

Guide d'Administration - HabitatsConnect

Vue d'Ensemble

Ce guide est destiné aux administrateurs système et aux équipes techniques responsables de la maintenance et de l'administration de la plateforme HabitatsConnect.

Architecture Système

- **Frontend** : Next.js 14 avec TypeScript
 - **Backend** : API Routes Next.js
 - **Base de données** : Firestore (Firebase)
 - **Authentification** : Firebase Auth
 - **Stockage** : Firebase Storage
 - **Paiements** : Stripe
 - **Hébergement** : Vercel
 - **Monitoring** : Vercel Analytics + Firebase Monitoring
-

Accès Administrateur

Prérequis

- Compte administrateur validé
- Authentification 2FA activée
- Accès VPN si nécessaire
- Droits d'administration Firebase

Connexion

1. Accédez à admin.habitatsconnect.com
 2. Utilisez vos identifiants administrateur
 3. Validez l'authentification 2FA
 4. Sélectionnez l'environnement (prod/staging/dev)
-

Gestion des Utilisateurs

Recherche et Consultation

```
# Via Firebase Console
firebase auth:list-users --project habitatsconnect-prod

# Via API Admin
GET /api/admin/users?search=email&limit=50
```

Actions Administratives

- **Suspension** : Blocage temporaire du compte
- **Réactivation** : Restauration d'accès
- **Suppression** : Suppression définitive (RGPD)
- **Vérification** : Validation manuelle des documents

Gestion des Signalements

1. **Modération contenu** : Photos, descriptions inappropriées
2. **Comptes frauduleux** : Analyse comportementale
3. **Litiges** : Médiation propriétaire/locataire
4. **Signalements sécurité** : Priorité haute

Gestion des Propriétés

Validation des Propriétés

```
// Script de validation automatique
interface PropertyValidation {
    id: string;
    status: 'pending' | 'approved' | 'rejected';
    checks: {
        documents: boolean;
        photos: boolean;
        address: boolean;
        pricing: boolean;
    };
    adminNotes?: string;
}
```

Critères de Validation

- **Documents** : Justificatifs propriété, identité
- **Photos** : Minimum 5 photos haute qualité
- **Adresse** : Vérification géolocalisation
- **Tarifs** : Cohérence marché local
- **Équipements** : Description complète

Actions sur Propriétés

- **Publication** : Rendre visible publiquement
- **Masquage** : Cacher temporairement
- **Suppression** : Retirer définitivement
- **Modification** : Corrections administratives

Gestion des Réervations

Suivi des Réservations

```
-- Requêtes Firestore pour monitoring
SELECT * FROM reservations
WHERE status = 'confirmed'
AND checkIn >= TIMESTAMP
ORDER BY createdAt DESC
```

États des Réservations

- **pending** : En attente de confirmation
- **confirmed** : Confirmée et payée
- **cancelled** : Annulée
- **completed** : Terminée avec succès
- **disputed** : Litige en cours

Gestion des Litiges

1. **Collecte d'informations** des deux parties
2. **Analyse des preuves** (photos, messages)
3. **Décision arbitrale** selon CGU
4. **Compensation** si nécessaire

Gestion Financière

Suivi des Paiements

Détails des champs :

- **id** : Identifiant unique du paiement
- **amount** : Montant en centimes (ex: 10000 = 100,00 €)
- **currency** : Devise (EUR par défaut)
- **status** : État du paiement (succeeded/failed/pending)
- **reservationId** : Référence à la réservation
- **userId** : Référence à l'utilisateur payeur
- **createdAt** : Date et heure de création

Rapports Financiers

- **Revenus plateforme** : Commissions 3%
- **Paiements propriétaires** : Virements automatiques
- **Remboursements** : Gestion des annulations
- **Frais Stripe** : Suivi des coûts de transaction

Réconciliation Comptable

- **Quotidienne** : Vérification automatique

- **Hebdomadaire** : Contrôle manuel approfondi
 - **Mensuelle** : Rapport financier complet
 - **Annuelle** : Audit externe
-

Paramètres Analytics :

- **Activé** : Monitoring en temps réel
- **Temps réel** : Collecte instantanée des métriques

Seuils d'Alerte :

Type	Seuil	Canaux	Priorité
⌚ Taux d'erreur	> 5%	Slack + Email	Critique
⚠ Temps de réponse	> 2000ms	Slack	Haute
💳 Échec paiement	> 2%	Slack + SMS	Critique

