

Comment trouver de l'aide pour son site par WPMarmite



Merci d'avoir [visionné l'édito n°6 de la Marmite](#) et d'avoir téléchargé ce kit de secours. J'espère que les conseils qu'il contient vous aideront à trouver des solutions à vos problèmes !

Bonne lecture et à bientôt sur WPMarmite.com

7 moyens pour trouver de l'aide pour son site

Dans la vidéo, je vous ai présenté comment orienter vos recherches. Vous trouverez les liens vers ces ressources ci-dessous :

1. Google !

Je ne sais pas si vous avez déjà constaté cela mais beaucoup de personnes n'ont pas encore le réflexe de faire des recherches sur Google. Pourtant, on peut trouver vraiment beaucoup de choses en y entrant quelques mots-clés.

Tapez vos requêtes en français et en anglais pour tomber sur des blogs et forums spécialisés.

Par exemple, vous pouvez taper ce genre de requête :

- "comment migrer un site wordpress"
- "how to configure contact form 7" (comment configurer contact form 7)

Vous pouvez aussi taper le message d'erreur qui s'affiche à l'écran si vous en avez un. Une autre personne a ~~peut-être~~ (certainement) déjà eu ce problème auparavant (et a certainement trouvé une réponse que vous pourrez utiliser à votre tour).

2. Les forums

Si vos recherches ne donnent rien, vous pouvez poser une question sur les forums dédiés à WordPress. En France, [vous avez celui de l'association WordPress Francophone](#).

Des membres de la communauté WordPress feront de leur mieux pour vous aider à résoudre votre problème.

Je tiens à me répéter mais faites quelques recherches sur Google avant de poser votre question. Les membres du forum sont bénévoles donc ne leur faites pas perdre leur temps avec des problèmes que l'on peut résoudre avec une recherche de 2 minutes ;)

3. Les groupes Facebook

Si vous n'avez pas envie de vous inscrire sur un forum (ce que je peux comprendre), vous pouvez vous diriger vers un groupe Facebook consacré à WordPress.

Personnellement, j'en connais quatre mais il en existe probablement d'autres :

- [WordPress Academy](#) (généraliste)
- [Le JCM WordPress](#) (généraliste)
- [WP Secure](#) (focalisé sur la sécurité)
- [Création de thèmes pour WordPress](#) (focalisé sur les thèmes)

Encore une fois, faites une petite recherche avant de poser vos questions ;)

4. Twitter

Twitter est un réseau social qui ne séduit pas forcément tout le monde. Si vous avez un compte, vous pouvez vous en servir afin d'obtenir du support pour votre site.

À mon sens vous avez deux possibilités :

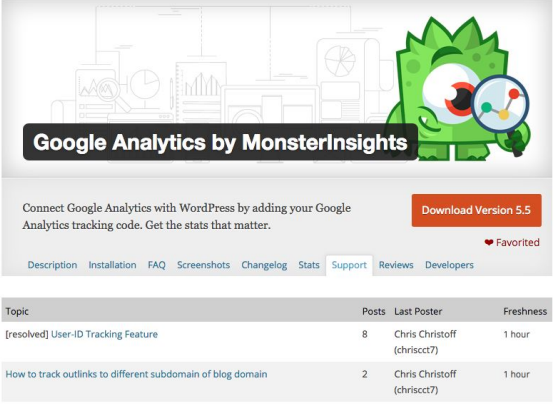
- Publier un court message avec le hashtag #WPAide
- Poser une question à un influenceur pour obtenir une piste (par contre la réponse ne sera pas toujours précise, comme vous ils ont aussi du travail)

Par exemple, vous pouvez essayer de contacter [@wpmarmite](#), [@geekpressfr](#), [@wpformation](#), [@seomix](#) ou encore [@wpchannel](#) (et tant qu'à faire, abonnez-vous à leurs tweets ça leur fera plaisir ;)).

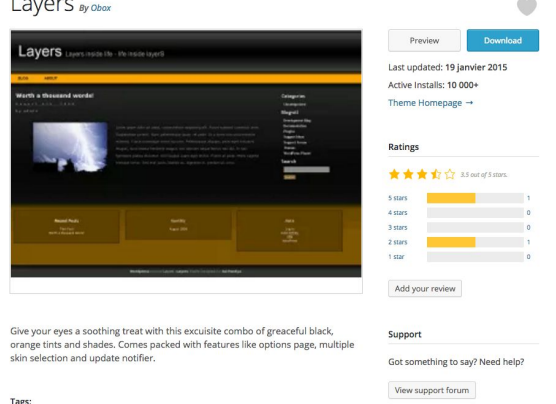
5. Contactez le support

Si le problème que vous avez concerne un thème ou une extension, vous pouvez vous tourner vers son auteur pour débloquer la situation. Après tout, qui mieux que l'auteur pourra vous aider ?

