

SAÉ 3 & 4

Sujet

L'association **TripEnArvor** vient de confier le développement de sa plateforme à votre entreprise. Afin d'assurer son indépendance, il s'agit d'une plateforme que **TripEnArvor** souhaite réaliser de toutes pièces. Il ne s'agit donc pas d'installer, ni d'intégrer ou de vous appuyer sur une plateforme existante, et toute utilisation d'outils ou de librairies externes devra faire l'objet d'une validation par vos encadrants.

Ce document provenant de l'association, son contenu n'est pas ou peu technique. Il conviendra donc de **savoir lire entre les lignes ce qu'elle attend**. Savoir comprendre ce que le client veut, savoir le guider et lui **suggérer des fonctionnalités**, voire le **mettre en garde** sur des besoins ou des souhaits dont il ne maîtrise pas les implications, tout cela fait partie du travail attendu et de votre rôle en tant que concepteur·rice·s et développeur·euse·s.

Vous devrez donc commencer par analyser le besoin, trier les idées et produire les User Stories avant de passer aux étapes de conception et de réalisation du logiciel. Toutes les équipes doivent analyser **l'intégralité du besoin et produire les User Stories de l'ensemble du logiciel**. Par la suite, vos clients vous guideront sur la **priorisation des fonctionnalités** à concevoir et développer. Les priorités varieront d'une équipe à l'autre, en fonction entre autres de votre parcours BUT2 (A ou C).

L'association **TripEnArvor** et son projet **PACT**



Association à but non lucratif Loi 1901, **TripEnArvor** a pour objectif de promouvoir le territoire Costarmoricain : activités, parcs d'attractions, visites, spectacles et restaurants. Elle bénéficie ainsi d'un financement de la *Région Bretagne* et du *Conseil Général des Côtes d'Armor*, et répond à des problématiques de valorisation du patrimoine culturel et social du département.

L'enjeu majeur de l'association **TripEnArvor** pour 2025 est le développement et la mise en service de sa **Plateforme d'Avis et Conseils Touristiques (PACT)**, devant contribuer au renforcement du lien entre les professionnels du tourisme (établissements privés, associations, secteur public) et la population (locale et touristique).

A l'instar de nombreuses plateformes de promotion d'activités touristiques, la **PACT** est un site web de type Front Office / Back Office (FO / BO). Le Front Office permet aux **Visiteurs** (Membres de la **PACT** ou internautes non authentifiés) de rechercher des Offres touristiques et consulter les Avis des Membres. Quant au Back Office, il permet aux **Professionnels** de faire la promotion de leurs **Offres** et interagir avec les **Membres** déposant leur **Avis**. Le Back Office est un espace du site bien distinct¹ du Front Office : l'identité visuelle du Back Office est clairement différente de celle du Front Office.

L'usage de la plateforme est gratuit pour les Visiteurs (Membres ou non authentifiés). Concernant les Professionnels, deux scénarios sont possibles :

- L'Offre est soumise par un Professionnel du secteur public ou associatif. On parle alors d'une **Offre Gratuite**, dont la promotion sur la plateforme n'est pas facturée au Professionnel.
- L'Offre est soumise par un Professionnel du secteur privé. On parle dans ce cas d'une **Offre Payante (Standard ou Premium)**, dont la promotion sur la plateforme est facturée mensuellement au Professionnel. Pour ce type d'Offre, le site propose d'autres options (également payantes), venant s'ajouter au montant mensuel prélevé. Ces prélèvements doivent contribuer à l'auto-financement de la plateforme : hébergement, supervision et maintenance.

¹ Cette « distinction » est seulement visuelle : l'accès et l'hébergement FO/BO se font sur le même serveur.

Le Front Office de la **PACT**

Depuis la page d'accueil du site, un visiteur peut consulter les Offres à disposition :

- Offres promues « À la Une » (sélection aléatoire et temporaire de quelques Offres ayant souscrit une option spécifique) ;
- Nouveautés (Offres publiées au cours des deux dernières semaines², de la plus récente à la plus ancienne) ;
- Offres consultées récemment (de la consultation la plus récente à la plus ancienne) ;
- En recherchant des Offres par mot clé, lieu, catégorie.

