

?éseav Cocagne

Cocagne Connect

Logiciel de Gestion

Commerciale des Jardins de

Cocagne

Cahier des charges

Octobre 2018

Table des matières

Objectifs du document

Contexte et cadre du projet

Les Jardins de Cocagne....

Le Réseau Cocagne............. ..............................3

Logiciel préexistant..

Quelques caractéristiques du futur logiciel .4

La méthode de projet envisagée 5

Contenu de la prestation confiée au partenaire informatique......... ..6

Méthode retenue . ... 6

Vocabulaire..............

Données et fonctions détaillées 8

Données de la structure utilisatrice ................... ..

Clients . 8

Adhésions au panier, adhésion à l'association.

Les Points De Dépôt (PDD).... 1 1

Tournées de livraison............... • 12

Calendrier « livrable » . 13

Produits . ...... 13

Abonnements ....... 14

Règlements 18

Saisie de l'offre produits et Catalogue d'offre en ligne ..... ... 22

Parcours de Commande .. . ........23

Délais limites de commandes et de modifications .........................24

Etats de commande « précommandé, en préparation, livré . ... ............25

Synthèse des commandes à préparer/livrer ........ ..... 26

Bons de livraison ......................,.. ..... 27

Factures . ........27

Cas spécifiques . . 27

Front Office : fonctions attendues dans la V 1.0 . 29

Description générale .... .......29

Carte de géolocalisation des points de dépôt et fiches PDD .................... ........................30

Catalogue d'offre en ligne . .........30

Parcours de commande ..................... ...

Paiement en ligne (CB) ... . ..........3 1

Espace client « Mon compte » . .......3 1

Recettes.. . ....32

Autres fonctions souhaitées pour la V 1.0 ou post VI 0 32

Tableau de bord, post-its, alertes ou rappels ............. . .......32

Filtres, requêtes, statistiques .. .....32

Comptabilité ..........................33

Module d'envoi de mails . .. .. 33

Modèles pour publipostages de documents à imprimer .................. . . ....34

Composition des paniers .

Gestion des disponibilités / des stocks .... 35

Comptes ..... ... 36

Services « réseau social » pour adhérents/clients ........................................ .... ... .... 36

Fonctions avancées d'import — export . .........................37

Hébergement et Connectivité................. ...... 37

Sécurité des données ............................................. ...... . . . ......38

Sauvegardes ..... ... . .. 38

Lois à respecter . . .......38

2138

Ce document représente un cahier des charges pour la réalisation du futur logiciel de gestion commerciale des Jardins de Cocagne.

Il doit servir de base à la rédaction d'une proposition technique et financière de développement et de déploiement de ce logiciel.

Contexte et cadre du projet

# Les Jardins de Cocagne

|  |
| --- |
| Objectifs du document |

Les Jardins de Cocagne sont des exploitations maraîchères en agriculture biologique dont la vocation est de proposer des parcours d'insertion socio-professionnelle à des personnes éloignées de l'emploi. La majorité de ces structures sont des associations loi 1901 avec un conventionnement Atelier et Chantier d' Insertion. Un Jardin de Cocagne accueille en moyenne 22 salariés en parcours d'insertion pour des durées variables de 1 à 24 mois, le support de travail étant le maraîchage biologique. Les Jardins de Cocagne cultivent en moyenne 70 à 80 variétés de légumes et les commercialisent majoritairement sous forme d'abonnement à des paniers de légumes hebdomadaires auprès d'adhérents-consommateurs. Les autres modes de ventes peuvent être la vente au détail (sur site, marché de plein vent, sur commande) ou la vente auprès de professionnels (restauration collective, magasins, confrères, grossistes . . .). Ils peuvent parfois vendre d'autres produits que des légumes, et faire un peu d'achat-revente. Certains Jardins de Cocagne ont mis en place des activités de diversification sur leur structure (ateliers de transformation, animations pédagogiques, prestations espaces verts etc.).

# Le Réseau Cocagne

Il existe près d'une centaine de Jardins de Cocagne dans toute la France, qui adhèrent au Réseau Cocagne, le réseau national des Jardins de Cocagne et Entreprises Solidaires Cocagne. Le Réseau Cocagne a une fonction d'appui à la professionnalisation et à la mutualisation entre les Jardins de Cocagne. Dans ce cadre, le Réseau Cocagne peut être amené à animer des groupes de travaux collectifs, ou proposer des outils mutualisés pour répondre aux besoins du plus grand nombre. Hormis le partage de valeurs à travers la charte nationale du Réseau Cocagne, il n'existe pas de lien de subordination entre le Réseau Cocagne et les Jardins de Cocagne. Les Jardins de Cocagne sont donc libres de participer ou non aux travaux collectifs ou de choisir d'utiliser ou non les outils mutualisés qui sont proposés.

+ d'infos sur http://www.reseaucocagne.asso.fr/

# Logiciel préexistant

Dans les années 2000, un logiciel dit de « gestion des adhérents » a été conçu par un Directeur de Jardin de Cocagne sur une base Access. Ses fonctionnalités principales sont la gestion des adhérents, des abonnements aux paniers et des règlements associés, l'édition de feuilles de route pour la préparation et la livraison des paniers, export de données possibles vers la compta.

Cet outil était encore utilisé en Juin 2016 par 65% des Jardins de Cocagne. Il répond assez bien aux besoins de base en termes de gestion d'abonnement aux paniers, mais les formules commerciales et le contexte ont fortement évolué, nécessitant à présent une modernisation de l'outil (internet,

automatisation des processus, ouverture des modes de ventes). 75% des Jardins de Cocagne ont manifesté un besoin urgent de développer un nouvel outil de gestion commerciale.

# Quelques caractéristiques du futur logiciel

## Back Office et Front Office

Le projet vise à créer un nouvel outil de gestion commerciale qui sera utilisé par les Jardins de Cocagne. Cet outil sera composé d'un back office pour effectuer la gestion, et d'un front office permettant aux clients-abonnés paniers de réaliser différentes opérations. L'idée est d'autonomiser les clients sur certaines actions, et d'automatiser un maximum de tâches afin de simplifier la gestion administrative et dégager du temps pour des relations et de l'animation..

## Paramétrage

La complexité du projet réside dans la très grande diversité des modes de fonctionnements des Jardins de Cocagne. L'outil créé devra donc posséder un très haut niveau de paramétrage possible pour pouvoir s'adapter au fonctionnement de chaque Jardin de Cocagne.

## Les utilisateurs du futur logiciel

Pour le BackOffice, ils peuvent être soit salariés permanents des Jardins de Cocagne, soit salariés en parcours d'insertion voire bénévoles.

Leur niveau de maitrise des processus et des outils informatiques est donc très variable.

Il faut donc partir du principe que les utilisateurs du logiciel sont souvent très peu qualifiés et peu à l'aise avec l'outil informatique, avec un turn-over important sur leurs fonctions. Le nouvel outil devra donc être simple d'utilisation, avec une interface conviviale, intuitive et didactique permettant une compréhension facile et rapide. En ce sens, il faudra développer des outils simples d'infos bulles explicatives dans l'outil, de mode d'emploi ou d'aide en ligne, par exemple avec des tutoriels videos en ligne afin d'optimiser la prise en main.

## Open source, hébergement, liens avec sites web existants

Le Réseau Cocagne tient à ce que le futur logiciel soit libre (Open Source), qu'il soit souple et évolutif (en mode SAAS).

Nous imaginons une base commune nationale avec un hébergement centralisé et sécurisé, et une déclinaison multi société de l'outil, que chaque Jardin pourra individualiser (les données restent la propriété du Jardin). Nous souhaitons un fonctionnement avec plusieurs modules et fonctionnalités, qui seront activés ou non par les Jardins de Cocagne selon leur choix.

L'idée est de développer la base principale de l'outil via un prestataire, mais nous souhaitons que les Jardins de Cocagne puissent à terme développer eux-mêmes des modules ou fonctions complémentaires d'après leurs besoins, qui bénéficieront à tous. La simplicité du langage de développement (exemple php) sera donc également un critère de choix. Il sera nécessaire de prévoir des outils explicatifs sur le mode de fonctionnement technique du nouveau logiciel (schéma ou modèle de données expliqué, commentaires, aide, transfert de compétences éventuel) afin que des développeurs bénévoles issus des Jardins puissent facilement aborder l'outil pour partiicper au développement de nouvelles améliorations.

