

Guide d'utilisation — FAQ LMDM

Sep 30, 2026 · @Amal

Vue d'ensemble

La FAQ est un espace autonome du site, servi à partir de `/faq`, avec son propre moteur de recherche, son menu latéral, son fil d'Ariane et un bloc de satisfaction en bas de chaque réponse. Le code est identique sur les deux branches `feat/LMDM-610` et `feat/LMDM-610-clean` : la seconde retire uniquement des fichiers d'infrastructure (`.platform/config.vcl`, `routes.yaml`, `services.yaml`, `seo4ajax_proxy.php`) sans rien changer aux fonctionnalités décrites ici.

Trois types de contenu se répartissent les rôles.

Type de contenu	Nom machine	Rôle	Nombre attendu
FAQ - Accueil	<code>faq_accueil</code>	Porte le hero commun à toute la FAQ : titre, chapô, visuel, tags du moteur de recherche, questions fréquentes	Un seul
FAQ - Catégorie	<code>faq_categorie</code>	Page de sous-thématique, listant ses questions ; correspond au niveau 3 du menu	Un par sous-thématique
FAQ - Question	<code>faq_question</code>	La réponse elle-même, composée de paragraphes	Autant que de questions

Trois types de paragraphes composent le corps d'une question. Un quatrième, le module de remontées, n'appartient pas à la FAQ : il se pose sur les pages Produit et Page de base.

Paragraphe	Nom machine	Usage	Disponible sur
FAQ - Contenu	<code>faq_contenu</code>	Texte riche : paragraphes, listes, liens	FAQ - Question
FAQ - Mise en avant	<code>faq_mise_en_avant</code>	Encadré d'avertissement, pictogramme activable	FAQ - Question
FAQ - Accordéon	<code>faq_accordeon</code>	Titre + texte repliables	FAQ - Question

Paragraphe	Nom machine	Usage	Disponible sur
FAQ - Module de remontées	faq_remontees	Bloc de bas de page : titre, description, CTA, questions en accordéon	Produit, Page de base

Toute la navigation passe par des URL Drupal classiques. Le contenu complet, réponses d'accordéons comprises, est présent dans le HTML initial : il reste indexable par les moteurs de recherche et lisible sans JavaScript.

Accès rapide aux écrans

Les liens ci-dessous pointent vers l'environnement de recette `dev-1mdm-610`. Sur un autre environnement, seul le domaine change : les chemins sont identiques.

Ce que je veux faire	Écran	Chemin
Régler la FAQ (accueil, infos du moment, satisfaction)	Paramètres FAQ	<code>/admin/config/custom-settings/faq-settings</code>
Construire l'arborescence sur trois niveaux	Menu FAQ	<code>/admin/structure/menu/manage/faq</code>
Créer la page d'accueil de la FAQ	Ajouter FAQ - Accueil	<code>/node/add/faq_accueil</code>
Créer une rubrique	Ajouter FAQ - Catégorie	<code>/node/add/faq_categorie</code>
Créer une question	Ajouter FAQ - Question	<code>/node/add/faq_question</code>
Retrouver les questions existantes	Contenu filtré	<code>/admin/content?type=faq_question</code>
Gérer les tags du moteur de recherche	Vocabulaire faq_tag	<code>/admin/structure/taxonomy/manage/faq_tag/overview</code>
Lire les retours des visiteurs	Retours de satisfaction FAQ	<code>/admin/content/faq-satisfaction</code>

Ce que je veux faire	Écran	Chemin
Exporter ces retours en CSV	Export CSV	/admin/content/faq-satisfaction/export
Donner les droits d'administration FAQ	Permissions	/admin/people/permissions
Voir la FAQ côté visiteur	Accueil FAQ	/faq

Le module de remontées FAQ ne se contribue pas depuis ces écrans : il se saisit dans le champ **Module de remontées FAQ** du formulaire d'une page [Produit](#) ou d'une [Page de base](#).

