


Auteur : Christophe Pierrès	<b><i>Your Car, Your Way</i></b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 1 / 7

## ***Business Requirements v2***


Diffusion :      OpenClassrooms – Mentor : Cesare de Padua - Evalueur :

Version	Date	Auteur	Motif
1	22/08/2025	Christophe Pierrès	Création du document
2			

## Contenu

## Page

<b>1. Business Requirements</b>	<b>3</b>
1.1. Objet du document	3
1.2. Contexte	3
1.3. Périmètre	3
1.4. Liste des fonctionnalités	3
1.4.1. Gestion des utilisateurs	3
1.4.1.1. Inscription et authentification	3
1.4.1.2. Gestion du profil	4
1.4.2. Gestion d'une location de voitures	4
1.4.2.1. Recherche et consultation	4
1.4.2.2. Réservation et paiement	4
1.4.2.3. Gestion des réservations	4
1.4.3. Support client	5
1.4.3.1. Support asynchrone	5
1.4.3.2. Support en temps réel	5
1.4.4. Fonctionnalités internationales	5
1.4.4.1. Multilinguisme et localisation	5
1.4.4.2. Conformité réglementaire	5
1.4.5. Notifications	5
1.4.5.1. Notifications par email	5
1.4.5.2. Notifications dans l'application	5
1.5. Définition d'une offre de location	6
1.6. Exigences particulières	6
1.6.1. Règles métier	6
1.6.2. Intégrations techniques	6
1.6.3. Performance et disponibilité	6
1.6.4. Sécurité	7

Auteur : Christophe Pierrès	<b>Your Car, Your Way</b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 3 / 7

## 1. **Business Requirements v2**

### 1.1. **Objet du document**

Ce document liste les fonctionnalités complètes à implémenter pour le projet Your Car Your Way.

Ces fonctionnalités sont exprimées du point de vue métier sous la forme d'actions que l'utilisateur peut effectuer sur l'application.

### 1.2. **Contexte**

Your Car Your Way est une entreprise de location de voitures présente depuis vingt ans.

Initialement en Angleterre, l'entreprise s'est étendue sur le marché européen, puis depuis l'an dernier sur le marché américain.

Cette croissance rapide n'avait pas été anticipée du point de vue du système d'information.

Actuellement, selon les pays, les clients utilisent des applications web distinctes (même si le design a été homogénéisé, ce sont en réalité différentes applications).

Une nouvelle application centralisée pour tous les clients internationaux doit être créée pour harmoniser l'expérience utilisateur et optimiser les opérations.

### 1.3. **Périmètre**

Les fonctionnalités décrites dans ce document concernent la première version de la nouvelle application Your Car Your Way.

Cette application sera déployée à l'international dans trois régions principales :

- **Europe** : Conformité RGPD, support multi-langues (français, allemand, espagnol, italien)
- **Etats-Unis** : Conformité CCPA, spécificités de géolocalisation américaine
- **Royaume-Uni** : Conformité post-Brexit, gestion des particularités locales


Cette application est destinée aux clients finaux et ne concerne pas les actions que les employés de Your Car Your Way effectuent en agence.

### 1.4. **Liste des fonctionnalités**

#### 1.4.1. **Gestion des utilisateurs**

##### 1.4.1.1. **Inscription et authentification**

- **Inscription** : Créer un nouveau compte utilisateur avec email, mot de passe, nom, prénom, date de naissance, adresse
- **Connexion** : S'authentifier avec email et mot de passe
- **Récupération de mot de passe** : Réinitialiser le mot de passe via email sécurisé
- **Déconnexion** : Terminer la session utilisateur de manière sécurisée
- **Validation d'email** : Confirmer l'adresse email lors de l'inscription

Auteur : Christophe Pierrès	<b>Your Car, Your Way</b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 4 / 7

#### 1.4.1.2. Gestion du profil

- **Consulter son profil** : Accéder à ses informations personnelles via la page de profil
- **Modifier ses informations** : Mettre à jour nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone
- **Gestion des préférences** : Sélectionner la langue d'affichage, devise préférée, notifications
- **Supprimer son compte** : Effacer définitivement le compte (avec saisie obligatoire du mot de passe)

### 1.4.2. Gestion d'une location de voitures

#### 1.4.2.1. Recherche et consultation


- **Consulter la liste des agences** : Afficher toutes les agences disponibles par région/pays
- **Recherche d'offres** : Afficher les offres de location après avoir rempli un formulaire avec :
  - Ville de départ
  - Ville de retour (possibilité de retour différent)
  - Date et heure de début
  - Date et heure de retour
  - Catégorie du véhicule (selon norme ACRIS)
  - Nombre de passagers
  - Options spéciales (GPS, siège enfant, etc.)
- **Consulter le détail d'une offre** : Voir les spécifications complètes du véhicule, conditions, prix détaillé
- **Filtrage et tri** : Filtrer par prix, catégorie, marque, services inclus
- **Disponibilité en temps réel** : Vérification instantanée de la disponibilité des véhicules

#### 1.4.2.2. Réservation et paiement

- **Réserver une location** : Processus complet incluant :
  - Sélection de l'offre
  - Saisie/récupération des informations personnelles depuis le profil
  - Ajout d'options supplémentaires (assurance, GPS, etc.)
  - Calcul du prix total avec taxes et frais
- **Paiement sécurisé** via Stripe (cartes de crédit internationales)
- Confirmation instantanée par email

