

A top-down view of a dark desk. On the left is a white cup of coffee with a thick layer of brown foam. To the right is a silver laptop with a black keyboard. Below the laptop is a spiral-bound notebook with a light blue grid pattern and a black pencil resting on it. Green leaves are visible in the top left corner.

CAHIER DE CHARGE APPLICATION WEB de E-Commerce YATOU

Date :

27 Août 2021

Services Fournis par :

SMARTCODE Group

Services fournis à :

YATOU SARL

CAHIER DE CHARGE

1. Nom du projet

YATOU

2. Objectif (livrables)

Le prestataire en charge de la réalisation de ce cahier de charge s'engage à fournir une prestation couvrant les besoins suivants :

- Conception de la charte graphique
- Design et maquettage de l'application web de E-Commerce (si accepté par le client)
- Développement de l'application web de E-Commerce
- Espace de gestion et d'administration intégrant les profils
 - Super administrateur
 - Administrateur
 - Client
 - Vendeur
 - Expéditeur
- Proposition d'un plan d'hébergement pour la mise en production.

3. Cibles

Les citoyens camerounais prioritairement (vu que la plateforme doit être la plus appropriée pour le Cameroun) mais aussi les citoyens du monde entier désirant faire des achats en ligne plus facilement et plus rapidement et dans plusieurs marchés à la fois. De même,

les vendeurs pourront élargir leurs activités en y proposant des produits et/ou services ainsi que les expéditeurs aussi ou agence de livraison.

4. Concurrence et références

- <https://amazon.com>
- <https://www.alibaba.com>
- <https://jumia.cm>
- <https://durellmarket.com>
- <https://glotelho.cm>
- Et bien d'autres...

5. Activités de l'entreprise

Le but principal de ce projet est de révolutionner le commerce en ligne au Cameroun d'abord et dans la grande région de l'Afrique Centrale. Le projet vise à tirer parti à la fois du besoin des clients de faire des achats dans plusieurs magasins à la fois et plus rapidement et facilement et aussi du besoin du vendeur d'élargir son marché et faire plus de revenus et enfin pour les agences de livraison d'atteindre une part de marché encore plus grande.

6. Périmètre du projet

Par ce projet, le prestataire sera en charge de la conception de bout en bout de la plateforme web. Il devra mettre à la disposition du maître d'ouvrage, l'ensemble des livrables énoncés dans la section **Objectif (livrables)** plus haut.

Les informations nécessaires pour la bonne exécution de ce cahier de charge lui seront fournies par le maître d'ouvrage.

L'application web doit être multilingue : **Français** et **Anglais**.

7. Charte et design graphique

La charte et le design graphique du site sera à proposer par le prestataire et validé par le maître d'ouvrage.

Pour la charte graphique, le prestataire, s'inspirant du logo fourni par le client devra inclure des propositions de :

- Police(s) d'écriture
- Bannières : Facebook, Twitter, LinkedIn
- Badge
- RollUp
- Papiers entête
- Carte de visite

En ce qui concerne le design graphique, la prestation devra inclure des propositions de :

- Maquette/prototype du site web (Outil au choix du prestataire : Adobe XD, InVision, Figma, Sketch ...)

8. Description Fonctionnelle et technique

Les produits sont regroupés en catégorie. Les clients ou utilisateurs simples dès leur arrivé sur le site peuvent voir tout le catalogue de produits disponible sur YATOU et faire des achats.

a. Fonctionnalités Client :

- **Connexion**

L'internaute doit avoir la capacité de pouvoir se connecter à son espace client à partir de l'application web.

- **Création de compte**

L'internaute aura la possibilité de créer un compte en renseignant : Nom, Prénom, Date de naissance, Email, Contact téléphonique, Mot de passe, accepter les CGUs (Conditions

Générales d'Utilisation et la politique de confidentialité), une photo (non obligatoire). Validation par email obligatoire pour l'activation du compte et un mot de passe respectant des normes de sécurité prédéfinies.

L'utilisateur devra recevoir un mail de bienvenue dans lequel il sera notifié qu'il recevra de temps en temps des mails (le mail doit être éditable coté Espace d'administration uniquement par le super administrateur), et il devra cliquer sur le lien d'activation qui lui sera envoyé.

Après avoir validé son compte, il a accès à son espace client et peut profiter de la plateforme plus fluidement.

