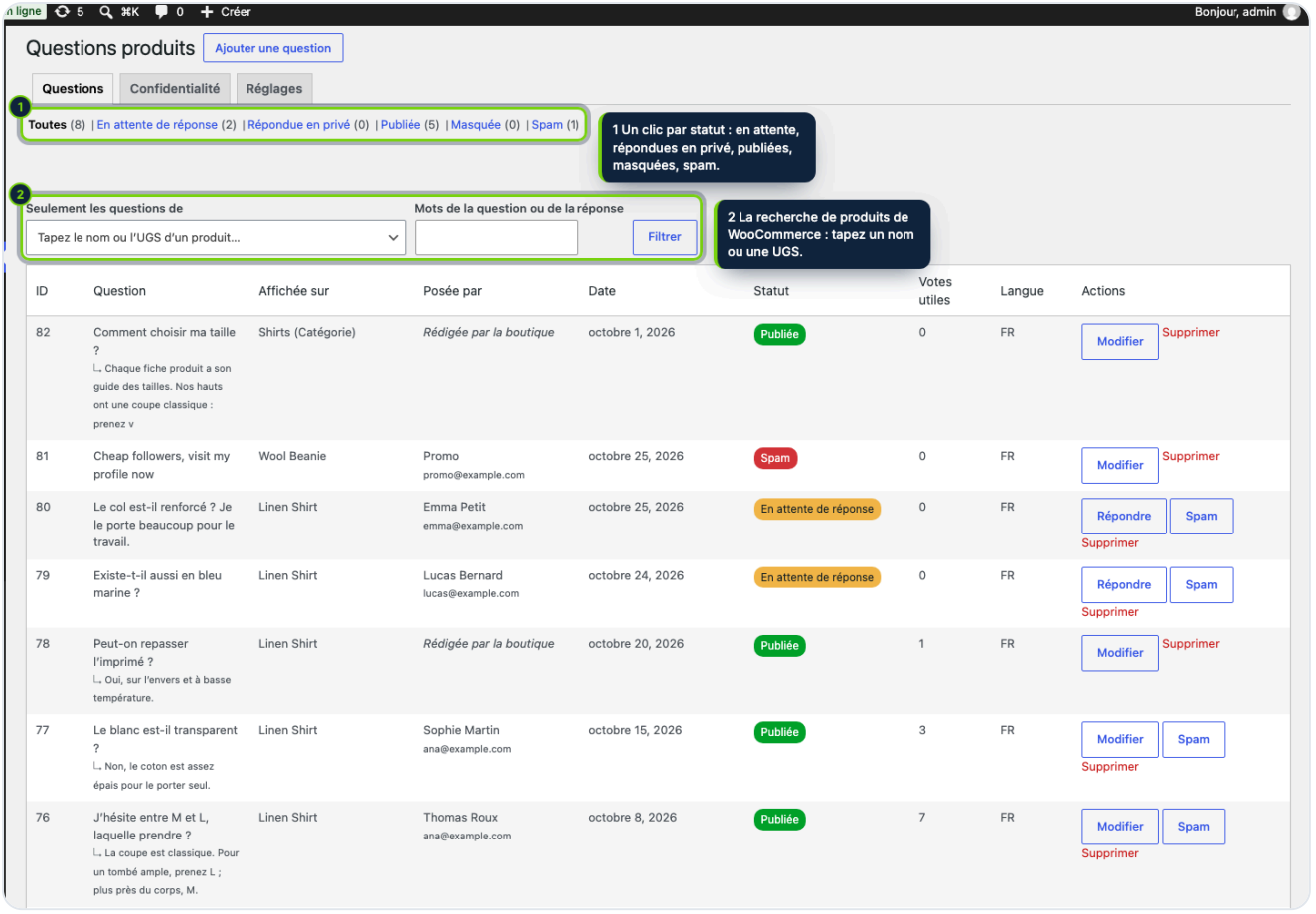
1. Dans l'onglet, le client ouvre **Poser une question**, écrit sa question, un nom et une adresse e-mail, et peut cocher *Vous pouvez publier ma question et sa réponse sur cette page*. Connecté, il trouve son nom et son e-mail déjà remplis.
2. La question attend avec le statut **En attente de réponse** ; le menu affiche leur nombre et la boutique reçoit l'e-mail « Nouvelle question sur … » (désactivable).
3. Dans **Produits › Questions**, cliquez sur **Répondre**, écrivez la réponse et choisissez un statut : **Publiée** (visible dans l'onglet, seulement si le visiteur l'a accepté), **Répondue en privé** (par e-mail, non affichée), **Masquée** ou **Spam**.
4. Avec *Envoyer la réponse au client par e-mail à l'enregistrement*, WooCommerce l'envoie avec votre en-tête et votre pied d'e-mail, dans la langue du client. La date reste sur la question.



Le formulaire marche aussi sur les pages en cache : le navigateur demande un jeton neuf quand le client commence à écrire.