Les Offres sont affichées sous forme de « cartes » : titre, résumé, photo principale, ville, prix minimal ou gamme de prix (pour la Restauration), note, nombre d'avis, catégorie, dénomination du Professionnel ayant déposé l'Offre, etc.

Quel que soit son parcours, le visiteur peut filtrer les Offres affichées :

- Par catégorie : Restauration, Spectacles, Visites, Activités, Parcs d'attractions ;
- Par lieu : commune, lieu-dit ;
- Sur une période donnée en fonction de la date d'évènement (s'il s'agit d'un spectacle ou d'une visite) ou des dates d'ouverture (s'il s'agit d'une attraction, d'activités, de boutiques ou de restaurants) ;
- Par notion de « ouvert » / « fermé » (prévoir aussi un affichage d'un « ferme bientôt » quand l'heure de fin approche) ;
- Par intervalle de prix minimal (ou par gamme de prix pour la Restauration) ;
- Par fourchette sur la note générale des Avis (de 1 à 5).

Le visiteur peut également trier les Offres affichées :

- Par prix croissant/décroissant (les prix pouvant être variables pour une même Offre, on se base sur le prix minimal indiqué dans la grille tarifaire par le Professionnel, ou sur la gamme de prix pour la Restauration) ;
- Par note générale des Avis.

L'usage du Front Office étant avant tout en situation de mobilité, ce dernier doit cibler prioritairement un affichage sur smartphone ou tablette. Il est d'ailleurs envisagé à moyen terme d'enrichir la recherche d'Offres avec visualisation et sélection par carte interactive, avec des critères de filtre propres à la géolocalisation rendue possible avec les smartphones : « autour de moi », dans un rayon donné, etc.

Lorsqu'il choisit une Offre, le visiteur peut :

- Consulter toutes les informations de l'Offre : catégorie, nom du Professionnel proposant l'Offre, titre, résumé, description détaillée, photos mises en avant par le Professionnel, coordonnées téléphoniques, adresse postale, site web, grille tarifaire, périodes d'ouverture, etc.
- Consulter les Avis émis par les Membres de la **PACT** : commentaires, notes, photos, réponses du Professionnel, etc.
- Visualiser le lieu exact de l'Offre et pouvoir être guidé avec son smartphone. L'accès à un moyen de guidage (carte) doit être bien visible et aisé.

² Ce temps doit être « paramétrable » pour pouvoir réaliser des démos probantes.

Le Back Office de la **PACT**

Pour administrer ses Offres, un utilisateur doit être authentifié avec son compte Professionnel sur le Back Office. Cela étant fait, il peut également y gérer les données de son compte et modérer les Avis déposés par les Membres à propos de ses Offres.

À partir de la liste de ses Offres, le Professionnel peut :

- Créer une nouvelle Offre ;
- Consulter le détail d'une Offre ;
- Modifier une Offre (ses informations, ses options, mais pas son type) ;
- Mettre une Offre hors ligne.

L'aspect visuel de la liste des Offres est similaire à celui du Front Office (fonctionnalités de tri et filtres compris), à ceci près :

- Une signalétique particulière indique le type de l'Offre : Offre Gratuite, Standard, Premium ;
- Des signalétiques particulières indiquent pour une Offre le nombre d'Avis :
 - Non encore consultés par le Professionnel ;
 - Auxquels il n'a pas répondu (hors Avis non consultés) ;
 - « Blacklistés ».

Ces signalétiques doivent lui permettre un accès direct aux Avis spécifiques à l'Offre.

- Des informations complémentaires apparaissent : date de dernière mise à jour de l'Offre, nature de l'option payante souscrite (et ses dates de début et de fin) ;

L'aspect visuel du détail d'une Offre doit être le même lors de la création et de la modification. Les informations non visibles des Visiteurs doivent être clairement identifiables à l'écran. Le Professionnel peut prévisualiser son Offre, lui permettant ainsi de la visualiser telle qu'affichée aux Visiteurs (esthétique et le contenu).

