




Méthode de gestion des paiements


WIZARDS & DICE

 Créateur : Arthur YANG – Responsable Documentation & Administratif

 Date de Création : 22/12/2024

 Modificateur : Axel MOURILLON – Chef de projet

 Date de modification : 02/01/2025

 Version : 2.1

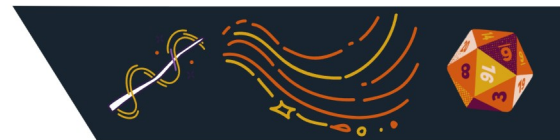
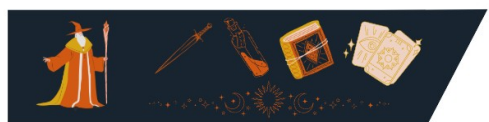


Table des matières

Table des figures.....	1
I. Gestion des moyens de paiement.....	2
A) Méthodes de paiement disponibles.....	2
1/ Carte Bancaire.....	2
2/ Carte Bancaire.....	2
3/ Paiement en plusieurs fois.....	2
4/ Virement bancaire.....	3
5/ Carte Bancaire.....	3
B) Intégration technique des moyens de paiement.....	3
1/ Choix des passerelles de paiement.....	3
2/ Rôle du processeur de paiement.....	4
3/ Implémentation avec plugins e-commerce.....	5
4/ Gestion des transactions.....	5
C) Gestion du côté client.....	6
1/ Gestion des transactions.....	6
2/ Gestion des transactions.....	6
II. Gérer et sécuriser les transactions.....	7
A) Gestion des litiges et remboursements.....	7
1/ Gestion des litiges.....	7
2/ Processus de remboursement.....	7
B) Gestion des fraudes et vérification des transactions.....	7
1/ Détection automatique des fraudes.....	7
2/ Processus de remboursement.....	8
C) Conformité réglementaire et gestion des taxes.....	8
1/ Collecte automatique des taxes.....	8
2/ Rapports pour la comptabilité.....	8
III. Gérer et sécuriser les transactions.....	9
A) Transparence sur les frais et méthodes acceptées.....	9
B) Support client en cas de problèmes de paiement.....	9
C) Notifications automatiques.....	9
Conclusion.....	10

Table des figures

Figure 1 : Schéma processus paiement client.....	4
Figure 2 : Illustration tableau de bord.....	6





I. Gestion des moyens de paiement

Introduction de la section :

Cette section détaille les méthodes de gestion des moyens de paiement sur le site Wizards & Dice, en mettant l'accent sur leur intégration, leur sécurisation, et leur gestion côté client et administrateur. Le choix des moyens de paiement est essentiel pour garantir une expérience utilisateur fluide et inspirer confiance aux acheteurs. Bien sûr, ce document peut venir à évoluer si des changements venaient à s'effectuer.

- Méthodes de paiement disponibles : présente les moyens de paiement que le site prendra en charge et les raisons de leur choix
- Intégration technique des moyens de paiement : détaille l'intégration technique des moyens de paiement sur le site (rôle des passerelles de paiement, des processeurs de paiement et options recommandées)
- Gestion du côté client : liste des éléments à implémenter pour permettre un support client aux standard du marché

A) Méthodes de paiement disponibles

1/ Carte Bancaire

Le paiement par carte bancaire est une méthode universelle et incontournable. Les principaux réseaux pris en charge pourraient inclure :

- Visa
- Mastercard
- CB

Avantages :

- Méthode rapide et familière pour les utilisateurs.
- Compatible avec la majorité des passerelles de paiement en ligne (ex : *Stripe*, *PayPal*)

2/ Carte Bancaire

Solutions modernes offrant une expérience de paiement rapide et sécurisée :

- *PayPal* : Solution très populaire pour sa simplicité.
- *Apple Pay* et *Google Pay* : Méthodes de paiement sans contact et fluides.

Avantages :

- Réduction des abandons de panier grâce à leur rapidité.
- Fort niveau de sécurité grâce à la tokenisation des données.

3/ Paiement en plusieurs fois

Solution de paiement fractionné possible via un partenaire, tel que *Klarna* ou *Alma*.





Avantages :

- Accessibilité accrue pour les clients avec un budget limité.
- Augmentation du panier moyen.

Contraintes :

- Complexité de gestion
- Risque de défaut de paiement
- Coûts administratifs

4/ Virement bancaire

Option proposée pour des commandes importantes ou sur demande spécifique.

Avantages :

- Utile pour les clients professionnels ou pour les transactions internationales.

5/ Carte Bancaire

Solutions modernes offrant une expérience de paiement rapide et sécurisée :

- *PayPal* : Solution très populaire pour sa simplicité.
- *Apple Pay* et *Google Pay* : Méthodes de paiement sans contact et fluides.