▪ **Achat de produit en ligne**

L'internaute pourra parcourir le site et visualiser tous les produits présents, filtrer les produits (filtre par département, catégorie, vendeur, prix) et faire des recherches sur les produits afin de les retrouver plus facilement. Le produit du client étant trouvé il peut l'ajouter au panier afin de passer l'achat (il peut ajouter plusieurs produits au panier), il peut aussi retirer des produits du panier et aussi diminuer la quantité. Après avoir ajouté ses produits au panier il peut finaliser la commande, pour cela il devra remplir un formulaire en donnant les informations en ce qui le concerne c'est-à-dire le nom, prénom, email, numéro de téléphone, ville, pays (toutes ces informations seront remplies automatiquement si l'utilisateur est déjà enregistré sur la plateforme), il enregistrera aussi les informations de livraison c'est-à-dire adresse (ici, un champ avec auto-complétions sera proposé au client afin de l'aider au remplissage de ce champ et de récupérer la position plus aisément), nom et prénom du destinataire (ici aussi les informations seront remplies automatiquement si l'utilisateur a enregistré cela depuis son espace client), et enfin l'utilisateur devra choisir la méthode de paiement selon celles proposées par la plateforme. Il devra aussi valider l'acceptation des conditions générales de vente ; cela étant fait, après soumission de la commande, il sera redirigé vers le formulaire de paiement où il devra faire le paiement afin de clôturer l'achat (le montant de la commande totale sera coût du produit + frais

d'expédition). Les méthodes de paiement seront fournies par la maîtrise d'ouvrage. Une fois le paiement effectué, un numéro de commande est généré par le système selon un format que pourra choisir la maîtrise d'ouvrage. De même, dans son espace client (pour les clients enregistrés), le client peut voir la commande en question avec le statut "**Commande reçue**" et un reçu associé qui lui sera aussi envoyé par mail.

Le client patientera que sa commande soit préparée, puis livrée et recevra une notification par mail pour lui confirmer que sa commande a bien été livrée.

▪ Retour d'un produit

Cette option n'est disponible que pour les clients enregistrés et ils y ont accès depuis leur espace client. Cette option est disponible uniquement si l'administrateur l'a activée depuis son Dashboard et uniquement pendant le nombre de jours qu'il aura prévu à cet effet. Aussi, cette option n'apparaît que pour les produits livrés c'est-à-dire ayant le statut "**Livré**". Passé ce nombre de jours, l'option disparaît tout simplement. Lorsqu'un client clique sur l'option **Retour**, il est redirigé vers un formulaire de retour dans lequel il indiquera les motifs du retour du produit ainsi qu'une image faisant office de preuve. Après soumission du formulaire, le statut de la commande passe de "**Livré**" à "**Retour commencé**". L'administrateur reçoit une notification d'un nouvel ordre de retour ayant le statut "**Pending**", de même, le service clientèle reçoit un mail avec les données récupérées depuis le formulaire de retour et aussi l'image preuve associée, et ils peuvent l'approuver ou le rejeter. S'ils l'approuvent, le statut de la commande change et devient "**En attente de dépôt**", un email est envoyé au client contenant l'ordre de retour ainsi que le reçu de retour indiquant le montant inverse versé lors de la commande. D'ici là, le client a jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant pour déposer la commande à l'endroit désigné par l'expéditeur, à partir de là, l'expéditeur rentre le code de retour dans le système et change le statut du retour à "**En transit**" et donc du côté du client le statut de retour passe à "**Retour**". Le statut de la transaction sur l'espace expéditeur passe à "**En transit**" et le bouton **Livrer** est désormais disponible. Le statut de la transaction sur le portail du vendeur

passse à "**Retour en transit**", et sur le portail administrateur passe à "**En transit**". Lorsque la transaction est effectuée, l'expéditeur clique sur Livrer et le statut change et devient "**Livré**", dans l'espace vendeur le statut passe à "**Retourné**" et sur le portail administrateur il passe à "**Terminée**". En cas de rejet de l'ordre de retour, alors le statut de la commande passe à "**Retour annulé**" et le client est informé par email du rejet de l'ordre de retour ainsi que des raisons du rejet. Le client n'a plus la possibilité de faire un retour sur cette commande.