Les Offres et leurs options

Pour créer une Offre, le Professionnel choisit un type d'Offre. Deux types d'Offres Payantes peuvent être souscrites : l'**Offre Standard** et l'**Offre Premium**. L'Offre Premium, plus chère que l'Offre Standard, donne à son Professionnel un « droit de veto » (blacklistage). Il peut en effet arriver que l'expérience d'un Membre soit le reflet d'une situation exceptionnelle ou que ce dernier soit tenté de faire du chantage au Professionnel pour obtenir une compensation (remise ou sur-classement). Ce type d'Offre laisse la liberté au Professionnel de « blacklister » un maximum de 3 Avis pour l'Offre³. Les conséquences de chaque choix (Offre Gratuite, Standard ou Premium) doivent être clairement indiquées, car passée cette étape le type d'Offre ne peut être changé.

Le Professionnel saisit ensuite les détails de son Offre :

- Seules les informations apparaissant dans le résumé de l'Offre sont obligatoires ;
- Il peut saisir des informations complémentaires : description détaillée, adresse précise « localisable »⁴ (en plus de la commune qui est une information obligatoire), coordonnées téléphoniques, site web, etc. ;
- Il peut télécharger une ou plusieurs photos ou illustrations et les visualiser instantanément.

³ Sur 12 mois glissants (un Avis blacklisté il y a plus de 12 mois n'est plus comptabilisé).

⁴ L'adresse renseignée doit être validée et les coordonnées GPS déduites par l'application.

Si l'Offre choisie est Payante, le professionnel peut en plus :

- Saisir une grille tarifaire (chaque tarif de la grille étant composé d'une dénomination et d'un prix). La grille doit contenir a minima un tarif. Par ailleurs, le tarif le plus bas doit être mis en exergue car c'est celui qui sera mis en avant à l'affichage de l'Offre sur le Front Office (résumé et filtres).
- Sélectionner une option payante de promotion de l'Offre en indiquant la semaine de lancement et la durée :
 - L'option « En Relief » met l'Offre en exergue lors de son affichage dans les listes ;
 - L'option « À la Une », plus chère que la précédente, met l'Offre en avant sur la page d'accueil du site (en plus de la mettre en exergue tout comme l'option « En Relief »).

Le Professionnel peut ensuite mettre son Offre « en ligne ». Pour les Offres Payantes, le site demande confirmation en rappelant : les conditions légales, le montant mensuel de l'Offre hors option, ainsi que le montant prévisionnel qui sera facturé le premier mois (cf. modalités de Facturation). Si le Professionnel n'a pas encore saisi ses informations bancaires, c'est à ce moment-là qu'il doit le faire.

Un Professionnel ne peut supprimer une Offre : pour que l'Offre n'apparaisse plus sur la **PACT**, il lui faut demander sa mise « hors ligne ». L'Offre est alors retirée de la liste des Offres visibles sur le Front Office. Elle reste visible côté Back Office Professionnel avec un statut « hors ligne », attendant sa remise en ligne.

La remise « en ligne » étant un acte engageant financièrement, celle-ci doit se faire depuis l'interface de modification de l'Offre (suivant un processus similaire à celui de la création d'une Offre).

Facturation

La facturation de chaque Professionnel est mensuelle et réalisée le 1^{er} jour du mois suivant.

Chaque Offre est facturée du nombre de jours où elle a été « en ligne » sur le mois passé, en fonction du type de l'Offre (Standard ou Premium) :

- Les jours avant sa création ne sont pas comptabilisés ;
- La facturation d'une Offre mise « hors ligne » est interrompue le jour suivant la mise « hors ligne » ;
- La facturation d'une Offre remise « en ligne » est faite à partir du jour de remise « en ligne ». Attention cependant à ne pas facturer deux fois un même jour (si l'Offre a été mise « hors ligne » puis remise « en ligne » le même jour).