Configuration générale

Un seul écran pilote tout ce qui est commun à la FAQ : **Configuration > LMDM > FAQ**, soit /admin/config/custom-settings/faq-settings . Rien de tout cela ne se saisit page par page.

Réglage	Effet	Remarque
Page d'accueil de la FAQ	Désigne le node <code>faq_accueil</code> qui alimente le hero, le moteur de recherche et le titre du menu latéral	À renseigner impérativement, voir la section Dépannage
Bloc « Informations du moment » — Titre, Texte, Activé ?	Message transverse affiché en haut de toutes les pages FAQ	Masqué sur la page de résultats de recherche
Bloc de satisfaction — Titre du bloc	Question posée sous chaque réponse	Ex. « Cette réponse répond-elle à vos attentes ? »
Motifs d'insatisfaction 1 à 3	Choix proposés après un clic sur « Non »	Un motif laissé vide n'est pas affiché
Boutons 1 à 3 du second encadré — Libellé + URL	CTA de contact affichés à côté du bloc	Libellé et URL doivent être remplis, sinon le bouton est ignoré

L'URL d'un bouton accepte un chemin interne (/contact) ou une adresse absolue.

Deux autres écrans complètent la configuration :

- **Structure > Menus > Menu FAQ** — </admin/structure/menu/manage/faq> : l'arborescence du menu latéral, qui sert aussi de source au fil d'Ariane FAQ.
- **Contenu > Retours de satisfaction FAQ** — </admin/content/faq-satisfaction> : la consultation des réponses des visiteurs.

Page d'accueil de la FAQ

Le node `faq_accueil` porte le hero affiché en tête de **toutes** les pages de la FAQ, pas seulement de l'accueil. Ce qui est saisi ici se retrouve donc sur les pages de catégorie et de question. Création : **Contenu > Ajouter du contenu > FAQ - Accueil** — [/node/add/faq_accueil](/node/add/faq_accueil).

Champ	Nom machine	Ce qu'il produit
Titre	—	Titre du hero : <code>h1</code> sur l'accueil, <code>p</code> sur les autres pages
Chapô	<code>field_faq_chapo</code>	Texte d'introduction sous le titre
Visuel	<code>field_faq_visuel</code>	Image de fond du hero ; JPG, JPEG ou PNG. Sans visuel, le hero s'affiche sur le fond uni <code>#0C2536</code>
Tags du moteur de recherche	<code>field_faq_tags</code>	Liens proposés sous la barre de recherche
Questions fréquentes	<code>field_faq_questions_frequentes</code>	Liste de questions mises en avant sur la page d'accueil

Deux limites sont appliquées automatiquement, même si le formulaire accepte davantage de valeurs : **six tags** et **dix questions fréquentes**. Les éléments au-delà sont ignorés à l'affichage.

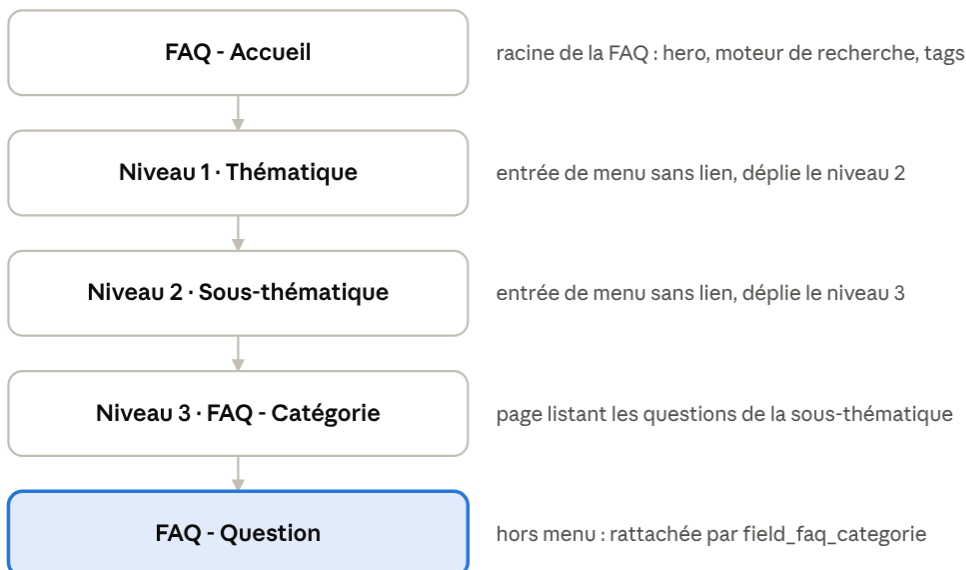
Les tags viennent du vocabulaire `faq_tag`, géré dans **Structure > Taxonomie > faq_tag** — [/admin/structure/taxonomy/manage/faq_tag/overview](/admin/structure/taxonomy/manage/faq_tag/overview). Le lien de chaque tag est généré automatiquement : il lance une recherche sur le libellé exact du terme (`/faq/recherche?q=<libellé>`). Un tag dont le libellé ne correspond à aucun titre de question mènera donc à une page de résultats vide — il faut choisir les libellés en conséquence.