▪ Editer son profil

Le client peut aussi éditer son profil, il peut modifier ses coordonnées précédemment entrées lors de l'inscription, de même, il peut entrer les informations en ce qui concerne la livraison de ses produits afin de ne plus avoir à les entrer tout le temps s'il les reçoit toujours au même endroit ; Les information demandées ici sont adresse de livraison (avec auto-complétions d'adresse), nom et prénom du destinataire. Il pourra aussi modifier son email (lorsqu'il modifie son email on vérifie s'il y'a pas un email déjà existant et si ce n'est pas le cas on lui renvoie un mail de validation du nouvel email, tant qu'il ne valide pas le nouvel email alors l'email ne sera pas modifié). Le mot de passe du compte pourra aussi être modifié, donc il entrera l'ancien mot de passe et le nouveau mot de passe avec confirmation du nouveau mot de passe et si les informations sont correctes, il recevra un mail lui disant qu'un utilisateur essaie de modifier son mot de passe et lui demandera de confirmer en cliquant sur un lien si c'est vraiment lui et après avoir cliqué, le mot de passe sera modifié.

▪ Suivre la commande

Dès que l'expéditeur a pris en charge la commande et que le statut est passé à "**Commande en transit**", le client peut désormais avec le numéro de suivi de la commande, suivre la commande au fur et à mesure de son déplacement juste en y renseignant le numéro de suivi concerné et la plateforme lui dira où se trouve sa commande.

- **Statistiques et Historiques**

Depuis son espace client, le client pourra visualiser l'ensemble de toutes les commandes faites sur la plateforme et qui lui sont dédiées toute période confondue et pourra aussi filtrer selon des périodes qu'il voudra, il pourra aussi exporter les factures/reçus en PDF. Le listing des commandes sera exporté en PDF ou Excel. Il aura un tableau de récapitulatif des commandes faites sur la plateforme ainsi que le montant et le montant total de toutes ces commandes. Les commandes listées seront rangées par statut.

b. Fonctionnalités Vendeur

- **Connexion**

Le vendeur doit avoir la capacité de se connecter à son espace vendeur à partir de l'application web en renseignant email et mot de passe.

- **Création de compte**

Le vendeur aura la possibilité de créer un compte en renseignant : Nom, Prénom, Date de naissance, Email, Contact téléphonique, Mot de passe, son code d'identification, accepter les conditions générales d'utilisation et politique de confidentialité (case à cocher avec un lien ouvrant un popup qui affiche lesdites conditions). Tous ces champs sont obligatoires. Validation par email obligatoire.

Une fois la validation faite, son compte doit être approuvé par le super administrateur. Le vendeur doit pouvoir savoir à partir de son espace vendeur, si son compte a déjà été approuvé ou est en attente d'approbation.

Quand un vendeur valide son compte par mail, le super administrateur est notifié par mail et dans les notifications de leurs espaces super administrateur, qu'il y'a une demande d'approbation de compte vendeur.

- **Modifier son profil**

La modification ici se passe de la même façon que dans le compte client, à la seule différence qu'ici le vendeur ne peut pas modifier son code d'identification.

- **Création des produits**

Le vendeur peut créer des produits sur la plateforme en renseignant les informations suivantes : nom, catégorie (liste déroulante de catégorie avec option de recherche), Expéditeur (liste déroulante d'expéditeur avec option de recherche), description, mots clés, statut (en attente), vendeur (champs automatiquement remplis par l'id du vendeur courant), prix, caractéristiques, département. Après avoir remplis les informations sur le produit, le vendeur soumet sa fiche produit et le super administrateur la reçoit, le statut du produit est à "**En attente**", le super administrateur après avoir vérifié les infos du produit peut décider d'approuver le produit (alors le produit s'affichera désormais sur le site et le vendeur recevra un email d'approbation) ou de le rejeter (il ne s'affichera pas sur le site et le vendeur recevra un email de rejet). Le vendeur peut aussi modifier et supprimer un produit qui lui appartient.

- **Gestion des commandes**

Le client après avoir passé la commande et fait le paiement, le vendeur concerné reçoit un email lui disant qu'une nouvelle commande vient d'être enregistré sur un de ses produits. La commande s'affiche sur l'espace vendeur du vendeur concerné avec le statut "**Commande reçue**", de là il peut préparer la commande pour la livraison selon les directives d'expédition de **YATOU**. Ensuite, il confirme que la commande est prête à être livrée, le statut de la commande change et passe à "**Commande prête**" et les expéditeurs reçoivent un mail leur avertissant d'une commande prête à être livrée et le statut de la commande change et passe à "**En attente d'enlèvement**" et l'expéditeur a jusqu'à midi le

jour ouvrable suivant pour changer le statut de la commande et le faire passer à "Colis enlevé".