Avantages :

- Réduction des abandons de panier grâce à leur rapidité.
- Fort niveau de sécurité grâce à la tokenisation des données.

B) Intégration technique des moyens de paiement

1/ Choix des passerelles de paiement

Une passerelle de paiement est essentielle pour connecter le site e-commerce au système bancaire et gérer les transactions en ligne. Elle agit comme une interface sécurisée entre le client, le site marchand, et le processeur de paiement.

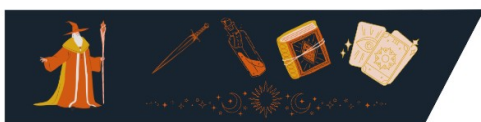
Elle permet aux clients d'initier des transactions et fournit un retour d'information sur le succès ou l'échec de la transaction. Pour l'essentiel, elle remplit la même fonction dans le commerce électronique qu'un système de point de vente (TPV) dans les magasins physiques.

Voici une liste non-exhaustive des solutions recommandées :

a) *Stripe*

Stripe est une solution tout-en-un qui agit à la fois comme une passerelle de paiement et un processeur de paiement. Elle permet de gérer un large éventail de moyens de paiement, notamment :

- Cartes bancaires (Visa, Mastercard, American Express, etc.)
- *Apple Pay* et *Google Pay*
- Paiements en plusieurs fois avec des partenaires comme *Klarna*.





Avantages :

- Intégration simple via des API modernes et bien documentées.
- Gestion automatique des normes de sécurité (PCI-DSS, 3D Secure 2).
- Compatible avec les principaux CMS e-commerce, tels que *WooCommerce*, *Shopify*, et *PrestaShop*.
- Tableau de bord intuitif pour suivre les paiements et les remboursements.

b) PayPal

PayPal est à la fois une passerelle de paiement et un processeur de paiement, idéal pour une méthode simple et rapide de paiement. Il est particulièrement populaire pour les petits paiements et les achats internationaux.

Avantages :

- Confiance élevée des utilisateurs grâce à la notoriété de la marque.
- Possibilité pour les clients de payer sans partager leurs informations bancaires.
- Gestion des paiements récurrents et des abonnements.
- Facilité d'intégration avec des plugins *WooCommerce* ou *Shopify*.

2/ Rôle du processeur de paiement

Un processeur de paiement gère les transactions en arrière-plan une fois que la passerelle de paiement a transmis les informations. Il vérifie les fonds disponibles, autorise ou refuse les paiements, et transfère les fonds entre les comptes bancaires.

Pourquoi utiliser une solution combinée (passerelle + processeur) ?

- Des solutions comme *Stripe* ou *PayPal* intègrent les fonctions de passerelle et de processeur, simplifiant ainsi l'implémentation et réduisant les points de défaillance.

Cas où un processeur dédié est nécessaire :

- Si nous utilisons une passerelle spécifique comme *Authorize.Net*, un processeur comme *First Data* peut être utilisé pour compléter le système.

Relation entre les passerelles de paiements et processeur de paiements :

Passerelle de Paiement → Processeur de Paiement → Banque.

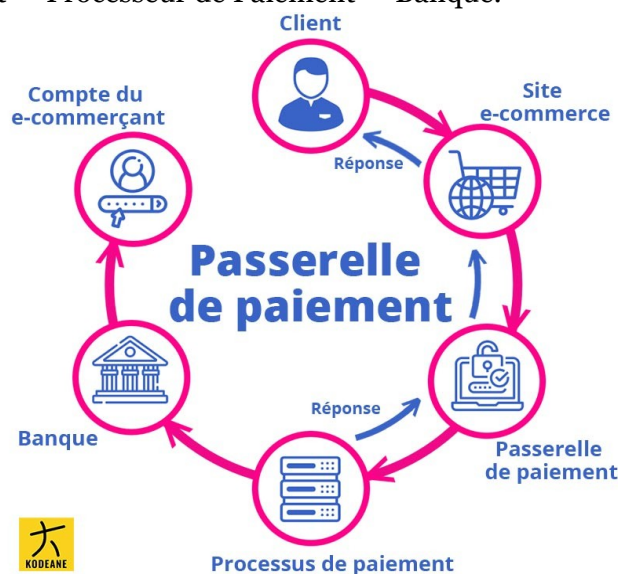
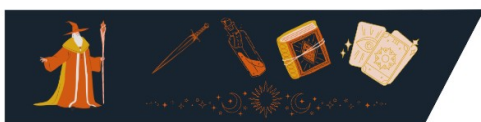


Figure 1 : Schéma processus paiement client





Exemple pratique :

- Stripe agit à la fois comme une passerelle de paiement et un processeur de paiement, simplifiant ainsi l'intégration pour les sites e-commerce.
- PayPal fait également office de passerelle et processeur, mais il est possible de l'utiliser uniquement comme passerelle si un autre processeur est choisi.