Un texte alternatif est obligatoire sur le visuel. Il n'est pas affiché mais reste lu par les lecteurs d'écran.

Rubriques et arborescence

Une question n'est jamais une entrée de menu

Menu FAQ, trois niveaux, et le rattachement des questions



arborescence FAQ · 3 niveaux de menu + les questions

L'arborescence se construit dans **Structure > Menus > Menu FAQ** —

</admin/structure/menu/manage/faq>. Les niveaux 1 et 2 sont des entrées sans lien

(`<noLink>`) : elles ne mènent nulle part, elles ouvrent et ferment le niveau suivant. Seul le niveau 3 pointe vers une page de contenu, la catégorie.

Une page de catégorie — **Contenu > Ajouter du contenu > FAQ - Catégorie**,

[/node/add/faq_categorie](/node/add/faq_categorie) — liste ses questions dans l'ordre saisi dans son champ

`field_faq_questions`. Si ce champ est laissé vide, toutes les questions rattachées à la catégorie sont affichées par ordre alphabétique.

Deux fils d'Ariane cohabitent sur une page FAQ : celui du site, en haut de page, qui s'arrête à `Accueil > FAQ` ; et le fil FAQ, aligné à droite au-dessus du titre, qui reprend les entrées du menu menant à la page courante, celle-ci exclue. Le second dépend donc entièrement du menu : une catégorie absente du menu perd son fil d'Ariane.

Créer une question

Une question (`faq_question`) se compose de trois choses : son titre, sa catégorie de rattachement et son contenu en paragraphes. Création : **Contenu > Ajouter du contenu >**

FAQ - Question — [/node/add/faq_question](/node/add/faq_question).

1. **Titre** — formulé comme la question posée par le visiteur. C'est lui que le moteur de recherche interroge en priorité, et lui qui apparaît dans l'auto-complétion.

2. **Catégorie** (`field_faq_categorie`) — obligatoire, une seule valeur. Elle détermine le fil d'Ariane FAQ, le bouton retour, la branche dépliée du menu latéral et le segment de l'URL.
3. **Contenu** (`field_faq_contenu`) — une suite de paragraphes dans l'ordre voulu, parmi **trois** types seulement :
 - **FAQ - Contenu** : texte riche, listes à puces, liens.
 - **FAQ - Mise en avant** : encadré d'avertissement ; la case « Afficher le picto » ajoute le pictogramme.
 - **FAQ - Accordéon** : titre repliable + texte. Une seule ouverture à la fois ; le texte reste présent dans le HTML même replié.

L'URL est générée automatiquement au format `/faq/<catégorie>/<titre>`. Renommer une catégorie réécrit aussi les URL de ses questions, en laissant une redirection 301 derrière chaque ancienne adresse.

Deux blocs sont ajoutés automatiquement en bas de chaque question, sans rien à saisir :

- le bloc de satisfaction, configuré une seule fois pour tout le site ;
- « Ca pourrait aussi vous intéresser... », qui reprend jusqu'à **trois** autres questions de la même catégorie, la question courante exclue.