Les options (« À la Une » et « En Relief ») sont souscrites pour une durée multiple d'une semaine (7 jours), sur un maximum de 4 semaines, et planifiées pour lancement le lundi d'une semaine donnée. Une option est facturée intégralement dès lors qu'elle est activée (autrement dit si sa date de lancement était au cours du mois passé).

- Tant que la date de lancement n'est pas atteinte, l'option peut être annulée ou modifiée sans conséquence pour le Professionnel ;
- Passée la date de lancement, le Professionnel ne pourra modifier l'option. Il pourra l'annuler (avec effet immédiat côté Front Office) et en souscrire éventuellement une autre, mais l'option annulée lui sera tout de même intégralement facturée.

Pour éviter toute déconvenue, sont constamment visibles sur le Back Office pour le Propriétaire les montants totaux prévisionnels des Offres et des options à facturer pour le mois en cours. Ces montants doivent bien entendu tenir compte des règles de facturation indiquées ci-dessus.

Interactions entre Membres et Professionnels de la **PACT**

Un Membre peut écrire un Avis sur une Offre depuis la page de détails de l'Offre : note, titre, commentaire, date de la visite, contexte de la visite (affaires, couple, famille, amis, solo), photos. Cela étant, pour limiter le risque de commentaires frauduleux, le dépôt d'un Avis est soumis à conditions :

- Être authentifié sur la **PACT** en tant que Membre (la création d'un compte nécessitant l'acceptation des conditions générales d'utilisation).
- Certifier, à chaque Avis déposé, que l'Avis reflète sa propre expérience et son opinion sur cette Offre, qu'il n'a aucun lien (Professionnel ou personnel) avec le Professionnel de tourisme de cette Offre et qu'il n'a reçu aucune compensation financière ou autre de sa part pour rédiger cet Avis.
- Il n'est possible de déposer qu'un seul Avis par Membre et par Offre : si le Membre souhaite déposer un nouvel Avis pour une même Offre, il doit d'abord supprimer son ancien Avis.

Depuis son espace, le Professionnel peut consulter la liste des Avis concernant ses Offres. A l'instar d'une application de messagerie :

- Les Avis peuvent être triés du plus récent au plus ancien ou inversement ;
- Les Avis non encore consultés et ceux auxquels il n'a pas répondu sont mis en exergue ;
- Le titre de l'Offre concernée, le pseudo du Membre, le commentaire de l'Avis, sa note, sa date, le contexte, ses photos et la réponse éventuelle du Professionnel sont directement affichés dans la liste : il n'y a pas d'utilité d'ouvrir une fenêtre pour consulter les détails (cela étant il faut que l'affichage reste ergonomique).

Les nombres totaux d'Avis non consultés et auxquels le Professionnel n'a pas répondu sont affichés. Par ailleurs, pour un Avis sélectionné, le Professionnel peut :

- Afficher les détails de l'Offre concernée ;
- Répondre à l'Avis émis ;
- Supprimer sa réponse à un Avis ;
- « Blacklister » l'Avis (si l'Offre concernée est de type Premium) ;
- Signaler à l'Administrateur un Avis ne respectant pas les conditions d'utilisation de la **PACT**.

À noter : un Avis « blacklisté » n'est plus visible que de son rédacteur et du Professionnel de l'Offre concernée, avec une indication visuelle spécifique au « blacklistage ». Si un Avis « blacklisté » est supprimé par son rédacteur, le Professionnel récupère une possibilité de « blacklister » un autre Avis.

Depuis son espace, un Membre peut consulter la liste des Avis qu'il a déposés. Les modalités d'affichage des Avis sont identiques à celles de l'affichage pour un Propriétaire à l'exception près que la dénomination du Propriétaire de l'Offre concernée apparaît en lieu et place du pseudo du Membre. Pour un Avis sélectionné, le Membre peut :

- Afficher les détails de l'Offre concernée ;
- Supprimer son Avis, entraînant la suppression de toutes les données liées à l'Avis et réincrémentant le compteur « droit de veto » du Professionnel (si l'Avis était « blacklisté » depuis moins de 12 mois) ;
- Signaler à l'Administrateur une réponse du Professionnel ne respectant pas les conditions d'utilisation de la **PACT**.