Lors de nos études prospectives, nous avons identifié Dolibarr comme ERP qui pourrait répondre à nos besoins. Nous restons évidemment ouverts à d'autres propositions notamment des logiciels existants de gestion de paniers à faire évoluer au vue de nos besoins exprimés dans le présent cahier des charges.

A noter que le Réseau Cocagne propose déjà aux Jardins de Cocagne des sites internet personnalisables, liés au site internet national (http://www.reseaucocagne.asso.fr/). Ce sont essentiellement des sites vitrine, une quinzaine de sites sont actuellement actifs (ex • http://oasis.reseaucocagne.asso.fr ). Dans le cadre de ce projet, il faudra étudier la possibilité de connecter le front office sur ces sites ou tout autre site web existant d'un jardin de cocagne.

## L'assistance aux utilisateurs

Il est envisagé un support mutualisé : o des tutoriels vidéos, o des formations en visio et-ou en présentiel, o une assistance niveau 1 : fonctionnel

• une assistance niveau 2 : informatique. Cette assistance devra être assurée par le prestataire retenu par le Réseau Cocagne

### Hébergement soft et données

Il est envisagé un hébergement centralisé des données et programmes sur des serveurs administrés par le prestataire.

Les mises à jour du programme seront ainsi facilitées.

### La migration des données depuis le logiciel actuel

Prévoir un outil d'import du fichier .mdb contenant les données du logiciel actuel vers le futur logiciel (coordonnées adhérents, historique, coordonnées bancaires... .).

L'import depuis d'autes outils utilisés dans certains jardins ne pourra se faire qu'au travers de tableaux de type OpenCalc ou Excel à constituer depuis l'outil du Jardin puis d' import de ces derniers vers la BD du futur logiciel.

|  |
| --- |
| La méthode de projet envisagée |

Ce projet doit répondre à 2 enjeux majeurs pour le Réseau et les Jardins de Cocagne .

e doter les jardins de cocagne d'un outil qui favorise le développement de leur activité économique mais aussi à terme les relations avec leur communauté d'adhérents et de partenaires économiques,

• constituer un projet co-pensé et co-construit par les jardins de cocagne et non pensé par la tête



de réseau au bénéfice de ses membres.

### Contenu de la prestation confiée au partenaire informatique

Analyse fonctionnelle avec l'équipe projet Réseau-Jardins  développement des fonctionnalités

• tests  déploiement  maintenance hébergement et sécurité  assistance informatique

## Méthode retenue

Afin d'éviter le piège du tunnel (période longue entre la phase de validation des besoins et la sortie de l'outil sans interactions entre futurs utilisateurs / équipe projet et prestataire), nous envisageons un projet rythmé par des séquences courtes de quelques semaines.



Les méthodes de maquettage, AGILE nous semblent appropriées à ce projet. Ainsi, nous pouvons considérer que les Jardins et le Réseau se lancent dans la production d'une série Cocagne Connect avec plusieurs saisons (versions de Cocagne Connect) comprenant chacune plusieurs épisodes (sous-versions). Cette série ne se terminera jamais...

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nous ourrions ainsi structurer le ro•et selon le | | lannin suivant | | |
| Quand | Quoi | | Qui | Comment |
| Fin 2017 | Écriture des taches attendues par la VI par la méthode des rôles : « En tant que XXXX, je peux faire cela... » | | Réseau-Equipe projet | |
| TO | Choix prestataire | | Réseau-Equipe Projet |  |
| +1 mois | Maquette sans aucune fonctionnalité opérationnelle | | Prestataire informatique | Mise en ligne |
| +15jours | Retours sur maquette | | Equipe projet Jardins | Renseignements sur outil gestion de versions-commentaires |
| +1 mois | CCVO (Cocagne Connect VO) : une maquette revue avec 1 fonctionnalité opérationnelle que les jardins pourront utiliser en important leur BD Access sur le back office | | Prestataire informatique | Mise en ligne avec 1 er tuto vidéo |
| +15jours | Retours sur CCVO | | Equipe projet Jardins | Renseignements sur outil gestion de versions-commentaires type Mattermost |
| +1 mois | CCVO.I (Cocagne Connect VO.I) : une maquette revue avec la lere fonctionnalité revue et une 2eme fonctionnalité opérationnelle que les jardins pourront utiliser en réimportant leur BD Access sur le back office | | Prestataire informatique | Mise en ligne avec  2eme tuto vidéo |
| +15jours | Retours sur CCVO. 1 | | Equipe projet Jardins | Renseignements sur outil gestion de versions-commentaires |
| . et ainsi de suite jusqu'à | | | | |
| TO+ mois | CCV1 .O (Cocagne Connect VI .0) : un logiciel qui permette de réaliser tout ce que permet de faire le logiciel actuel avec en plus certaines fonctionnalités validées en tout début de projet. Les jardins utilisateurs pourront alors ré-importer une dernière fois leur BD Access et n'utiliseront que le logiciel CCV1.0 pour leur gestion commerciale | | Prestataire | Mise en ligne de la version 1 de CC opérationnelle avec tous les tutos vidéo |

Les versions VO.NN permettent aux jardins de s'approprier l'outil sans l'utiliser de façon opérationnelle sauf par exemple pour l'envoi de mails groupés ou l'analyse de données.

A la sortie de la VI .0, la phase 1 du projet sera alors achevée et la réception de la commande effectuée par le Réseau.

La Phase 2 (non décrite dans ce cahier des charges sauf pour certaines fonctions envisagées ultérieurement) pourra alors démarrer pour envisager le développement de nouvelles fonctionnalités.

La priorité actuelle est le développement de ce logiciel de gestion commerciale, qui fait l'objet de ce cahier des charges.

Mais les Jardins de Cocagne ont d'autres besoins en outils de gestion : il est probable qu'à terme le Réseau et/ou les Jardins de Cocagne cherchent à développer des outils de gestion la production, de suivi socio-professionnel, de gestion des ressources humaines etc.

Nous devons donc penser dès à présent la transversalité possible entre ces outils, avec des passerelles de communication possibles. C'est pourquoi la gestion modulaire par ERP nous semble intéressante.

L'intérêt d'un travail en réseau porte également sur la communication inter-structures et la possibilité de mutualisation : nous pourrions imaginer à terme que cet outil commun permettrait la mise en place de plateforme collaborative de partage de documents, d'informations, ou de données pour créer ensemble une base de savoirs ou des référentiels communs.

Enfin nous pourrions imaginer qu'à terme cet outil puisse s'étoffer d'une fonctionnalité d'animation et de mise en lien communautaire, dans une logique d'économie du partage. Des échanges de bien, de services, ou d'opportunités pourraient avoir lieu entre toutes les personnes réunies autour de l'écosystème Jardin de Cocagne : adhérents, salariés en parcours d'insertion, clients, fournisseurs, points de dépôts, entreprises locales, partenaires publics et privés.

Ce sont des éléments de perspectives éventuelles à garder en tête pour rendre plus pertinent le choix technique pour l'outil de gestion commerciale qui serait la première pierre de la plate-forme Cocagne Connect.

### Vocabulaire

Dans ce cahier des charges le langage est simplifié pour clarifier les processus et élargir les possibilités de fonctionnement de l'outil.

Habituellement les adhérents-consommateurs du Jardins de Cocagne (abonnés aux paniers ou achat détail au marché) sont appelés les adhérents ; les autres types de ventes réalisées auprès clients de professionnels sont distingués.

Or, dans ce cahier des charges on utilisera le terme « client » au sens large, pour toute personne physique ou morale qui va faire un acte d'achat auprès du Jardin de Cocagne (aussi bien un abonné aux paniers, qu'un particulier achetant au marché, qu'un professionnel passant une commande).

Le terme « adhérent » ne sera utilisé que dans le cadre de l'adhésion à l'association, qui est distincte et dissociée de l'acte d' achat (même si dans certains cas I 'adhésion à I ' association est obligatoire pour pouvoir effectuer certains actes d'achat).

A noter que des Jardins peuvent être en SCIC et n'ont pas d'adhérent au sens association mais plutôt des clients qui peuvent être sociétaires.

Si le cœur des activités commerciales des Jardins de Cocagne est bien l'abonnement au panier, on utilisera le terme large de « produit » pour tout élément qui peut être proposé à la vente (un légume, un panier, un abonnement, un lot, un agenda etc.). Certains termes « paniers » sont repris par habitude

7138

de langage car ils correspondent à un usage spécifique des abonnements : la fonctionnalité décrite peut être élargie à tous les types d'abonnements à des livraisons de produits.