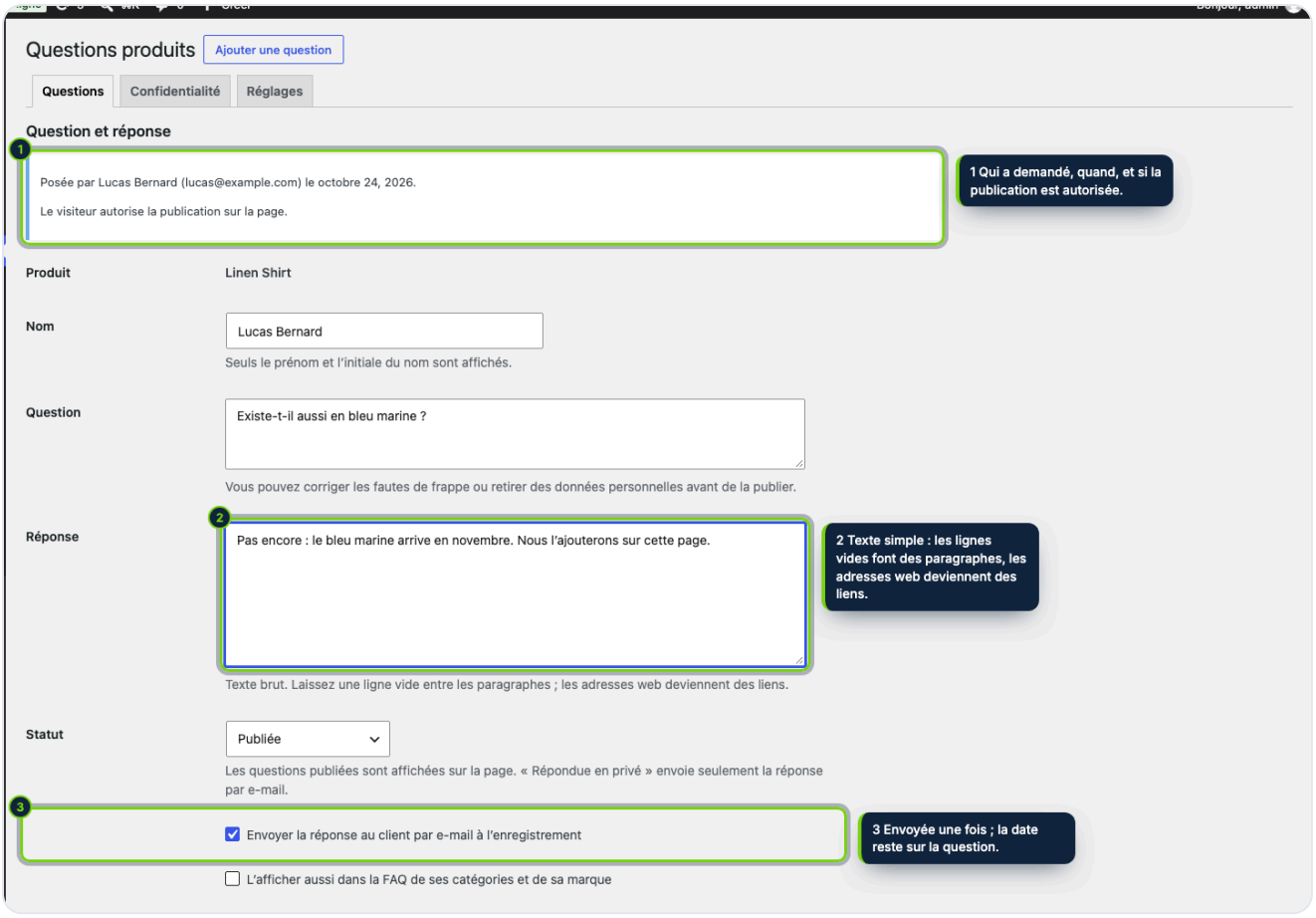
Produits › Questions

Des liens par statut (Toutes, En attente de réponse, Répondue en privé, Publiée, Masquée, Spam) avec leur nombre, la recherche de produits de WooCommerce pour voir les questions d'un produit, et une recherche par mots. Chaque ligne propose **Répondre** ou **Modifier**, **Spam** et **Supprimer**. L'écran de modification du produit a une boîte **Questions des clients** avec les chiffres, les dernières questions et des liens.



Produits › Questions dans wp-admin, avec le nombre de questions en attente dans le menu.