Un visiteur (authentifié ou non) peut lui aussi interagir sur la **PACT**. Il peut :

- Signaler à l'Administrateur un Avis de Membre ou une réponse du Professionnel ne respectant pas les conditions d'utilisation de la **PACT** ;
- Mettre un « Pouce » vers le haut ou le bas pour approuver ou désapprouver l'Avis. Chaque « Pouce » est accompagné d'un compteur visible par tous indiquant le nombre de personnes ayant approuvé ou désapprouvé l'Avis. Il n'existe aucune modération ni contrôle sur le nombre de « Pouches ».

Les comptes utilisateur de la PACT

La création d'un compte Membre est assez simple : le visiteur saisit ses informations de base (nom, prénom, pseudonyme, e-mail, adresse postale, téléphone, mot de passe avec vérification). Une fois validé, son compte est instantanément créé et ce dernier est automatiquement authentifié sur le Front Office.

La création d'un compte Professionnel est semblable à celle d'un Membre à quelques exceptions près :

- Contrairement aux Membres, le Professionnel n'a pas de pseudonyme : Pour renforcer la confiance des Visiteurs dans la **PACT**, ce dernier apparaîtra aux autres directement par sa dénomination (appellation simplifiée de sa raison sociale) ainsi que son numéro de SIREN dans le cas d'un professionnel privé.
- Le Professionnel a la possibilité de saisir tout de suite ses informations bancaires indispensables au prélèvement mensuel du coût des Offres publiées. Dans ce cas, une vérification du relevé d'identité bancaire est effectuée. S'il ne le fait pas, il devra le faire au plus tard au moment de la publication de sa première Offre payante ou depuis l'interface de modification de son compte.

Un visiteur authentifié comme Professionnel ou Membre peut consulter et modifier les informations de son compte. Bien entendu, toute modification d'information du compte est soumise à re-vérification du mot de passe. Par ailleurs, il est prévu à moyen terme que la connexion comme la réinitialisation du mot de passe se fasse à l'aide d'un mécanisme de double authentification.

Pour favoriser le dynamisme de la **PACT** et ainsi maximiser ses chances de succès, le Front Office doit régulièrement inciter les visiteurs à se créer un compte Membre ou Propriétaire, par des liens discrets mais avec une stratégie marketing adaptée et réfléchie en amont du projet.

Pour pouvoir supprimer son compte, un Professionnel ne doit plus avoir d'Offre « en ligne » et ses dernières Offres doivent toutes avoir été facturées (autrement dit, la demande de suppression de compte ne pourra être prise en compte que le 1^{er} jour du mois suivant la résiliation de la dernière Offre « en ligne » du Professionnel). La demande de suppression de compte est envoyée directement à l'administrateur de la **PACT** qui effectuera les opérations nécessaires directement en Base de Données (hors scope de l'application actuelle).

Contrairement à un Professionnel qui doit contacter l'administrateur de la **PACT**, un Membre peut demander la suppression de son compte depuis son espace sur le Front Office. Après les vérifications d'usage, toutes les données associées au Membre sont supprimées, à l'exception de ses Avis :

- Les Avis « blacklistés » sont intégralement supprimés (redonnant un « droit de veto » supplémentaire au Professionnel de l'Offre concernée) ;
- Les autres Avis sont anonymisés : le pseudo est remplacé par un mot clé générique, les photos sont supprimées, mais le reste des données est conservé.

Administration et modération

L'association souhaite limiter au maximum les interventions de l'administrateur de la **PACT**. Cependant, ce dernier doit pouvoir agir sur les données de la plateforme (consulter, filtrer, trier, supprimer ou désactiver des données) pour se conformer aux règles en vigueur, notamment en cas :

- De non-respect de la loi Informatique et Libertés et du RGPD ;
- De non-respect de la charte du site relative aux contenus délictuels (notamment à la suite du signalement d'un Avis).

Enfin, le site doit respecter les mentions légales prévues par la loi sur la confiance dans l'économie numérique.