Une question n'est jamais une entrée du menu FAQ. Elle n'y est rattachée qu'indirectement, par sa catégorie.

Module de remontées FAQ

Ce bloc n'est pas une page de la FAQ. C'est un encart posé en bas d'une page **Produit** ou d'une **Page de base**, au-dessus du footer, qui remonte quelques questions de la FAQ avec le début de leur réponse. Il sert à rattraper le visiteur là où il se pose la question, sans l'envoyer dans la FAQ.

Où le contribuer

Type de contenu	Lien de création	Champ à remplir
Produit	Ajouter un Produit	Module de remontées FAQ
Page de base	Ajouter une Page de base	Module de remontées FAQ

Le champ est facultatif et limité à **un seul module par page**. Une page sans module n'affiche simplement pas le bloc.

Marche à suivre

1. Ouvrir la page Produit ou la Page de base concernée, en création ou en modification.
2. Descendre jusqu'au champ **Module de remontées FAQ** et cliquer sur **Ajouter un module de remontées FAQ**.
3. Saisir le **Titre** du bloc. Obligatoire : sans lui, l'enregistrement est refusé.
4. Saisir la **Description** si une phrase d'accroche est utile. Facultative.
5. Renseigner le **CTA** si un bouton est prévu : un libellé et une URL. Les deux ensemble, sinon le bouton ne s'affiche pas.
6. Ajouter les **Questions remontées** une par une. Le champ propose les questions FAQ existantes à la saisie ; aucune question ne peut y être créée à la volée.
7. Enregistrer la page, puis vérifier le rendu en bas de celle-ci.

Champs du module

Champ	Nom machine	Obligatoire	Nombre de valeurs
Titre	<code>field_faq_titre</code>	Oui	1
Description	<code>field_faq_description</code>	Non	1
CTA (libellé + URL)	<code>field_faq_lien</code>	Non	1
Questions remontées	<code>field_faq_questions</code>	Oui	Illimité

Ce qui est généré automatiquement

Pour chaque question ajoutée, rien n'est à rédiger : le bloc reprend son **titre**, construit le **lien** vers sa page de détail, et en tire un **extrait** de réponse. Cet extrait est la concaténation du texte des paragraphes de la question, balises HTML retirées, coupée aux **350 premiers caractères**.

Les questions s'affichent en accordéon, une seule ouverte à la fois, dans l'ordre de saisie. Le texte reste présent dans le HTML même replié : il est indexable.

Points de vigilance

- La coupe à 350 caractères est sèche : ni point de suspension, ni respect des mots. Les deux premières phrases de la réponse doivent donc se suffire à elles-mêmes.
- Une question dont la réponse ne contient aucun texte — uniquement des accordéons vides par exemple — produit un extrait vide.
- Une question dépubliée disparaît **silencieusement** du bloc : aucune alerte en back-office. À contrôler après toute dépublication.

- L'ordre affiché est l'ordre de saisie : le réordonner se fait par glisser-déposer dans le champ.
- Le bloc est posé par-dessus le footer : il apparaît sous le dernier contenu de la page, pas à l'endroit du champ dans le formulaire.

Moteur de recherche

Le moteur ne cherche que parmi les **questions publiées**. Les catégories et la page d'accueil n'apparaissent jamais dans les résultats.

La saisie est découpée en mots significatifs. Huit mots vides sont ignorés des deux côtés, navigateur et serveur : *le, la, les, un, une, des, et, ou*. Une question remonte si **tous** les mots significatifs figurent dans son titre ; les questions dont le contenu des paragraphes contient tous ces mots sont ajoutées ensuite, après les correspondances de titre.

Comportement	Valeur
Déclenchement de l'auto-complétion	à partir de 4 caractères saisis
Délai avant appel serveur	200 ms après la dernière frappe
Résultats par page	10, avec pagination
Tri	par titre, correspondances de titre d'abord

La liste d'auto-complétion affiche, pour chaque suggestion, l'arborescence de la question (non cliquable) puis son intitulé, avec les mots recherchés surlignés en vert. Cliquer une suggestion ouvre directement la réponse ; le bouton **Rechercher** ouvre la page de résultats `/faq/recherche?q=`.