Habituellement dans un Jardin de Cocagne on utilise le terme de point de dépôt (ou point de retrait) comme lieu de livraison des paniers, et l'on traite différemment les livraisons des autres modes de ventes et des commandes de professionnels. Dans ce cahier des charges on utilisera le terme unique de « point de dépôt » pour tous les lieux de livraison, quel que soit le type de produits ou de clients concemés. Une catégorie de point de dépôt permettra ensuite de les distinguer dans leurs usages.

Enfin, la mention de structure » désigne les Jardins de Cocagne, structures utilisatrices de ce futur outil grâce aux déclinaisons multi-sociétés. La mention de « Jardin » ou « Jardin de Cocagne » peut aussi apparaître pour le même usage.

|  |
| --- |
| Données et fonctions détaillées |

## Données de la structure utilisatrice

Un module de paramétrage initial doit permettre de saisir les données de la structure utilisatrice :

* Logo de la structure
* Nom commercial
* Raison sociale

Siège social

 Adresse de gestion

* Coordonnées commerciales : téléphone, mail, nom éventuel de la personne de contact, site web

 NO de SIRET

Coordonnées bancaires de la structure : BIC, IBAN, no ICS

* Une case à cocher « structure assujettie / non assujettie à la TVA »  etc.

## Clients

Un client peut être une personne physique ou morale.

La fiche client comporte :

Les éléments relatifs à son identité .

NO identifiant créé automatiquement (numéro unique, non modifiable)  Raison sociale (en cas de personne morale)

Civilité (Mr / Mme...) Cl prévoir un onglet déroulant avec le contenu paramétrable dans les initialisations

Nom, Prénom, Adresse, Code Postal, Ville, no téléphone, mail. L] Rendre ces éléments obligatoires pour l'enregistrement de la fiche.

2ème et 3ème case de téléphone, Profession, date de naissance. éléments facultatifs pour l'enregistrement de la fiche

Mot de passe d'accès à son espace client « Mon compte » (créé automatiquement mais modifiable)

Les éléments relatifs à son adhésion

Date de 1ère adhésion, historique des adhésions avec leur période et le type d'adhésion. Elément indiquant si l'adhésion est à jour ou non (réglée ou non réglée / en cours ou expirée), avec indication de la date d'expiration de la dernière adhésion.

Une case « dispensé d'adhésion » à cocher, pour le cas de clients professionnels à qui l'on ne demande pas d'adhésion.

Les éléments relatifs à ses différentes commandes de produits ou d'abonnements (cf. nombreux paragraphes dédiés à suivre)

* Les commandes doivent pouvoir être réalisées, modifiées, ou visualisées depuis la fiche client. L'historique des commandes doit être présent, avec l'information du point de dépôt et les frais de livraison éventuellement associés, et un accès aux bons de livraisons et aux factures.
* Note : Il se peut qu'un client ait plusieurs abonnements en même temps (pas de limite de nombre).

Les éléments relatifs à ses règlements :

* En particulier un pavé lié aux prélèvements, l'historique des règlements, les états des règlements, le solde en cours.
* Une ou plusieurs critères et zones de commentaires : son souhait de recevoir des SMS, son souhait de recevoir des e-mails...

Il faut donner la possibilité aux structures de créer différents types de clients via des catégories, ou tags par mots-clés (par ex : particuliers, AMAP, restauration collective, magasins, grossistes etc.). Cela permettra ensuite de personnaliser des offres (disponibilités produits, tarifs, lieu de livraison) par types de clients.

La fiche client doit mettre particulièrement en avant en synthèse 3 informations clés •

1. le type de client, si l'information est renseignée
2. si l'adhésion est à jour ou non (réglée ou non réglée / en cours ou expirée), avec indication de la date d'expiration de la dernière adhésion renseignée.
3. le solde du client

Ajouter un champ « bénévole » (case à cocher : « oui », non », « pourquoi pas » // et dans quel domaine (bricolage, tenue stand, vente, jardinage, cuisine, animation pédagogique. . . ) —+ pour faire ressortir des listes d'adhérents lorsqu'on lance des appels à bénévoles.

## Adhésions au panier, adhésion à l'association

Il sera nécessaire de distinguer l'adhésion à l'abonnement panier et l'adhésion à l'association Jardin de Cocagne avec la possibilité de lier automatiquement les deux dans le paramétrage de la structure.

* Si les deux sont liés, un adhérent panier est obligatoirement adhérent de l'association (l'inverse n'est pas vrai) donc devra ar exemple être dans la liste des perosnnes convoquées aux AG de l'association.
* Si les deux ne sont pas automatiquement liés, le logiciel devra permettre d'associer un tag à la fiche client pour signaler que cet adhérent panier est aussi adhérent, sociétaire, administrateur..

## Adhésion à l'association

Dans le cas des Jardins de Cocagne sous statut associatif (98 % des jardins), l'adhésion est à priori obligatoire pour pouvoir accéder aux services et à la vente des produits de l'association. Tout client

9138

doit avant tout être adhérent, sauf cas particulier de clients professionnels à qui l'on ne demanderait pas d'adhésion (cf. case « dispensé d'adhésion » prévue sur la fiche client).

On peut proposer différents types d'adhésion à des prix différents (exemple Adhésion soutien, Adhésion solidaire... ) qui doivent être paramétrables dans l'outil : libellé + montant (boutons Créer, Enregistrer, Fermer, Supprimer, Archiver).

### Adhésion au panier

A noter que c 'est cette adhésion qui est la base pour calculer une partie de la cotisation annuelle que reverse le jardin au Réseau national.

Il existe 2 cas de figure de fonctionnement des adhésions sur les Jardins de Cocagne. Les paramétrages de l'outil doivent permettre de choisir l'une ou l'autre de ces options.

#### 1er cas : adhésion valable sur une périodicité fixe déterminée par le Jardin

La périodicité doit être paramétrable dans l'outil. ex : année civile 01/01 au 31/12, ou bien du 01/04 au 31/03

En général, une adhésion prise en cours de période est facturée à plein tarif, et est valable jusqu'à la fin de la période en cours.

Sauf cas particuliers o Certains Jardins utilisent la notion de "date charnière" à paramétrer : c'est la date à partir de laquelle l'adhésion payée va jusqu'à la fin de la période suivante. Ex : si périodicité adhésion 01/01-31/12, et date charnière au 01/10 alors une inscription entre le 01/10 et le 31/12 année N sera valable jusqu'au 31/12 N+l.

 D'autres Jardins font une cotisation dégressive au trimestre en fonction de la période d'inscription de l'adhérent.

Les renouvellements d' adhésions sont tous appelés en même temps, avant la fin de la périodicité fixe.

#### 2ème cas : adhésion valable pour 1 an à date anniversaire de l'inscription de la personne

Toute prise d'adhésion à un instant T est donc paramétrée pour 1 an.

Cela signifie que l'on appelle des renouvellements d'adhésions à tout moment de l'année. L'outil doit donc prévoir un système de listing qui permette de savoir de manière anticipée quelle adhésion arrive à échéance à quel moment, et donc quelles adhésions sont à appeler au renouvellement à quel moment.

Dans tous les cas, l'outil doit pouvoir proposer des filtres afin de sortir des listes des adhésions non réglées, expirées, les dispenses d'adhésion etc. mais aussi pouvoir filtrer les adhésions arrivant à expiration sur une périodicité spécifique demandée, ou même les adhésions à jour sur une période spécifique.

Les éléments relatifs à l'adhésion figurent sur chaque fiche client (cf. « 3.2 Clients »). L'enregistrement d'une adhésion peut être traité comme la commande d'un produit mais avec un système de suivi bien spécifique.

Les modes de règlements proposés sont les mêmes que pour les produits, à la nuance près que l'adhésion est payée en une fois. Elle peut être payée séparément, ou conjointement au paiement d'un produit ou d'un abonnement (ex : prélèvement de l'adhésion + 1 mois de paniers).

### Les Points De Dépôt (PDD)

-

Les points de dépôts sont des lieux de livraison des produits commandés. Ils regroupent la plupart du temps plusieurs commandes, que les clients viennent chercher à cet endroit à un jour et créneau horaire précis.

