

## TD R3.10

### Sujet

#### 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. 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**.

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**, dont la promotion sur la plateforme est facturée mensuellement au Professionnel.

#### Le Front Office de la *PACT*

---

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

- Nouveautés (Offres publiées au cours des deux dernières semaines) ;
- Offres consultées récemment ;
- 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, nom d'usage 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).

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.

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.

## 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 consulter 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 (mais pas son type) ;
- Mettre une Offre hors ligne.

## Les Offres

---

Pour créer une Offre, le Professionnel choisit un type d'Offre. 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 (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.

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.

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, 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<sup>er</sup> jour du mois suivant. Chaque Offre est facturée du nombre de jours où elle a été « en ligne » sur le mois passé :

- 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).

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

---

Un visiteur 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. 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 sont mis en exergue ;
- Les Avis auxquels il n'a pas répondu sont clairement identifiables à l'écran ;
- 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.

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 ;
- Signaler à l'Administrateur un Avis ne respectant pas les conditions d'utilisation de la **PACT**.

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 le nom d'usage 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 ;
- 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 son nom d'usage.
- 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 pouvoir supprimer son compte, un Professionnel ne doit plus avoir d'Offre « en ligne » et ses dernières Offres doivent toutes avoir été facturées. 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.

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 qui sont anonymisés : le pseudo est remplacé par un mot clé générique, les photos sont supprimées, mais le reste des données est conservé.