#### 1.4.2.3. Gestion des réservations

- **Consulter l'historique** : Voir toutes les réservations (passées, en cours, futures)
- **Modifier une réservation** : Changer les dates, lieux ou options (jusqu'à 48h avant)
- **Annuler une réservation** : Politique de remboursement selon délai :
  - Plus de 7 jours : remboursement intégral
  - Moins de 7 jours : remboursement de 25% du montant total
- **Notification automatique** : Rappels par email 24h avant la prise de véhicule

Auteur : Christophe Pierrès	<b>Your Car, Your Way</b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 5 / 7

### **1.4.3. Support client**

#### **1.4.3.1. Support asynchrone**

- **Envoi de messages au support** : Formulaire de contact avec catégorisation (réservation, technique, facturation, etc.)
- **Suivi des demandes** : Numéro de ticket et historique des échanges
- **Base de connaissances** : FAQ et guides d'utilisation

#### **1.4.3.2. Support en temps réel**

- **Chat en ligne** : Communication instantanée avec un agent du support client
  - Disponible 7j/7, 8h-20h heure locale
  - File d'attente intelligente selon la langue et la région
  - Historique des conversations sauvegardé
- **Visioconférence** : Appel vidéo avec un agent pour résolution de problèmes complexes
  - Sur rendez-vous ou en urgence
  - Partage d'écran pour assistance technique

### **1.4.4. Fonctionnalités internationales**

#### **1.4.4.1. Multilinguisme et localisation**

- **Sélection de langue** : Interface disponible dans les langues locales de chaque région
- **Adaptation régionale** : Contenus, devises, formats de date adaptés selon le pays
- **Géolocalisation** : Détection automatique du pays pour proposer les agences les plus proches

#### **1.4.4.2. Conformité réglementaire**

- **RGPD (Europe)** : Consentement explicite, droit à l'oubli, portabilité des données
- **CCPA (États-Unis)** : Transparence sur l'utilisation des données, droit de suppression
- **Post-Brexit (Royaume-Uni)** : Conformité aux réglementations locales britanniques


### **1.4.5. Notifications**

#### **1.4.5.1. Notifications par email**

- **Confirmation de réservation** : Email détaillé avec conditions et informations de prise de véhicule
- **Rappels** : 24h avant la location, instructions de récupération
- **Modifications** : Notification immédiate en cas de changement de réservation
- **Promotions** : Offres spéciales selon les préférences utilisateur (opt-in)

#### **1.4.5.2. Notifications dans l'application**

- **Alertes temps réel** : Messages importants affichés dans l'interface

Auteur : Christophe Pierrès	<b>Your Car, Your Way</b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 6 / 7

- **Statut des demandes** : Mise à jour du support client
- **Actualités** : Informations sur les nouveaux services ou agences

### 1.5. Définition d'une offre de location

Une offre de location se compose de :

- **Ville de départ** et **ville de retour** (peuvent être différentes)
- **Date et heure de départ** et **date et heure de retour**
- **Catégorie de véhicule** selon la norme ACRISS (<https://www.acriss.org/car-codes/>)
- **Véhicule spécifique** : marque, modèle, année, options incluses
- **Tarif détaillé** : prix de base, taxes locales, options, assurances
- **Conditions** : forfait kilométrage, carburant, politique d'annulation
- **Services inclus** : GPS, siège enfant, conducteur additionnel, etc.

### 1.6. Exigences particulières

#### 1.6.1. Règles métier


- **Modification de réservation** : Possible jusqu'à 48 heures avant le début de la location
- **Politique de remboursement** :
  - Plus de 7 jours avant : remboursement intégral (100%)
  - Moins de 7 jours avant : remboursement partiel (25% du montant total)
- **Age minimum** : 21 ans pour la location (25 ans pour certaines catégories premium)
- **Permis de conduire** : Validité minimum de 2 ans

#### 1.6.2. Intégrations techniques

- **Norme ACRISS** : Utilisation du service externe officiel ACRISS pour les codes véhicules
- **API agences** : Les applications utilisées en agence doivent avoir accès via API RESTful pour :
  - Consulter et modifier les réservations
  - Gérer le statut des véhicules
  - Opérations CRUD sur tous les domaines métier
- **Paiement externalisé** : Intégration obligatoire avec Stripe pour tous les paiements
- **Services tiers** : Géolocalisation, envoi d'emails, visioconférence

#### 1.6.3. Performance et disponibilité

- **Disponibilité** : 99.9% de temps de fonctionnement
- **Performance** : Temps de réponse < 2 secondes pour 95% des requêtes
- **Scalabilité** : Support de 10 000 utilisateurs simultanés par région
- **Multi-région** : Réplication des données critiques entre Europe, États-Unis et Royaume-Uni

Auteur : Christophe Pierrès	<b><i>Your Car, Your Way</i></b>	
Révision 1 - 30/08/2025 12:19	Business Requirements v2	
Référence : p13_1_business_requirements_202508.docx		Page 7 / 7

#### **1.6.4. Sécurité**

- **Authentification forte** : Possibilité d'authentification à deux facteurs
- **Chiffrement** : HTTPS pour toutes les communications, chiffrement des données sensibles
- **Audit** : Journalisation de toutes les actions sensibles (paiements, modifications de réservation)
- **Protection des données** : Conformité aux réglementations locales (RGPD, CCPA, etc.)