- **Statistiques et Historiques**

Les vendeurs ont un accès à toutes les commandes effectuées sur la plateforme et qui lui sont dédiées, les commandes effectuées, payées, en cours toute période confondue et selon la période qu'ils voudront. Ils pourront filtrer et télécharger sous forme de PDF ou Excel toutes ces informations. Ils peuvent aussi vérifier l'état de leur solde donné par le calcul des commandes payées, non payées et retournées.

c. Fonctionnalités Expéditeur

- **Connexion**

L'expéditeur doit avoir la capacité de se connecter à son espace expéditeur à partir de l'application web en renseignant email et mot de passe.

- **Création de compte**

L'expéditeur aura la possibilité de créer un compte en renseignant : Nom, Prénom, Date de naissance, Email, Contact téléphonique, Mot de passe, son code d'identification, accepter les conditions générales d'utilisation et politique de confidentialité (case à cocher avec un lien ouvrant un popup qui affiche lesdites conditions). Tous ces champs sont obligatoires. Validation par email obligatoire.

Une fois la validation faite, son compte doit être approuvé par le super administrateur. L'expéditeur doit pouvoir savoir à partir de son espace expéditeur, si son compte a déjà été approuvé ou est en attente d'approbation.

Quand un expéditeur valide son compte par mail, le super administrateur est notifié par mail et dans les notifications de son Dashboard, qu'il y'a une demande d'approbation de compte expéditeur.

- **Modifier son profil**

La modification ici se passe de la même façon que dans le compte client, à la seule différence qu'ici l'expéditeur ne peut pas modifier son code d'identification.

- **Gestion des commandes**

Le client après avoir passé la commande et fait le paiement, le vendeur concerné ayant confirmé que la commande est prête à être livrée, le statut de la commande changé "**Commande prête**", les expéditeurs reçoivent un mail leur avertissant d'une commande prête à être livrée et le statut de la commande change et passe à "**En attente d'enlèvement**" (*une option de minuterie placée juste à côté de la commande est en cours de réflexion de la part de la maîtrise d'ouvrage*) et l'expéditeur a jusqu'à midi le jour ouvrable suivant pour changer le statut de la commande et le faire passer à "**Colis enlevé**". Lorsque l'expéditeur confirme l'enlèvement du colis, le statut change et passe à "**Colis enlevé**" et par la même occasion, un numéro de suivi est généré par le système, le statut de la commande change dans l'espace client et passe à "**Commande en transit**", un mail est envoyé au client avec le numéro de suivi de la commande. Le statut de la commande change aussi du côté administrateur et devient "**En cours d'acheminement**" et le numéro de suivi est affiché ; Le statut de la commande change du côté vendeur et affiche "**Commande terminée**" le vendeur ne peut plus faire d'action sur la commande pour le moment. L'expéditeur dispose du reste du jour ouvrable + 3 jours ouvrables pour livrer la commande. L'expéditeur devra de temps en temps lors du transport de la commande entrer sa position dans le système en y mettant le numéro de la commande en cours de livraison afin que le client puisse consulter cela et savoir où se trouve son produit à chaque étape.

Lorsque l'expéditeur arrive à destination avec la commande, il change le statut de la commande à "**Colis livré**" et une notification par mail est envoyée au client et à l'admin pour leur dire que le produit est déjà à destination, le statut de la commande change chez l'administrateur et affiche "**Achevée**", et du côté client ça devient "**Livrée**".

- **Statistiques et Historiques**

Les expéditeurs ont un accès à toutes les commandes effectuées sur la plateforme et qui lui sont dédiées, les commandes prêtes, payées, livrées, en transit toute période confondu et selon la période qu'ils voudront. Ils pourront filtrer et télécharger sous forme de PDF ou Excel toutes ces informations. Ils peuvent aussi vérifier l'état de leur solde donné par le calcul des commandes payées, non payées et retournées.

d. Fonctionnalités Super Administrateur

- **Toutes les fonctionnalités d'un client, vendeur, expéditeur**
- **Administrer le contenu du site**

Éditer les différents contenus/pages de la plateforme web. L'administrateur pourra aussi éditer les conditions d'utilisations pour chaque type de compte de la plateforme.