Une fiche point de dépôt comprend :

* Boutons Créer, Enregistrer, Fermer, Supprimer, Archiver
* NO identifiant créé automatiquement (numéro unique, non modifiable)
* Identifiant de tournée et no d'ordre de livraison dans la tournée (cf. « 3.5 Tournée de livraison »).
* Nom du point de dépôt, adresse, code postal, ville, no de téléphone n obligatoire pour l'enregistrement de la fiche

Coordonnées GPS pour la géolocalisation ?

* Mail générique de la structure, site web de la structure C) facultatif
* Nom de la personne référente + mail + téléphone spécifique de la personne référente
* Certains PDD font l'objet de frais de livraison (différents niveaux de frais de livraison paramétrables).
* On doit pouvoir préciser le jour de livraison de ce point de dépôt (incidence sur la commande et la feuille de route), le créneau horaire de livraison (information interne) et les créneaux horaires de récupération des paniers (apparaîtront en front office).

Un menu déroulant sur la catégorie du PDD (cf. ci-dessous).

* Une zone de texte libre de présentation du lieu et le téléchargement possible d'une photo ou image du lieu.

 Prévoir une case de texte libre pour noter des commentaires.

Prévoir une géolocalisation automatique des points de dépôts sur une carte interactive sur le site internet, qui renverra un certain nombre d'informations du point de dépôt par infobulle ou fiche PDD (cf. « Carte de géolocalisation des points de dépôts et fiches PDD »).

Prévoir également une fonction d'export csv paramétrable des données des PDD, afin de permettre la réintégration dans d' autres outils si besoin (ex : sur une carte googlemaps ou openstreet d'un autre site internet).

Prévoir 3 catégories de points de dépôts à choisir en menu déroulant :

#### 1) PDD Ouvert à tous

ex : cas d'une boulangerie où n'importe qui peut se faire livrer un panier Ces PDD sont disponibles et affichés en tous lieux du front office. 

## 2) PDD Réservé à un public spécifique

ex : cas d'un comité d' entreprise ou seuls les salariés de l'entreprise peuvent s'y faire livrer un panier Ces PDD sont affichés publiquement sur le front office mais indiquent une petite phrase « réservé aux texte personnalisable ». Ils sont proposés dans le parcours de commande, mais le choix de ce PDD est soumis à validation par un mot de passe.

En back office, sur les fiches PDD appartenant à cette catégorie, on doit avoir une case où écrire le texte personnalisable et une case avec le mot de passe (unique et modifiable).

## 3) PDD Professionnel

ex : cas d'une école qui commande des légumes pour sa cantine

En back office, sur les fiches PDD appartenant à cette catégorie, on doit pouvoir lier le lieu à une catégorie de client (cf. « 3.2 Clients »). En front office, ces PDD Professionnels n'apparaissent pas sur le site général, et n'apparaissent que dans le parcours de commande privé depuis les espaces clients des personnes appartenant à cette catégorie de client (cf. « 3.11 Parcours de Commande »).

Fonction avancée I : Prévoir une case permettant de définir le nombre d'abonnements paniers maximum accueillis sur le point de dépôt. Cela induirait ensuite une fonction de vérification du nombre de places restantes pour valider une nouvelle inscription, et pourra définir un statut COMPLET de point de dépôt.

Fonction avancée 2 : un module de déclaration de fermeture temporaire d'un point de dépôt pour congés, avec indication de la période et de la structure provisoire remplaçante. Lors de la déclaration de cette fermeture temporaire, tous les éléments doivent changer automatiquement dans l'ensemble de la base de données sur les dates associées (fiche client, feuille de route .). Idéalement on devrait pouvoir paramétrer un envoi de mail automatique d'information et de relance à J-X jours paramétrables.

### Tournées de livraison

Les points de dépôts sont livrés dans des tournées de livraison.

Une tournée de livraison est définie par .

o un identifiant de tournée qui doit pouvoir être personnalisable (chiffre ex : 1, 2, 3 ; ou lettre ex : tournée Ma ou V pour Mardi ou Vendredi, ou tournées BLR ou MTR pour Beaune la

Rolande ou Montrouge.) o un jour de livraison o une succession de points de dépôts, définie grâce à un no d'ordre de livraison dans la tournée,  donner la possibilité de définir une couleur pour une tournée (la couleur a pour incidence de coloriser les PDD dans la partie gestion des PDD et synthèse des commandes à préparer et livrer / feuilles de route

Il faudrait prévoir un module de visualisation des tournées facilitant leur (ré)organisation. Ex : liste globale des PDD organisée par identifiant de tournée puis ordre de livraison, et prévoir une facilité pour les reclasser (changer l'ordre de livraison d'une tournée, changer un PDD de tournée . )

Un même point de dépôt peut appartenir à 2 tournées différentes, dans le cas où un même site propose 2 créneaux différents de livraison / récupération de paniers dans la semaine. Le client choisi un des 2 créneaux de livraison. A voir comment cette double appartenance sera gérée informatiquement (sélection du point de dépôt puis du jour 2).

A noter le besoin d'une très bonne ergonomie des documents de préparation des livraisons car ils seront utilisés par des non professionnels de la logistique. Un outil de paramétrage ou d'export vers des fichiers bureautiques ou la création peu complexe de modèles par des utilisateurs avertis (ex modèles.odt Dolibarr) sera indispensable.

# Calendrier « livrable »

La structure doit définir de manière générale son calendrier « livrable c'est-à-dire les jours et semaines où des livraisons sont possibles.

Les jours possibles de livraison dans la semaine sont définis d'après les jours de livraison des points de dépôts.

**La structure doit aussi définir, de manière globale **

o les semaines non livrables, à décocher sur un calendrier (cela revient à exclure les semaines de fermeture de la structure) o l'organisation proposée lors de cas particuliers de jours fériés qui auront pour incidence de décaler la livraison sur un jour inhabituel (ex : Mardi 8 Mai férié, livraison décalée au Mercredi 9 Mai). Cette déclaration des décalages de livraison doit s'aborder jour férié par jour férié, et idéalement par tournée de livraison (exemple pour 2 tournées prévues les Mardis, l'une pourrait être décalée au Lundi et l'autre au Mercredi pour des raisons d'organisation).

Ces éléments auront une incidence sur le parcours de commande (dates proposées en livraison), le paramétrage des abonnements et l'information des dates de livraison des produits, les récaps de commandes et feuilles de routes.

# Produits

Les produits sont les différentes unités élémentaires qui peuvent être vendues. Cela peut être

* des produits alimentaires (légumes, fruits, pain, œuf . . qui disposeront chacun d'une unité appropriée (pièce, kg, botte, filet, boîte, bouteille, colis
* des lots composés de différents produits (ex : petit ou grand panier légumes, panier fruits, panier fermier . ou encore « composition ratatouille », « composition pot au feu » . 
* des produits non alimentaires, matériels ou immatériels (ex : agenda, ecocup, adhésion, bon cadeau . . .)

Chaque produit dispose à minima d'un nom et d'une unité, et éventuellement d'une photo ou image et d'une description.

Lors de sa mise en vente (cf. « Saisie de l'offre produits et catalogue d'offre en ligne »), un produit est aussi caractérisé par :

* un nom de producteur avec sa localisation  éventuellement une limite de quantité disponible  une période d'offre, correspondant à une période de livraison possible (à définir par des dates de début / fin, ou option illimité)  un prix de vente HT et TTC et un taux de TVA, La case TVA renvoie la valeur prédéfinie dans les paramétrages, mais peut-être modifiée produit par produit. La saisie d'un prix de vente dans la case HT calcule mécaniquement le prix de vente TTC, et inversement.  éventuellement une ou plusieurs catégories de client à qui l'offre est réservée  éventuellement une catégorie de produit (cf. « 3.10 Saisie de l'offre produits et catalogue d'offre en ligne »)

On peut donc avoir un même produit (de même nom, unité, image, description) proposé à la vente sous plusieurs offres différentes, par exemple à 2 tarifs différents pour 2 catégories de clients différents. Offrir des facilités de duplication d'un produit à modifier ensuite pour faciliter la gestion en back office.

-

Enfin, chaque produit peut être vendu au détail pour un achat et livraison unique, ou sous forme d'abonnement pour une régularité de livraison d'un même produit (selon le choix de la structure, à définir dans les paramétrages de l'offre produit).