Si cela concerne une extension ou un thème du répertoire officiel, vous pourrez contacter l'auteur via la page de l'extension ou du thème en question (recherchez un onglet ou un bouton contenant le mot "support") :



Onglet Support pour les extensions



Bouton View support forum pour les thèmes

Si votre problème concerne un produit que vous avez acheté, le support se trouve généralement sur le site (Themeforest, WP Rocket ou autre). Au pire des cas, envoyez un email à l'auteur pour en savoir plus.

Bien que certains développeurs soient français, la plupart des auteurs de thèmes et extensions parlent anglais. Je suis conscient que cela peut être un frein donc voici un script à adapter pour vous aider à exposer votre problème :

Hello [Prénom de l'auteur si vous le connaissez],

I'm using your [Nom de l'extension ou thème] plugin/theme, it's great but for some reason, I have a problem. It will be really nice if you can help me figure it out what's not working.

My WordPress version: [version de WordPress]

Plugin/Theme version: [version de l'extension ou du thème]

What I did : [ce que j'ai fait]

What I expected : [ce que j'attendais]

What it did: [ce que cela a fait, afficher le message d'erreur s'il y en a un]

My site is hosted with: [mon site est hébergé chez ...]

I tried to ... [j'ai essayé de...] but... [mais...]

Thank you for your time. I really appreciate it.

[Votre nom]

Bien sûr, supprimez plugin ou theme du script selon votre cas.

Maintenant que vous avez ce script, il ne reste plus qu'à compléter les trous. Au besoin, [rendez-vous sur Google Traduction](#) pour traduire votre problématique.

Comme je suis gentil, je vais aussi vous mettre le script en français pour vous simplifier la vie :

Bonjour [Prénom de l'auteur si vous le connaissez],

J'utilise votre extension/theme [Nom de l'extension ou thème], il est très bien mais pour une raison inconnue j'ai un petit souci. Cela serait vraiment sympa de votre part de m'aider à trouver ce qui ne fonctionne pas.

Ma version de WordPress:

Version de l'extension/thème:

Ce que j'ai fait :

Ce que je voulais que ça fasse :

Cce que cela a fait : [afficher le message d'erreur s'il y en a un]

Mon site est hébergé chez...

J'ai essayé de... mais...

Merci beaucoup de prendre un peu de votre temps pour m'aider :)

[Votre nom]

6. Les ressources avancées

Si vous êtes développeur ou prestataire WordPress et que le code ne vous fait pas peur, vous pouvez vous tourner vers ces ressources :

- [Le Codex de WordPress](#) et [les ressources pour développeurs](#) ;
- [Stack Overflow](#) ou [les forums WordPress de Stack Exchange](#)
- [Le Slack de la communauté WordPress FR](#) : [Cliquez ici pour demander une invitation](#)

Ces 3 ressources vous permettront d'entrer en contact avec des utilisateurs avancés de WordPress.

7. Trouver un prestataire

Si vous n'avez pas trouvé de solution à votre problème avec les méthodes que je vous ai présentées, c'est probablement que votre problème est assez conséquent.

Je vous recommande donc de vous tourner vers un prestataire WordPress.

Honnêtement, je pense que vous aurez plus de chance de vous faire aider par un freelance qu'une agence. Ces dernières préféreront s'occuper d'une création de site de A à Z, pas de vous aider sur un problème en particulier.

Vous pourrez trouver des prestataires via Google mais il existe aussi des plateformes où l'on peut trouver des personnes qui peuvent vous aider :

- [Codable](#) (par exemple, vous pouvez [faire appel à Alexandra](#))
- [UpWork](#)
- [HopWork](#) (en français)

Si vous décidez de passer par une de ces 3 plateformes, veillez à bien décrire ce que vous voulez effectuer sur votre site. Car les personnes à qui vous vous adresserez ne sont pas dans votre tête.

⚠ Avertissements ⚠

- **Si vous demandez de l'aide pour une extension ou un thème gratuit**, gardez à l'esprit que les auteurs sont bénévoles la plupart du temps. On ne peut pas s'attendre à un support de qualité comme cela pourrait être le cas avec un produit premium donc restez courtois même si vous avez un gros souci (enfin, cela ne vous empêche pas de rester courtois si vous vous adressez au support d'un produit premium ;)).
- Vous l'avez vu dans les scripts, **il faut donner un maximum d'indications** pour guider au mieux votre interlocuteur. Pensez bien à donner votre version de WordPress, celle de l'extension ou du thème que vous utilisez, ce que vous voulez faire, ce que vous avez obtenu et toutes les informations susceptibles d'aider à corriger le problème.

Et voilà, vous avez terminé de parcourir le Kit de secours de la Marmite. J'espère qu'il vous aura aidé à y voir un peu plus clair.

Bon courage pour la suite :)
Alex

PS : Si vous désirez vous apprendre à mettre les mains dans le code, [jetez un oeil au guide Relooker son Thème](#). Vous pourrez vous former à la personnalisation de thèmes WordPress pas à pas (plus de 500 personnes se le sont déjà procurées).