3/ Implémentation avec plugins e-commerce

Pour simplifier l'intégration des moyens de paiement sur **Wizards & Dice**, des plugins sont disponibles pour les CMS e-commerce :

WooCommerce (WordPress) :

- Plugins natifs pour Stripe et PayPal.
- Compatibilité avec des solutions tierces comme Authorize.Net.
-

Shopify :

- Intégration directe avec Stripe, PayPal, et d'autres processeurs via des paramètres natifs.
- Prise en charge de nombreux moyens de paiement locaux et internationaux.

PrestaShop :

- Modules pour intégrer des passerelles comme Stripe et PayPal.
- Options pour gérer des paiements spécifiques (virements bancaires, chèques).

4/ Gestion des transactions

Pour garantir une expérience fluide :

Webhooks :

Configuration de webhooks avec *Stripe* ou *PayPal* pour synchroniser les paiements avec le statut des commandes (paiement réussi, échec, remboursement).

Exemple :

- Paiement réussi → Statut de commande : "Confirmé".
- Paiement échoué → Notification au client et demande de réessai.

Tableaux de bord :

Utilisation des interfaces proposées par les passerelles pour suivre et gérer les transactions en temps réel avec des rapports financiers pour exemple. Le tableau de bord administrateur permet de :

- Visualiser les paiements effectués.
- Gérer les litiges et les remboursements directement depuis la passerelle (*Stripe* ou *PayPal*).



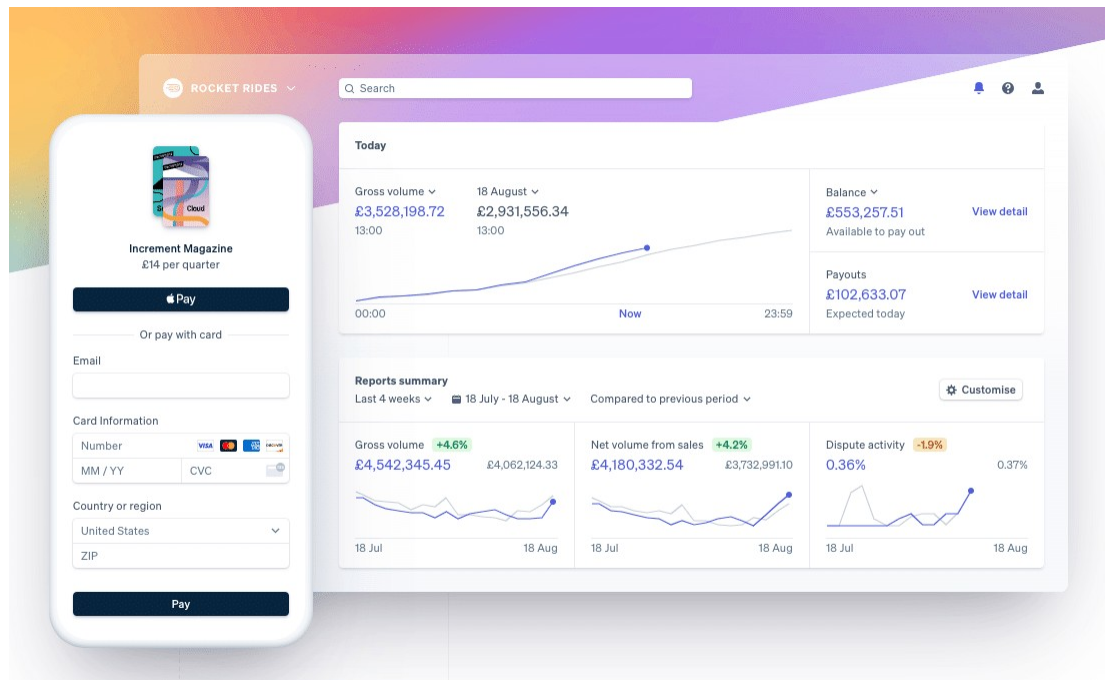


Figure 2 : Illustration tableau de bord

Informations complémentaires :

- Définition d'une [passerelle de paiement](#)

C) Gestion du côté client

1/ Gestion des transactions

- Interface claire et intuitive pour le choix des moyens de paiement.
- Possibilité d'enregistrer les moyens de paiement pour des achats futurs ("tokenisation" sécurisée).