## Abonnements

Un abonnement est un pack de vente d'un même produit livré régulièrement. Les abonnements peuvent concerner tous les types de produits : aussi bien les produits élémentaires (ex : abonnement boîtes d'ceufs), que les lots de produits (ex : abonnement au panier fermier). C'est à la structure de déterminer les abonnements qu'elle propose.

### Durée d'un abonnement

#### 1er cas : l'abonnement lié à une période déterminée

La structure définit la période type de l'abonnement grâce à des calendriers (ex : sur l'année civile, par trimestre, de Mai à Octobre. ..). Tout abonnement pris est paramétré jusqu'à la fin de la période. Un abonnement peut être démarré en cours de période et va jusqu'à la fin de la période, un calcul est donc fait sur le nombre de produits restant à recevoir d'ici la fin de la période.

#### 2eme cas : l'abonnement lié à un nombre de produits à recevoir

La structure défini un nombre de produits à recevoir à partir de la date choisie par le client. L'abonnement prend à fin à échéance de l'ensemble des produits livrés. La période peut donc être variable selon la fréquence de livraison prédéfinie par la structure et les facilités éventuelles de reports permises par la structure.

### Dates et fréquence de livraison

Avant tout, le paramétrage des abonnements prendra compte des éléments déclarés dans le calendrier « livrable » (cf. 3.6 : semaines non livrables en général et jours fériés).

Par ailleurs, pour chaque type d'abonnement, la structure doit pouvoir paramétrer :

1. les semaines livrables pour cet abonnement, à cocher / décocher sur un calendrier, en fonction des semaines de disponibilité ou d'indisponibilité du produit (ex : paniers fruits de Mai à Octobre, ou période creuse 2 mois sans fromages)
2. la ou les fréquences types proposées pour cet abonnement (hebdomadaire, tous les 15 jours semaines paires ou impaires, 1 fois par mois ...). Plusieurs fréquences peuvent être proposées au choix du client.

Les échéances de livraison pour un client seront donc préprogrammées d' après les éléments ci-dessus proposés par la structure et le choix éventuel fait par le client.

## Formes de souplesse dans les dates de livraison

Des formes de souplesse dans le calendrier de livraison sont parfois proposées aux clients afin de s'adapter à leurs absences.

Ainsi, pour chaque type d'abonnement, la structure doit pouvoir paramétrer les autorisations de modifications du calendrier de livraison qu'elle donne au client. Il existe les 2 cas suivants :

### 1er cas : report de livraison du produit

La structure offre la possibilité au client de modifier la semaine de livraison d'un produit prévu, aussi bien en anticipé avant la date prévue qu'en report après la date prévue. S'il y a déjà un produit de prévu en livraison sur cette semaine, le client en recevra donc 2.

Dans le cas d'un abonnement lié à une période déterminée, le report de livraison du produit ne peut se faire que dans la période de l'abonnement (on ne peut pas le reporter après la fin de période).

Dans le cas d'un abonnement lié à un nombre de produits à recevoir, il n'y a pas à priori pas de contrainte de période, cela peut être reporté dans le temps après la fin du calendrier initialement prévu. En revanche la structure peut choisir ou non de déterminer un nombre maximum de produits qui peuvent être reportés.

Il faudra pouvoir paramétrer un délai minimal dans le back-office pour éviter une annulation 2H avant la confection des paniers.

### 2ème cas : annulation de la livraison de produits

Ce cas ne concerne que les abonnements liés à une période déterminée.

La structure offre la possibilité au client de supprimer une ou plusieurs livraisons de produits de son abonnement. La livraison et le produit sont tous simplement déprogrammés, ils ne seront donc pas facturés au client (impact sur le solde / les règlements initialement prévus).

Dans le paramétrage de cette option, la structure doit pouvoir définir si elle le souhaite un nombre maximum d'annulations autorisées par abonnement.

Chaque structure peut choisir, pour chacun de ses abonnements, de proposer l'une, l'autre, les 2, ou aucune de ces formes de souplesse.

Les modifications du calendrier de livraison (reports ou annulation de la livraison d'un produit) peuvent être faits soit par le client en front office depuis son espace client, soit par les salariés de la structure en back office depuis le calendrier de livraison prévu pour ce client. Lors de cette opération de déclaration d'absence, l'outil doit vérifier sur l'ensemble du compte client s'il y a d'autres livraisons de produits de prévues sur cette même semaine d'absence (ex : abonnement panier + œuf + fromage) et offrir la possibilité d'effectuer les reports / annulations pour tous les produits ou individuellement pour chacun des cas.

Il est possible également qu'un client demande à changer de jour de livraison dans la semaine (ex : changer la livraison prévue le Mardi au Vendredi, ce qui peut impliquer un changement de point de dépôt).

### Paniers annulés, reportés

Fixer un nombre maxi de paniers annulés/reportés sur une période (ex : 3 paniers annulés/reportés maxi sur juillet et août). Mais l'adhérent peut faire une demande de « dérogation » si besoin de plus de 3 annulations : c'est alors l'admin, si d'accord, qui fait l'action d'annuler/reporter un 4ème, 5ème panier, en backoffice.

Le « doublage » des paniers doit pouvoir être contrôlé. ex : en été, nécessaire de répartir et étaler les paniers doublés, car impossible de doubler 50 paniers sur la dernière semaine d'août par exemple. Si liberté donnée aux adhérents de choisir les semaines où ils souhaitent doubler leurs paniers, risque d'avoir des semaines avec énormément de paniers doublés => ingérable niveau maraîchage. Donc mettre un compteur qui bloc lorsque le nombre max de paniers doublés et atteint.

* Mais pour garder une marge de manœuvre et flexibilité, admin doit pouvoir agir et ajouter des doublés en backoffice, pour modifier le quota maxi.
* Lorsque I ' adhérent annule un panier, il doit donner une date de doublage obligatoirement pour compenser. Ou bien afficher un décompte (vous avez annulé 2 paniers cette année, et doublé 1 seul => vous avez un panier à doubler avant la fin de l'année)
* Fixer une date limite pour annuler/reporter/doubler un panier : max 48h avant !

## Gestion des dons des clients

Plusieurs systèmes de dons

1. au coup par coup
2. dons de paniers
3. abondement sur prix panier : ex 1€ de + pour abonder les paniers solidaires donc générer si demandé en fin d'année un reçu fiscal.

Les deux derniers ont un impact sur la gestion des paniers.

### Gestion des paniers solidaires ou offerts

Certains clients ont des paniers payés X % du prix public de vente. Il conviendra de les gérer comme des paniers classiques avec un système de remises

Du coup le solde des remises sur une période donne la base pour facturer le Réseau, la MSA.. Ce système permet aussi de gérer des paniers ou produits offerts.

### Changement de point de dépôt

L'ensemble des éléments de l'abonnement sont automatiquement programmés sur le même point de dépôt.

Néanmoins il est possible de changer de point de dépôt ponctuellement pour une date ou période précise, ou définitivement pour toute la fin de l'abonnement. Cela peut se faire en back office par les salariés de la structure ou en front office sur l'espace client par le client. Garder à l'esprit que certains PDD sont réservés à un public spécifique (la mention doit toujours apparaître + validation par mot de passe si ce type de PDD est choisi pour un changement).

Lors de cette opération de changement de PDD, l'outil doit vérifier sur l'ensemble du compte client s'il y a d'autres livraisons de produits de prévues sur ce PDD pour cette même date ou période (ex • abonnement panier + œuf + fromage) et offrir la possibilité d'effectuer les changements de point de dépôt pour tous les produits ou individuellement pour chacun des cas.

### Démarrage, renouvellement et résiliation d'abonnement

Le démarrage d'abonnement peut se faire à tout moment. La date de démarrage peut être choisie et programmée en avance.

L'abonnement est programmé d'après les conditions de paramétrages définies par la structure (durée de l'abonnement, calendrier livrable, fréquence de livraison, modes de règlements, échéances de règlements etc.) et les options prises par le client parmi les choix proposés lors du parcours de commande (fréquence de livraison, jour de livraison, point de dépôt, mode de règlement et fréquence etc.).

Lors du paramétrage des différents types d'abonnements, il doit être possible de cocher une case « tacite reconduction », et de renseigner une case « renouvellement et information client X semaines avant la fin de l'abonnement » (X étant personnalisable).

