



Page FAQ

MANUEL D'UTILISATION · Version 1.0.2 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. À quoi sert le module

Le module ajoute à votre boutique une page « Questions fréquentes » : les questions sont classées par thème (livraison, paiement, retours...) et la réponse s'ouvre sous la question quand le client clique dessus. Les mêmes réponses peuvent aussi s'afficher sous la liste de produits de certaines catégories et dans un onglet « FAQ » de leurs produits, là où les clients les cherchent. La page décrit ses questions aux moteurs de recherche avec des données structurées `FAQPage`.

Compatible avec **PrestaShop 1.7.8, 8.x et 9.x** (PHP 7.2.5 ou plus récent), avec les thèmes Classic et Hummingbird et en multiboutique.

2. Installation

1. Téléchargez le module depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com.
2. Dans votre back-office, ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Déposez le fichier `ap_faq_v1.0.1.zip` et attendez la confirmation.
4. Cliquez sur **Configurer** sur la carte du module.

Après l'installation, la page existe à l'adresse `/fr/faq` (et `/en/faq`, `/pl/faq` ... dans vos autres langues) et reste vide tant que vous n'avez pas ajouté de catégorie et de questions. Ajoutez un lien vers elle dans votre menu ou votre pied de page, par exemple avec le module Menu principal ou Liste de liens de PrestaShop.

3. Fonctionnement

La page FAQ affiche, dans l'ordre que vous choisissez, chaque catégorie FAQ activée qui a des questions activées : le nom de la catégorie en titre, puis ses questions. Une question s'ouvre et se ferme d'un clic ; cela fonctionne sans JavaScript et au clavier. Chaque question a aussi sa propre adresse (`.../faq#faq-12`), qui l'ouvre directement.

Quand une question ou une réponse n'est pas traduite dans la langue du visiteur, le texte de la langue par défaut s'affiche.

Pour chaque question, vous pouvez cocher des catégories de la boutique. La question apparaît alors aussi :

- sous la liste de produits de chaque catégorie cochée, sous le titre « Questions fréquentes » ;
- dans un onglet « FAQ » de la fiche de chaque produit qui appartient à une catégorie cochée. Votre thème dessine l'onglet comme ses autres onglets produit : onglets dans Classic, accordéon dans Hummingbird.

La page FAQ contient des données structurées **FAQPage** (JSON-LD) avec chaque question et réponse affichée, pour que les moteurs de recherche et les assistants comprennent la page. Depuis 2023, Google n'affiche les résultats enrichis FAQ que pour quelques sites gouvernementaux et de santé reconnus : ne les attendez pas pour une boutique. Si le module Google sitemap de PrestaShop est installé, la page FAQ est ajoutée au sitemap dans chaque langue.

Le module ne modifie pas les tables de PrestaShop et ne se connecte ni à addonspresta.com ni à aucun autre serveur.

4. Fonctionnalités et réglages

Ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** → **Page FAQ** → **Configurer**. Le cadre Aide, en haut, renvoie vers ce manuel et vers la page du module sur addonspresta.com, dans la langue de votre back-office.

Page FAQ

Le panneau indique l'adresse de votre page.

- **Titre de la page** : le titre de la page, par exemple « Questions fréquentes » (obligatoire dans la langue par défaut).
- **Introduction** : texte facultatif au-dessus des questions, rédigé dans l'éditeur.
- **Méta-titre** et **Méta-description** : ce que montrent les moteurs de recherche ; un méta-titre vide reprend le titre de la page.
- **Adresse de la page** : la fin de l'adresse, en minuscules, chiffres et tirets, par exemple `faq` ou `aide`. Le changement s'applique tout de suite ; pensez à mettre à jour les liens de votre menu.
- **Afficher sur les pages catégorie** et **Afficher sur les fiches produit** : activent ou désactivent à ces endroits les questions cochées pour des catégories.
- **Titre de l'onglet produit** : le nom de l'onglet de la fiche produit, « FAQ » par défaut.