Au retour sur une page de résultats, le champ reste pré-rempli avec le terme cherché. Un clic dans le champ efface ce terme pour laisser place à une nouvelle saisie.

Le bloc « Informations du moment » est volontairement masqué sur la page de résultats.

Un titre de catégorie égal à `recherche` ou à `autocomplete` masquerait les routes correspondantes : ces deux mots sont à éviter comme titre de catégorie.

Bloc « Informations du moment »

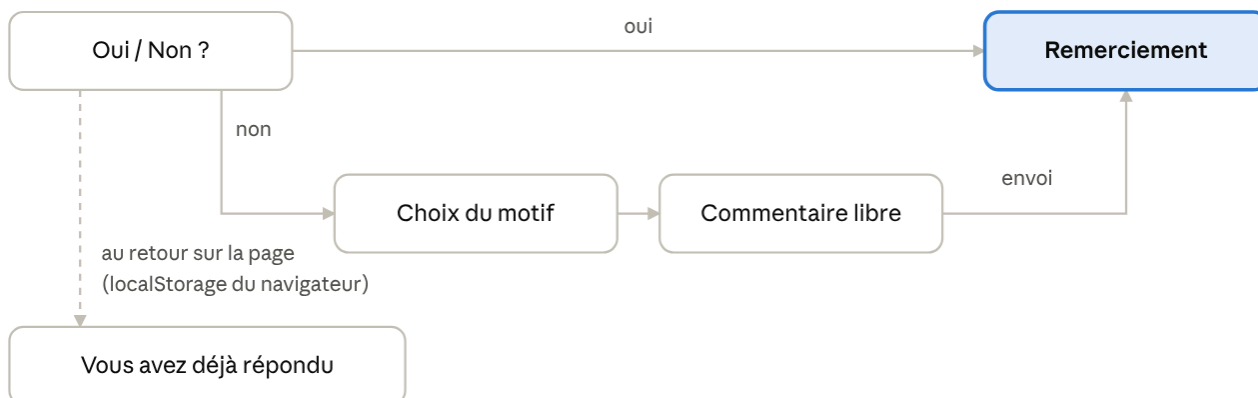
Bandeau beige (`#F6F2E7`) affiché en haut de toutes les pages de la FAQ, sauf la page de résultats de recherche. Il sert aux messages ponctuels : opération de maintenance, événement climatique, délai de traitement exceptionnel.

Il se pilote entièrement depuis **Configuration > LMDM > FAQ** — </admin/config/custom-settings/faq-settings> : un titre, un texte, une case **Activé ?**. Décocher la case retire le bloc partout d'un coup, sans perdre le texte saisi.

Bloc de satisfaction

Chaque étape est enregistrée, même si le visiteur s'arrête en chemin

Les cinq états du bloc affichés sous chaque réponse



bloc de satisfaction · 5 états, 1 embranchement

Le bloc apparaît en bas de chaque question, dans un encadré beige, le second encadré — les CTA de contact — y étant imbriqué sur fond blanc. Un clic sur **Oui** mène directement au remerciement ; un clic sur **Non** ouvre les motifs, puis le commentaire libre.

Deux points méritent d'être connus des rédacteurs :

- **Chaque étape enregistre une ligne**, et non seulement l'étape finale. Un visiteur qui clique « Non » puis quitte la page laisse quand même une trace exploitable.
- L'état « Vous avez déjà répondu » repose sur le `localStorage` du navigateur. Il évite de resolliciter le visiteur, mais il n'empêche rien côté serveur : un autre navigateur, une navigation privée ou un cache vidé repartent de l'état 1.

Le contenu du bloc — titre, motifs, boutons — vient uniquement de **Configuration > LMDM > FAQ** — </admin/config/custom-settings/faq-settings>. Il est donc identique sur toutes les questions.