Dans ce cas de figure, pour chaque client disposant de tels abonnements reconductibles, à la date X en question l'abonnement doit être reproduit à la suite de l'abonnement en cours, à l'identique selon ses paramètres types (produit, point de dépôt, fréquence et jour de livraison, mode de règlement et fréquence etc.). Il prend en compte les changements définitifs ayant eu lieu en cours d'abonnement (point de dépôts, jour de livraison, mode de règlement et fréquence) mais ne reproduit pas les changements ponctuels demandés (point dépôt, report ou annulation de la livraison de produits).

Si le règlement est le prélèvement SEPA l'abonnement est automatiquement validé.

Quid gestion du solde enfin d'abonnement ? On doiÏ pouvoir choisir de repartir à 0 ou conserver ce solde (globalement à la création du type d'abonnement ou abonné par abonné?)

Pour les autres modes de règlements, l' abonnement est en précommande et le jardin attend validation par un règlement.

Il est souhaitable que l'on puisse paramétrer l'élément déclencheur du démarrage de l'abonnement solde positif ou réception du contrat voire rien puisque certains jardins livrent le 1 er panier avec dedans le contrat d' abonnement et les documents à retourner.

En parallèle, un email automatique est envoyé informant le client de la tacite reconduction de son abonnement et des démarches éventuelles de règlements à effectuer. Cet email prévoit différents types de mail en fonction du mode de règlement du client.

#### Prévoir module puissant de paramétrage de mails (signatures, formules type...)

Si une résiliation a été programmée pour cet abonnement (pour avant ou pour le jour de la fin de l'abonnement), alors l'abonnement n'est pas renouvelé.

Prévoir une fonctionnalité manuelle de renouvellement individuel ou collectif d' abonnement, afin de permettre les renouvellements un peu particuliers ou ceux qui n'ont pas la tacite reconduction d' activée.

Pour les abonnements qui n'utiliseraient pas la tacite reconduction, prévoir une case « alerte structure X semaines avant la fin de l'abonnement ». Cela permettra au Jardin de Cocagne d'être prévenu par cette alerte que certains abonnements arrivent en fin d'échéance et demandent une gestion spécifique (exemple : renouvellement manuel ou cas des abonnements période d'essai, qu'il faudra renouveler manuellement vers un autre type d'abonnement plus long).

La résiliation d'abonnement peut être faite à tout moment, et peut être programmée en avance, par les salariés de la structure depuis le back office. Elle peut être programmée en fonction du solde (s'il correspond à un nb de produits restants à recevoir sans générer de règlement supplémentaire), ou bien en fonction d'une date précise à indiquer (le solde sera donc modifié et restera donc à régulariser). La résiliation a pour effet d'annuler les produits prévus en livraison après l'échéance indiquée ainsi que les règlements programmés. Cela met à jour le solde qui reste à régulariser par un règlement.

Lors de cette opération de résiliation d'abonnement, l'outil doit vérifier sur l'ensemble du compte client s'il y a d'autres abonnements en cours ou à venir (ex : abonnement panier + œuf + fromage) et offrir la possibilité d'effectuer la résiliation sur tous les abonnements ou individuellement pour chacun des cas.

### Règlements

-

Plusieurs modes de règlements sont possibles avec toutes les périodicités imaginables.

Différents cas de figure :

• paiement en I fois en avance pour un achat ponctuel o paiement récurrent pour un abonnement C) point détaillé ci-dessous o paiement sur facture fin de mois pour les professionnels

Le Jardin doit pouvoir paramétrer au départ les modes de règlements qu'il accepte, en définir les périodicités, ainsi que le mode de calcul.

#### Modes de règlements

Proposer dans I 'onglet de paramétrage des règlements les modes de règlement par prélèvement SEPA, chèque, carte bancaire, espèces, et laisser la possibilité de saisir d'autres modes de règlements en définissant un intitulé spécifique. Cela permettra à certaines structures d'accepter les virements, paiement CB par terminal physique en boutique, tickets restaurants ou monnaies locales selon leurs spécificités propres.

Chaque structure viendra cocher dans les paramétrages les modes de règlements qu' il souhaite mettre en place, seuls les règlements cochés seront ensuite proposés dans l'outil.

Pour faciliter la démarche, cocher de manière prédéfinie sur l'outil le prélèvement SEPA, le chèque et les espèces, que les structures viendront modifier ensuite si besoin.

#### Périodicité des règlements récurrents

La périodicité de règlement est variable selon les Jardins. Les cas les plus fréquents sont les règlement mensuels, trimestriels, semestriels ou annuels.

Chaque structure viendra cocher dans les paramétrages des modes de règlements la périodicité qu'il souhaite mettre en place, avec les dates d'échéances à reproduire chaque année pour chaque type de périodicité. Seules les périodicités cochées seront ensuite proposées dans l'outil de planification des règlements.

Pour faciliter la démarche, cocher de manière prédéfinie sur l'outil les périodicités mensuelles (au Ier de chaque mois), trimestrielles (au 01/01, 01/04, 01/07, 01/10), semestrielles (au 01/01 et 01/07) et annuelle (au 01/01). Les structures viendront ensuite si besoin modifier les échéances ou décocher un type de périodicité.

Il arrive parfois sur certains Jardins que les règlements soient liés à des packs de x paniers, indépendamment de la périodicité calendaire.

#### Modes de calcul des échéances de règlements d'abonnements

Les règlements peuvent se faire aussi bien en anticipé (cas le plus fréquent pour les règlements des abonnements) qu'à posteriori (pour certains abonnements, une vente au détail ou une régularisation). Pour les règlements d'abonnements, il y a plusieurs méthodes de calculs des montants d'échéances de règlements dus :

Cas 1 : Echéances à montants fixes, selon le coût total divisé par le nombre d'échéances (ex : coût de l'abonnement à l'année / 12 mois échéance mensuelle fixe)

Cas 2 : Echéances à montants variables (en fonction du nb de paniers réellement reçus) o Cas 2a : pré-paiement de X paniers en avance pour la période à venir (X étant à paramétrer, selon la périodicité des échéances) auquel on ajoute ou déduit le solde de la période précédente d'après le réel reçu ex : facturation mensuelle début de mois avec toujours 4 paniers d'avance + solde du mois précédent (= +1 panier si la personne en a reçu 5, ou -l panier si la personne en a reçu 3)

• Cas 2b : paiement fin de période des paniers reçus (au réel). Ce cas est plutôt rare.

— 1 8/38

Pour chaque type d'abonnement créé, le Jardin pourra donc paramétrer le mode de calcul qui lui convient (échéance à montant fixe ou variable, pré-paiement de X produits selon la périodicité d'échéance).

#### Modes de calcul des échéances de règlements globaux

Lors des échéances, l'outil doit pouvoir cumuler l'ensemble des sommes dûes par un client pour formuler un solde global, qui peut être réglé par un seul et même règlement pour plusieurs achats. Ex : montant de l'échéance = solde global qui intègre le solde de l'abonnement panier + le solde de l'abonnement œuf + la vente au détail légumes + l'adhésion éventuelle L'affectation des règlements doit être traçable.

On doit pouvoir émettre un "relevé" sur une fiche client qui permet de sortir le solde avec en détail l'état des produits reçus et des règlements effectués sur une période demandée dans la boîte de dialogue. Cet état permet de faire le point avec le client afin qu'il comprenne aisément les montants qui lui sont demandés.

Prévoir un outil de visualisation global des soldes des différents clients, classable par ordre croissant ou décroissant des montants, et filtrable par mode de règlement principal du client (= le mode de règlement de son abonnement principal).

Etats des règlements « à recevoir, programmé, payé, rejeté »

Les règlements peuvent adopter 4 états différents :

1. à recevoir : le règlement - ou le mandat de prélèvement SEPA signé - est attendu
2. programmé : ne concerne que le cas des prélèvements SEPA - le mandat de prélèvement SEPA signé a été reçu et validé, les prélèvements sont programmés d'après l'échéancier. Cet état pourrait aussi concerner les échéances récurrentes prévues d'un mode de règlement une fois qu'il a été validé (ex : CB mensualisée si cela est mis en œuvre un jour).
3. payé : le règlement a été reçu et a été enregistré dans l'outil (ex : chèque reçu, prélèvement instruit etc.) Le passage d'un règlement à cet état a pour effet de créditer le solde du client.
4. rejeté : le règlement a été rejeté lors de la remise en banque (rejet de chèque, de prélèvement ou de carte bancaire). Le passage d'un règlement à cet état a pour effet de débiter le solde du client.