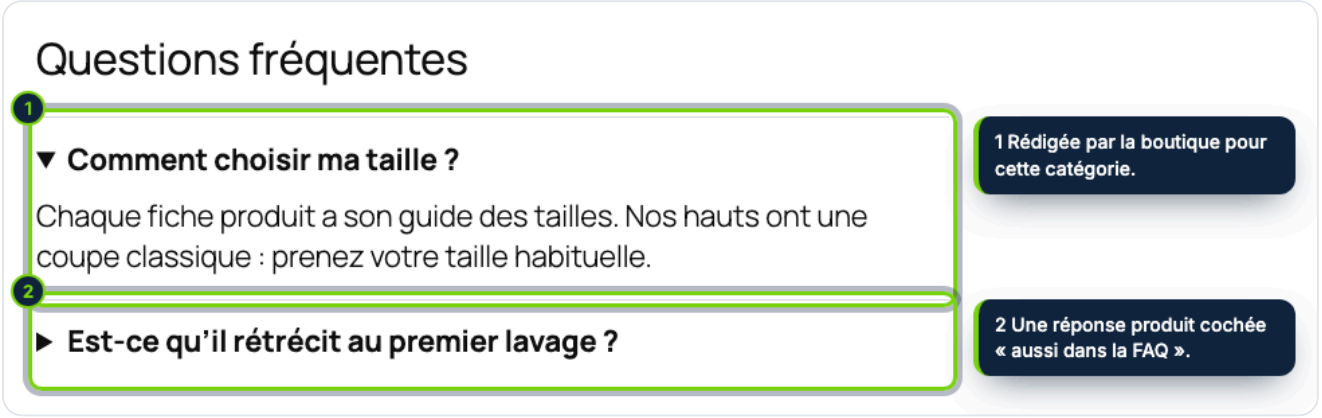
Champ de l'éditeur	Rôle
Nom	Seuls le prénom et l'initiale du nom sont affichés (« Ana G. »).
Question	Corrigez les fautes ou retirez des données personnelles avant de publier.
Réponse	Texte simple : les lignes vides font des paragraphes, les adresses web deviennent des liens.
Statut	Voir plus haut. Un 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 que la réponse n'est pas partie.
L'afficher aussi dans la FAQ de ses catégories et de sa marque	Ajoute la question au bloc FAQ des archives de sa catégorie et de sa marque.



Répondez, publiez et envoyez la réponse avec le modèle d'e-mail de WooCommerce, dans la langue du client.

Blocs FAQ des archives de catégorie et de marque

Ajouter une question rédige une question-réponse au nom de la boutique pour un produit, une catégorie de produits ou une marque (la taxonomie `product_brand` de WooCommerce), choisis dans une liste avec recherche, dans une des langues du site. Les archives de catégorie et de marque affichent un bloc *Questions fréquentes* après la collection de produits (thèmes à blocs) ou la boucle de la boutique (thèmes classiques) : vos questions d'abord, puis les questions produit cochées, 20 au plus.



Les archives de catégorie et de marque se terminent par un bloc FAQ (et un JSON-LD FAQPage) après la collection de produits.

Réglages (WooCommerce › Réglages › Produits › Questions produits)

Réglage	Par défaut	Remarques
Accepter de nouvelles questions	Oui	Sinon le formulaire disparaît ; le publié reste.
Emplacement sur la page produit	Un onglet à côté de la description	Ou *Un bloc sous le produit* (après le bloc Détails du produit, ou après le résumé dans un thème classique).
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 / l'adresse « De » des e-mails WooCommerce	Le spam n'est jamais signalé.
Effacer les adresses e-mail après (mois)	6	À partir de la réponse, ou de la question sans réponse (1 à 36).
Mots interdits	—	Un par ligne ; ces questions vont dans Spam sans e-mail.
Données structurées FAQPage sur les pages de catégories et de marques	Oui	
Conserver les questions à la désinstallation	Non	

La page de confidentialité en lien sous le formulaire est celle de **Réglages › Confidentialité**.

Spam, confidentialité et cache

- **Pas de captcha ni de script tiers.** La fiche ne contient aucun jeton ; quand le client commence à écrire, le navigateur demande à `admin-ajax.php?action=ecom_pq` 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 (gardée sous forme de hachage à clé pendant une journée) peut envoyer 5 questions par heure, une adresse e-mail 5 par jour, une adresse web au plus, et 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 disparaissent au bout d'un jour. L'onglet **Confidentialité** télécharge ou supprime tout ce qui a été demandé avec une adresse, et les outils de WordPress **Outils › Exporter / Effacer les données personnelles** incluent aussi les questions. Un paragraphe suggéré est ajouté au guide de la politique de confidentialité.
- **Caches de page.** L'onglet est le même HTML pour tous (les votes sont mémorisés dans le navigateur) : les caches de page complète peuvent le servir ; enregistrer une question vide le cache de l'article du produit.

Données structurées

Seules les archives de catégorie et de marque reçoivent un JSON-LD FAQPage de cette extension. Depuis 2023, Google n'affiche les résultats enrichis FAQ que pour certains sites gouvernementaux et de santé : n'y comptez pas. Les fiches produit restent à **Product Tabs & Custom Fields** si vous l'utilisez : son onglet FAQ garde le seul FAQPage et les deux onglets cohabitent.

Personnalisation

Le bloc reprend la typographie et les boutons du thème. 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 (`wp_ecom_pq_questions`, `wp_ecom_pq_votes`), des options préfixées `ecom_pq_` et un événement WP-Cron quotidien pour le nettoyage. Supprimer l'extension les efface, sauf si *Conserver les questions* est coché. Compatibilité déclarée avec HPOS et les blocs Panier et Commande.

Langues

Anglais, espagnol et français inclus. Une question s'affiche sur les pages de la langue (locale WordPress) où elle a été posée, et la réponse part dans 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**.