Catégories FAQ

La liste montre les catégories dans leur ordre avec leur nombre de questions. Les flèches changent l'ordre, l'icône d'état active ou désactive une catégorie, **Modifier** la renomme, **Ajouter une question** permet d'écrire une question dans cette catégorie et **Supprimer** l'efface avec toutes ses questions. Cliquez sur **Ajouter une catégorie** (le bouton + de la liste) pour en créer une : un nom dans chaque langue et l'état.

Questions

La liste montre les questions avec leur catégorie ; choisissez une catégorie au-dessus de la liste pour ne voir que ses questions. Les flèches changent l'ordre des questions dans leur catégorie, l'icône d'état les active ou les désactive, **Modifier** change une question et **Supprimer** l'efface. Une question comporte :

- **Catégorie FAQ** : son emplacement sur la page FAQ ;
- **Question** : du texte simple dans chaque langue (obligatoire dans la langue par défaut) ;
- **Réponse** : un texte de l'éditeur dans chaque langue, avec liens, listes, images ou vidéos (obligatoire dans la langue par défaut). Les scripts et les liens dangereux sont retirés à l'enregistrement ; si le texte contient encore des éléments que votre boutique n'autorise pas, un message d'erreur vous le signale ;
- **Afficher aussi dans les catégories** : les catégories de la boutique où la question apparaît aussi (les sous-catégories ne sont pas incluses d'office) ;
- **Activé** : une question désactivée est conservée mais n'est pas affichée.

5. Multiboutique

Choisissez une boutique dans l'en-tête du back-office pour voir et modifier ses propres catégories FAQ (et les catégories affichées dans toutes les boutiques) ; les nouvelles catégories ne s'affichent alors que dans cette boutique. Avec **Toutes les boutiques**, la liste montre toutes les boutiques avec une colonne **Boutique** et les nouvelles catégories s'affichent dans toutes les boutiques. Un employé qui ne gère pas toutes les boutiques ne voit que les catégories de ses boutiques et modifie les réglages de la page avec une seule boutique choisie. Les réglages suivent la boutique ou le groupe de l'en-tête. Une licence couvre toutes les boutiques de l'installation.

6. Désinstallation

Gestionnaire de modules → **Page FAQ** → **Désinstaller** supprime toutes les catégories, questions et réglages. Pour les garder, utilisez **Désactiver**.

7. Questions fréquentes et dépannage

La page FAQ affiche « Cette page a été déplacée » ou une erreur 404. Vérifiez le réglage **Adresse de la page** et qu'aucune autre page de la boutique n'utilise la même adresse. Sans URL simplifiées, utilisez l'adresse affichée en haut du panneau de la page FAQ.

Une question ne s'affiche pas. Vérifiez que la question et sa catégorie sont activées et que la catégorie appartient à la boutique que vous consultez.

L'onglet FAQ n'apparaît pas sur un produit. Vérifiez **Afficher sur les fiches produit**, puis que la question a une catégorie de ce produit cochée dans **Afficher aussi dans les catégories**. Videz le cache dans **Paramètres avancés** → **Performances**.

Puis-je changer l'apparence des questions ? Oui. Ajoutez du CSS pour les classes `.ap-faq` dans votre thème, ou copiez les gabarits du module dans `themes/<votre-thème>/modules/ap_faq/views/templates/` et modifiez les copies.

Google affichera-t-il mes questions dans ses résultats ? La page indique aux moteurs de recherche les questions et les réponses, mais c'est Google qui décide de ce qu'il affiche, et il ne montre actuellement les résultats FAQ que pour quelques sites faisant autorité.

8. Mises à jour et assistance

Les **mises à jour** sont gratuites à vie : téléchargez les nouvelles versions depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com et installez-les comme un nouveau module. Vos questions et réglages sont conservés.

L'**assistance** est incluse pendant 12 mois à compter de la commande : écrivez à **mail@addonspresta.com** ou utilisez le formulaire de contact d'addonspresta.com (du lundi au vendredi, 10 h – 16 h, heure de Paris ; réponse habituelle sous 2 jours ouvrés). Indiquez votre version de PrestaShop, la version du module et les étapes qui mènent au problème.