Le passage d'un état à l'autre est automatique lié à d'autres actions concernant les règlements (cf. paragraphes ci-après), mais peut aussi être modifié manuellement (indispensable pour le cas de paiements rejetés notamment).

Un système de filtre doit permettre d'identifier facilement et rapidement l'ensemble des règlements en état « rejeté » et l'outil doit proposer des solutions pour procéder à leur régularisation (saisie d'un autre mode de règlement, création d'un lien de paiement carte bancaire, émission d'un nouvel ordre de prélèvement etc.).

#### Prélèvements SEPA

La saisie de coordonnées de prélèvement SEPA peut se faire à 3 endroits : sur la fiche client en back office dans un pavé dédié au prélèvement SEPA, en front office sur le formulaire de commande en ligne en accès libre à tous, ou en front office sur l'espace client.

Cette saisie consiste en •

-

 une case « nom du titulaire du compte » à remplir. Si le champ est vide lors de l'enregistrement, indiquer le message d'erreur « veuillez renseigner le nom du titulaire du compte ».

 les coordonnées IBAN et BIC à saisir, avec une clé de vérification pour permettre l'enregistrement. En cas d'erreur de la vérification, un message « Erreur de saisie, veuillez vérifier l'IBAN et le BIC » s'affiche.

L'enregistrement de ces données sur les accès front office renseigne le pavé dédié en back office sur la fiche client.

Ces données sont modifiables à tout moment en back office sur la fiche client, ou en front office sur l'espace client.

La saisie de l'IBAN et du BIC génère automatiquement une RUM indexée sur le numéro de client. La saisie, ou la modification de I 'IBAN et du BIC génère automatiquement un Mandat de prélèvement pré-rempli via publipostage, qui est envoyé automatiquement par email au client pour signature.

En back office, dans le pavé dédié au prélèvement SEPA sur la fiche client, on trouve également :

* Une case « date de signature du mandat » qui permet de renseigner la date de signature à réception du mandat signé. Cette action a pour effet de passer les règlements « à recevoir » prévus en prélèvement SEPA en l'état « programmé », et ils apparaissent en file d' attente dans les ordres de prélèvements à remettre en banque pour les dates concernées.

Note : lors d'un changement de BIC et IBAN générant la création d'un nouveau mandat de prélèvement à signer, les règlements restent en l'état « programmé » : on estime qu'il y a continuité d'autorisation et que l'attente du nouveau mandat signé ne doit pas être bloquante.  Il semble que le paramètre FIRST ait récemment disparu des contraintes de la banque

* Lors du changement de BIC et IBAN (en front et en back office), prévoir un choix entre 2 cases à cocher " changement de compte au sein d'une même banque" ou "changement de compte pour une autre banque". En effet, dans le cas du changement de compte au sein de la même banque, il semblerait qu'il soit nécessaire de faire figurer également l'ancien BIC et IBAN dans la prochaine remise de prélèvement afin de notifier le changement.

 L'ensemble des mandats de prélèvements d'un même client doivent être classés du plus récent au plus ancien, tous disponibles en archive.

L'outil doit être en capacité de filtrer la liste des ordres de prélèvements à remettre à la banque, et éditer des fichiers de remises sous différents formats compatibles avec l'ensemble des outils de remises des principales banques. Lors de cette édition, l'outil doit vérifier préalablement si le fichier comporte une erreur (compatibilité dates, ou information manquante par ex : BIC, IBAN, RUM, date de signature de mandat) et l'indiquer par un message d'erreur.

Un bouton en bas de page de cette liste des ordres de prélèvements doit permettre de valider de manière groupée que les prélèvements ont été instruits (une fois que le fichier de remise a été déposé sur l'outil de remises de la banque sans encombres). Cette action aura pour effet de changer l'état des règlements de « prévu » à « payé » sur chacune des fiches clients correspondantes (et crédite le solde des clients du montant correspondant).

Le prestataire devra nous accompagner sur la règlementation autour du prélèvement SEPA et ses éventuelles évolutions, afin de mettre en œuvre le dispositif le plus simple et pertinent pour la respecter. A étudier éventuellement la faisabilité de la mise en place d'une signature électronique des mandats de prélèvement SEPA.

- -

Attention : avec le logiciel actuel, le fait de générer le fichier prélèvement crédite les soldes. En cas de rejet du fichier il faut décocher manuellement chaque paiement ou sauvegarder avant la BD pour la restaure ce qui empêche de travailler dessus entre I 'envoi du fichier de prélèvement et son éxécution par la banque. On doit donc avec le futur logiciel pouvoir annuler éventuellement en masse un prélèvement sans le faire client par client.

Les prélèvements engendrent des frais bancaires qui peuvent être refacturés ou non au client (on ajoute par ex 40cts à la note lorsque règlement par prélèvement).

#### Paiement par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire — si c' est un mode de règlement proposé - peut se faire lors du parcours de commande en front office ou en back office lors d'une prise de commande par téléphone par exemple. Il peut aussi être utilisé lors de la régularisation d'un règlement en l'état « rejeté » depuis le back office, ou depuis l'espace client en front office.

Un lien vers un terminal de paiement est proposé, en lien avec l'outil de paiement en ligne choisi par la structure.

La validation du règlement par la banque en question a pour effet de passer le règlement de statut « à recevoir » en l'état « payé » (et crédite le solde client).

Le rejet du règlement par la banque a pour effet de passer le règlement de statut « à recevoir » en l'état « rejeté » (et débite le solde client).

Remarques et questions o Paiement par CB en ligne => comment les écritures apparaîtront sur les relevés banque ? (ex • règlement de 1 16.5€ en une fois en ligne pour adhésion + caution + paniers découverte + don. La comptable n'aura pas le détail sur le relevé bancaire. => comment gérer ?)

• Attention : si instance BD jardin dans environnement national, il faudra gérer le module de paiement CB en ligne en fonction de chaque jardin (car banques différentes) et prévoir contrat jardin-module paiement CB (1 mois de délai)

#### Enregistrement et fichiers de remise d'autres modes de règlements

Les autres modes de règlements (espèces, chèques, virements, tickets restaurants, monnaie locale etc.) sont à saisir manuellement dans l'outil.

Cette saisie se fait sur chaque fiche client, et le règlement peut être relatif à une ou plusieurs commandes.

La saisie se fait avec la saisie du montant, du mode de règlement, la date, et une zone de texte libre pour saisir par exemple le numéro de chèque, nom de la banque, ou no du ticket restaurant.

La saisie manuelle d'un règlement a pour effet de passer le règlement de l'état « à recevoir » à l'état « payé » (et crédite le solde client).

Pour chacun de ces autres modes de règlements, l'outil doit être en capacité d'éditer une liste et des fichiers de remises pour les chèques, espèces, ou autres modes de règlements qui ont été reçus depuis la dernière remise effectuée.

Les fichiers de remise concernent un mode règlement, renseignent à minima le nom des clients et montants concernés, avec en synthèse la date du jour, le nombre de lignes de remises et le montant total. En fonction des modes de règlements d'autres item sont à faire figurer (ex : pour les chèque, no de chèque et nom de la banque).

#### Remboursement

Il peut arriver que l'on doive faire un remboursement à un client (double paiement, problème de livraison, résiliation d'abonnement). Ainsi l'on doit pouvoir saisir dans l'outil un remboursement effectué auprès de ce client, ce qui débitera son solde du montant correspondant.

### Saisie de l'offre produits et Catalogue d'offre en ligne

A partir de la liste des produits et des abonnements paramétrés, la structure va saisir son offre produits, c'est-à-dire déclarer la liste des produits disponibles à la vente qui apparaîtront dans le catalogue d'offre en ligne.

Pour cela elle va déclarer une période de disponibilité du produit • o Cette période est caractérisée par des dates calendaires : date de début et date de fin. Il est possible de déclarer une date de début sans déclarer de date de fin : auquel cas la disponibilité est illimitée, jusqu'à ce qu'une personne saisisse un jour une date de fin.

* Du moment où un produit a une période de disponibilité future ou en cours de renseignée, le produit apparaît en front office dans le catalogue d'offre en ligne et peut être commandé. En revanche la période de disponibilité correspond à une périodicité de livraison : par ex si une période de disponibilité future démarre dans 15 jours, je peux commander dès à présent mais pour une livraison qui ne pourra démarrer que dans 15 jours.
* Du moment où la date de fin est dépassée, le produit n'est plus visible ni proposé à la vente sur le site internet.