- **Créer/Modifier/Suspendre les comptes**

Le super administrateur doit pouvoir créer des comptes pour tout type d'utilisateur mais aussi créer des administrateurs de la plateforme aussi qui pourront eux aussi avoir les fonctionnalités du super administrateur à la seule différence qu'il ne peuvent pas le désactiver alors que le super administrateur peut les désactiver.

- **Approuver les comptes vendeurs et expéditeurs**

Lorsqu'un vendeur ou un expéditeur crée son compte, ce dernier doit être approuvé par un super administrateur pour qu'il soit activé.

- **Configuration du site**

Le super administrateur peut définir le pourcentage de commission récupéré chez les commandes des vendeurs, il peut aussi définir les frais d'expédition à récupérer sur les transactions des expéditeurs, et ensuite activer les retours de produits sur la plateforme ainsi que le nombre maximum de jour.

- **Gestion des commandes**

Le super administrateur en plus de pouvoir faire tout ce que les vendeurs et expéditeur peuvent faire sur les commandes il peut aussi modifier le statut des commandes et les faire par exemple passer à "Payé".

- **Statistiques et Historiques**

Le super administrateur a un accès à toutes les commandes effectuées sur la plateforme, les commandes prêtes, payées, livrées, en transit, etc... toute période confondue et selon la période qu'il voudra. Il pourra filtrer et télécharger sous forme de PDF ou Excel toutes ces informations. Ils peuvent aussi vérifier l'état des soldes de tout le monde, donné par le calcul des commandes payées, non payées et retournées. Il peut aussi voir l'évolution de l'inscription des utilisateurs sur la plateforme tout type confondu suivant une courbe et une période.

- **Blog**

Il pourra enregistrer, modifier et supprimer des articles du blog

- **Créer/Modifier/Suspendre des Fags**

- **Visualiser l'ensemble des demandes de contact et y répondre**

e. Organigramme du site

L'organigramme du site web sera le suivant :

- **Accueil**

Home page de l'application Web.

- **Chatter avec la plateforme**

L'internaute peut engager une discussion instantanée avec **YATOU** afin de poser ses feedbacks ou alors ses appréciations ou soucis à la plateforme.

- **Blog**

L'internaute aura accès à une partie blog avec des articles écrits par l'administrateur. Le blog permettra à la plateforme de partager des articles intéressants en ce qui concerne le commerce en ligne ou alors des événements qu'elle organise, l'utilisateur pourra partager les articles sur ses réseaux sociaux.

- **FAQs**

Une partie FAQ (Questions fréquemment posées) sera mise sur pieds afin de permettre au client de comprendre certains fonctionnements sur la plateforme. Les questions et réponses seront enregistrées par l'administrateur.

- **Contactez-nous**

Une page de contact sera mise sur pieds afin de permettre aux utilisateurs de contacter la plateforme, elle pourra par exemple permettre à des vendeurs qui aimeraient bien s'enregistrer sur la plateforme de faire leur demande d'enregistrement.

- **A propos de nous**

Cette page permettra à **YATOU** de se présenter aux utilisateurs de la plateforme afin d'y afficher le détail de leur activité, de leur équipe et leur vision. Le contenu de cette page sera éditable par l'administrateur.

▪ **Politiques de confidentialité et conditions d'utilisation**

Une page sera prévue pour afficher les politiques de confidentialité et conditions d'utilisation générale de la plateforme qui seront enregistrées par l'administrateur.

9. Exigences non fonctionnelles

Sécurité :

- Les comptes des utilisateurs devront être sécurisés par des mots de passe ;
- Ces mots de passe seront individuels et devront respecter certaines conditions (la longueur du code, caractères spéciaux, l'expiration de session, politique de réutilisation etc.) ;
- Déconnexion, décompte du temps après le temps d'utilisation ;
- Disponibilité 24h/24, 7j/7 sauf période de maintenance.
- Sécurisation du site web avec SSL

Performance :

- Le temps de chargement de l'application doit être rapide, ouverture d'écran et délais de rafraîchissement ;
- Elle ne doit pas être gourmande en consommation de mégas ;
- Les opérations effectuées sur l'application doivent avoir un laps de temps très court ;
- Elle doit être responsive, fonctionner sur smartphone et tablette.

Ergonomie :

- Respect des standards/normes d'ergonomie ;
- Respect de la densité d'éléments sur les écrans ;
- Respect de la disposition et le flux, les couleurs, l'Interface Utilisateur, les raccourcis clavier ;
- L'application doit donner des facilitations d'amélioration par l'ajout d'autres modules.