2/ Gestion des transactions

- Confirmation immédiate du paiement par e-mail avec le récapitulatif de la commande.
- Notification en cas de problème avec le paiement.





II. Gérer et sécuriser les transactions

Introduction de la section :

Cette section se concentre sur les aspects liés à la sécurité, à la gestion des paiements, et à la conformité légale pour protéger à la fois les clients et l'entreprise.

- Gestion des litiges et remboursements : liste des méthodes pour gérer et remédier à d'éventuels litiges
- Gestion des fraudes et vérification des transactions : liste des méthodes pour détecter et prévenir les fraudes et pour vérifier les transactions
- Conformité réglementaire et gestion des taxes : liste des méthodes pour nous acquitter des taxes automatiquement, tout en gardant une trace

A) Gestion des litiges et remboursements

1/ Gestion des litiges

Mécanisme :

- Utilisation des tableaux de bord (Stripe, PayPal) pour traiter les litiges rapidement.
- Documentation des preuves (ex : confirmation d'expédition, communications client).

Réactivité :

- Répondre dans les délais imposés par les processeurs de paiement pour limiter les pertes financières.

2/ Processus de remboursement

Étapes :

- Le client soumet une demande de remboursement.
- Validation manuelle ou automatique selon la politique définie.
- Mise à jour automatique du statut de la commande dans le tableau de bord e-commerce.

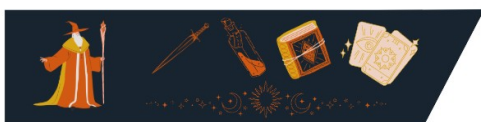
Outils :

- Utiliser les interfaces des passerelles (Stripe, PayPal) pour effectuer les remboursements.

B) Gestion des fraudes et vérification des transactions

1/ Détection automatique des fraudes

Les passerelles comme Stripe intègrent des systèmes de détection avancée pour repérer les transactions suspectes (adresse incohérente, tentative multiple).





Actions Automatiques :

- Marquer la transaction comme suspecte.
- Bloquer temporairement ou refuser le paiement.

2/ Processus de remboursement

Mise en place :

- Limiter le montant maximal par transaction.
- Détecter les activités inhabituelles (par ex., plusieurs paiements successifs d'un même client).

C) Conformité réglementaire et gestion des taxes

1/ Collecte automatique des taxes

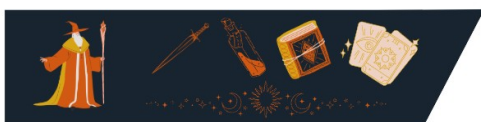
Mise en place d'une gestion automatique des taxes en fonction de la localisation du client :

- TVA européenne (si applicable).
- Taxes locales pour les ventes internationales.

2/ Rapports pour la comptabilité

Fonctionnalités à intégrer :

- Génération de rapports spécifiques pour la déclaration fiscale.
- Classification des transactions par type (taxées ou non taxées).





III. Communication sur les moyens de paiement

Introduction de la section :

Cette section se concentre sur les aspects liés à la sécurité, à la gestion des paiements, et à la conformité légale pour protéger à la fois les clients et l'entreprise.

- Transparence sur les frais et méthodes acceptées : établit le minimum de transparence à fournir
- Support client en cas de problèmes de paiement : propose des outils pour aider les clients en cas de problèmes liés au paiement
- Notifications automatiques : aborde les notifications à envoyer

A) Transparence sur les frais et méthodes acceptées

Présenter clairement :

- Les moyens de paiement acceptés.
- Les frais éventuels associés (ex : virement bancaire pour les grosses transactions).

B) Support client en cas de problèmes de paiement

Outils recommandés :

- Chat en direct pour répondre rapidement aux questions liées aux paiements (si possible).
- FAQ détaillée sur les paiements (ex : "Que faire en cas de paiement refusé ?").

C) Notifications automatiques

E-mails personnalisés :

- Confirmation du paiement réussi.
- Rappel des délais pour les remboursements ou validations manuelles.





Conclusion

La gestion des moyens de paiement est un pilier essentiel pour garantir une expérience utilisateur fluide et sécurisée sur **Wizards & Dice**. En intégrant des solutions fiables comme *Stripe*, *PayPal* et bien d'autres, en respectant les normes juridiques et de sécurité, et en mettant en place des outils de suivi et de support efficaces, le site peut non seulement renforcer la confiance des clients mais aussi maximiser ses performances financières.

Avec une approche transparente, des options adaptées aux besoins des utilisateurs, et une organisation rigoureuse des processus, **Wizards & Dice** pourra se positionner comme une plateforme accessible, moderne et sécurisée, prête à répondre aux attentes des passionnés de jeux de rôle.