Outils de Monitoring

- **Vercel Analytics** : Performance applicative
- **Firebase Monitoring** : Base de données et auth
- **Stripe Dashboard** : Paiements et fraudes
- **Sentry** : Erreurs et exceptions
- **DataDog** : Métriques infrastructure

Alertes Critiques

- **Downtime** : Alerte immédiate équipe
 - **Erreur paiement** : Investigation prioritaire
 - **Faille sécurité** : Procédure urgence
 - **Perte données** : Plan de continuité
-

Maintenance Système

Mises à Jour

```
# Processus de déploiement
git checkout main
git pull origin main
npm install
npm run build
npm run test
vercel --prod
```

Fenêtres de Maintenance

- **Hebdomadaire** : Mardi 02h00-04h00 CET
- **Mensuelle** : Premier dimanche 01h00-03h00 CET
- **Urgente** : Selon criticité (hotfix)
- **Communication** : 48h à l'avance

Sauvegarde

- **Automatique** : Toutes les heures (Firestore)
 - **Manuelle** : Avant maintenance majeure
 - **Rétention** : 30 jours rolling
 - **Test** : Restauration mensuelle
-

Sécurité

Gestion des Accès

- **RBAC** : Rôles et permissions granulaires
- **Audit logs** : Traçabilité toutes actions
- **2FA obligatoire** : Pour tous administrateurs
- **VPN** : Accès infrastructure sensible

Conformité RGPD

- **Droit accès** : Portail utilisateur
- **Droit suppression** : Processus automatisé
- **Droit rectification** : Interface admin
- **Audit annuel** : Vérification conformité

Réponse aux Incidents

1. **Détection** : Monitoring automatisé
 2. **Évaluation** : Analyse impact et criticité
 3. **Containment** : Isolation du problème
 4. **Remédiation** : Correction et déploiement
 5. **Communication** : Transparence utilisateurs
-

Performance et Optimisation

Métriques Performance

- **Core Web Vitals** : LCP < 2.5s, FID < 100ms
- **Temps de réponse API** : < 500ms moyenne
- **Taux de disponibilité** : 99.9% SLA
- **Temps de chargement** : < 3s première page

Optimisations

- **Cache** : CDN Vercel + Redis

- **Compression** : Gzip + Brotli
- **Images** : Optimisation automatique
- **Bundle** : Code splitting intelligent

Scaling

- **Auto-scaling** : Selon charge Vercel
 - **Database** : Index optimisés Firestore
 - **Storage** : CDN Firebase global
 - **Load balancing** : Automatique Vercel
-

Support et Formation

Équipe Support

- **Niveau 1** : Support général (chat/email)
- **Niveau 2** : Support technique avancé
- **Niveau 3** : Développement et infrastructure
- **Escalade** : Processus défini par criticité

Formation

- **Onboarding** : 2 semaines pour nouveaux admins
- **Formation continue** : Mises à jour mensuelles
- **Certification** : Programme annuel
- **Documentation** : Base connaissances partagée

Outils de Collaboration

- **Slack** : Communication équipe
 - **Notion** : Documentation interne
 - **Jira** : Gestion tickets
 - **GitHub** : Code et déploiements
-

Procédures d'Urgence

Plan de Continuité

1. **Déclenchement** : Critères définis
2. **Communication** : Templates préparés
3. **Actions** : Runbooks détaillés
4. **Récupération** : Procédures testées

Contacts d'Urgence

- **Équipe technique** : +33 1 23 45 67 89
- **Direction** : +33 1 23 45 67 90
- **Prestataires** : Firebase, Stripe, Vercel

- **Juridique** : Cabinet spécialisé

Tests de Reprise

- **Trimestriels** : Simulation complète
 - **Post-incident** : Validation procédures
 - **Formation** : Exercices pratiques
 - **Amélioration** : Retours d'expérience
-

Annexes

Glossaire

- **SLA** : Service Level Agreement
- **RBAC** : Role-Based Access Control
- **2FA** : Two-Factor Authentication
- **CDN** : Content Delivery Network

Références

- Documentation Firebase
- Guide Vercel
- API Stripe
- RGPD Guidelines

Mises à Jour du Guide

- **Version** : 1.0.0
 - **Dernière révision** : 30 novembre 2025
 - **Responsable** : Équipe Technique
 - **Fréquence** : Mise à jour trimestrielle
-

Ce guide est confidentiel et réservé au personnel autorisé