Suivre les retours en back-office

Contenu > Retours de satisfaction FAQ (`/admin/content/faq-satisfaction`) liste les réponses, 50 par page.

Chaque étape franchie par le visiteur enrichit la **même ligne** : le clic sur Oui/Non la crée, le motif puis le commentaire viennent la compléter. Une réponse « Non » abandonnée avant le commentaire reste donc enregistrée, avec un commentaire vide.

Le bouton d'export — </admin/content/faq-satisfaction/export> — produit un fichier `faq-satisfaction.csv`, séparateur point-virgule, encodé en UTF-8, avec six colonnes : Date, Question, Nid, Réponse, Motif, Commentaire.

Le commentaire libre est tronqué à 2 000 caractères et le motif à 255, balises HTML retirées à l'enregistrement.

Référencement et données structurées

Un bloc JSON-LD est injecté automatiquement dans le `<head>` de chaque page de la FAQ. Rien à saisir.

Page	Type Schema.org	Contenu balisé
Question	<code>FAQPage</code>	La question et sa réponse complète (<code>acceptedAnswer</code>)
Catégorie	<code>CollectionPage</code> + <code>ItemList</code>	Les questions listées
Accueil	<code>CollectionPage</code> + <code>ItemList</code>	Les questions mises en avant

L'accueil et les catégories n'affichent pas les réponses à l'écran : un balisage `FAQPage` y serait rejeté par Google, qui exige que le contenu balisé soit visible sur la page. Le HTML de la réponse est par ailleurs réduit aux balises acceptées par Google.

Chaque type de contenu FAQ dispose du champ `field_metatags` habituel pour le titre et la description de référencement.

Conséquence pratique pour la rédaction : c'est le **titre de la question** qui est balisé comme question. Un titre formulé tel que le visiteur le tape (« Comment déclarer un sinistre ? ») sert donc à la fois le moteur interne, Google et les moteurs de réponse IA.

Droits

Une seule permission dédiée est ajoutée : **Administrer la FAQ LMDM** (`administer_lmdm_faq`), marquée comme sensible. Elle s'attribue dans **Personnes > Permissions** — </admin/people/permissions>.

Action	Permission requise
Écran de configuration FAQ	<code>administer lmdm faq</code>
Consultation et export des retours de satisfaction	<code>administer lmdm faq</code>
Créer et modifier les contenus FAQ	Permissions Drupal habituelles sur les types <code>faq_accueil</code> , <code>faq_categorie</code> , <code>faq_question</code>
Modifier le menu FAQ	<code>administer menu</code>
Créer des tags	Permissions du vocabulaire <code>faq_tag</code>

Un rédacteur peut donc gérer les questions sans accéder aux réglages transverses ni aux retours des visiteurs.

Dépannage

Symptôme	Cause	Correction
Le hero affiche un autre titre que la page, sans chapô, sans tags, sans visuel	La « Page d'accueil de la FAQ » n'est pas renseignée, ou pointe vers un autre node <code>faq_accueil</code>	Renseigner le bon node dans l'écran de configuration FAQ, et supprimer les <code>faq_accueil</code> de test
Aucune suggestion à la saisie	Moins de 4 caractères tapés, ou aucun titre de question ne contient tous les mots	Saisir 4 caractères minimum ; vérifier que les mots figurent bien dans un titre de question publiée
Un tag renvoie une page de résultats vide	Le libellé du terme ne correspond à aucun titre de question	Renommer le terme avec un mot présent dans les titres visés
Une question n'apparaît nulle part	Question non publiée, ou catégorie non renseignée	Publier la question ; renseigner <code>field_faq_categorie</code>
Le fil d'Ariane FAQ est incomplet	La catégorie n'est pas rattachée au niveau 3 du menu FAQ	Ajouter l'entrée de menu pointant vers la page de catégorie

Symptôme	Cause	Correction
Une route <code>/faq/recherche</code> ou <code>/faq/autocomplete</code> ne répond plus	Une catégorie a pris <code>recherche</code> ou <code>autocomplete</code> comme titre	Renommer la catégorie