Pour cette offre produit, la structure va préciser également o le nom du producteur avec sa localisation • éventuellement la limite de quantité disponible o le prix de vente HT et TTC et le taux de TVA, La case TVA renvoie la valeur prédéfinie dans les paramétrages, mais peut-être modifiée produit par produit. La saisie d'un prix de vente dans la case HT calcule mécaniquement le prix de vente TTC, et inversement.

* les modes de règlements et périodicités de règlements proposés pour ce produit ou cet abonnement o éventuellement une ou plusieurs catégories de client à qui l'offre est réservée (cf. ci-dessous) • éventuellement une catégorie de produit (cf. ci-dessous)
* éventuellement indiquer que la vente de ce produit ne nécessite pas d'adhésion à jour pour être vendu, via à une case à cocher (on peut envisager que certains produits puissent être vendus sans être conditionnés par l'existence d'une adhésion à jour, ex : cas de ventes ponctuelles, bons cadeaux etc.)

Un même produit (de même nom, unité, image, description), peut être proposé plusieurs fois à la vente, parfois même de manière simultanée, avec un ou plusieurs des éléments ci-dessus qui varient. Par exemple : on pourra saisir une vente de tomates au kg à un tarif client final accessible à tous, et une vente de tomates au kg à un tarif réduit pour les professionnels qui sera proposée seulement à la catégorie de clients « magasins bio ». Pour faciliter le travail de publication, prévoir un bouton « dupliquer une offre » pour modifier ensuite les quelques éléments qui varient.

Le fait de renseigner une catégorie de client à qui l'offre est réservée a pour effet de ne publier l'offre que dans l'espace client des clients qui appartiennent à cette catégorie. Cette offre n'apparaîtra donc pas sur le catalogue général de produits en front office.

22138

Il y a donc un catalogue d'offre de produits en ligne, accessible et visible par tous en front office, et des catalogues d'offres privées, accessibles depuis les espaces clients, qui se constituent d'après le tag « catégorie client ».

Précision sur la quantité limite d'un produit : cela s'apparente à une gestion de stock. Lorsque la quantité limite est atteinte et que tous les produits de l'offre ont été vendus, l'offre n'est plus disponible ni affichée sur le site. Prévoir un message d'avertissement en back office lors de l'épuisement d'un produit (en lien avec « 5.7 Gestion des disponibilités / des stocks »).

Afin de permettre l'organisation du catalogue en ligne et prévoir le classement des produits, il faut probablement prévoir module de classement du catalogue. On pourrait imaginer que les structures créent des catégories de produits, puis choisissent une hiérarchisation.

Par ex : figure en Ier la catégorie abonnements, puis la catégorie légumes au détail, puis la catégorie autres produits. Chaque produit étant classé par ordre alphabétique au sein d'une même catégorie de produits.

On peut imaginer comme fonction avancée à long terme un système de mise en avant de certains produits dans le catalogue (mes favoris, les plus vendus, ventes flash etc.)

En back office on doit pouvoir obtenir une vue synthétique de l'offre actuellement en cours, et des offres privées par types de clients. On doit également pouvoir réaliser certains filtres ex : produits épuisés, ou offres dont la disponibilité termine entre le xx/xx/xxxx et le xx/xx/xxxx etc.

Enfin, il serait judicieux de pouvoir déterminer en back office — si le Jardin le souhaite — un montant minimum d' achat pour valider une commande. A définir pour le cas général et par catégorie de client (il arrive que certains clients professionnels soient soumis à un minimum de commande pour permettre une livraison sur leur structure).

### Parcours de Commande

Les commandes peuvent se faire via 4 accès différents  sur le catalogue d'offre de produits en ligne : en front office en accès libre à tous  sur le catalogue d'offres privées : en front office, en s'étant connecté sur son espace client (d' après sa catégorie client)

* en back office, en créant une nouvelle commande pour un nouveau client e en back office, depuis la fiche du client concerné, en créant une nouvelle commande

La commande consiste en :

* choisir le ou les produits commandés : « ajouter au panier » choisir le lieu de livraison (point de dépôt) - n'est proposée que la carte / liste appropriée de PDD selon le parcours de commande (public ou privé) + à valider par le mot de passe si PDD Réservé à un public spécifique  choisir le jour de livraison s'il y a plusieurs options  choisir la date de livraison du produit ou la date de démarrage de l'abonnement  s'il s'agit d'un abonnement, choisir la fréquence de livraison du produit choisir le mode de règlement et éventuellement sa fréquence  en cas de choix du prélèvement SEPA, saisir le nom du titulaire du compte, et les coordonnées IBAN / BIC  saisir les éléments nécessaires à la création de la fiche client (Nom et coordonnées diverses) OU saisir les identifiant et mot de passe pour associer la commande à un compte client existant  payer une adhésion à l'association, sauf s'il y a déjà une cotisation à jour ou une dispense d'adhésion pour ce client, ou si la commande est n'est constitué que de produits qui peuvent être vendus sans adhésion

Dans le cas d'une commande en front office depuis le catalogue général, une mention « déjà client ? » permet aux personnes de renseigner leur identifiant et leur mot de passe afin d'associer la commande à leur compte client.

Dans ce cas, ainsi que dans le cas d'une commande depuis un catalogue privé sur l'espace client et dans le cas d'une commande faite en back office depuis la fiche client, les coordonnées sont prérenseignées (nom, coordonnées du client, éléments de prélèvement SEPA). Ces coordonnées peuvent être modifiées, et les modifications seront enregistrées dans le compte client. L'outil vérifie également s'il y a bien une cotisation à jour ou une dispense d'adhésion pour ce client, sinon il indique qu'il est nécessaire de régulariser l'adhésion pour que la commande puisse être validée (élément bloquant).

La fiche de commande récapitule enfin les coordonnées, le ou les produits choisis, le prix de chaque élément, le lieu de livraison et calendrier de livraison prévisionnel, les éventuels frais de livraison selon les points de dépôts choisis, le montant total, l'échéancier de règlement prévu selon le mode choisi.

Un message indique comment finaliser le règlement pour procéder à la validation de la commande, et un lien vers le terminal de paiement CB est proposé si c'est le mode de règlement qui a été choisi.

Après validation du formulaire, l'ensemble des éléments sont enregistrés automatiquement en back office (et dans l'espace client). Les règlements sont en l'état « à recevoir » et les produits sont en l'état « précommandé ».

Un email de récapitulatif de la commande est automatiquement envoyé par email avec les instructions pour finaliser le règlement (nécessaire à la validation de la commande).

### Délais limites de commandes et de modifications

Il est nécessaire de cloisonner dans le fonctionnement du logiciel un certain nombre de délais limites concernant toute modification au niveau des commandes, ce dans le but de pouvoir fixer définitivement à un instant t la synthèse des commandes à préparer / livrer pour un jour J.

La structure doit ainsi pouvoir déclarer :

 un délai limite (J-X jours) de modification de commande : blocage des reports / annulation de livraisons de produits, de changement de point de dépôt ou de jour de livraison, de suppression de la commande par résiliation à partir de X jours avant la date concernée  un délai limite (J-X jours) de validation de commande : lors du passage d'une commande de l'état « précommandé » à l'état « en préparation » (en général provoqué par la réception d'un règlement « à recevoir » qui passe à l'état « payé » cf. paragraphe ci-après), l'outil doit vérifier que le délai limite de validation de commande est respecté afin de permettre la préparation dans de bonnes conditions. Si cette validation de commande (= en général saisie de règlement) intervient trop tard par rapport à la date de préparation / livraison prévue initialement, alors l'outil va décaler automatiquement la préparation/livraison de la commande (ou le démarrage de l'abonnement) à la prochaine date possible selon les jours et lieux choisis par le client. Le client est automatiquement informé de ce changement par email.  un délai limite (J-X jours) de prise de commande : pour éviter que le cas ci-dessus de décalage de livraison se reproduise trop fréquemment, il est prudent de fixer un délai limite de commande un peu plus conséquent par rapport au jour de préparation / livraison prévu, ce afin de laisser le temps aux clients de nous faire parvenir le règlement. Ce délai impactera sur la première date proposée au client pour livraison lors du parcours de commande.

On peut éventuellement imaginer un délai de prise de commande différente en fonction des catégories clients (ex : un client professionnel payant en facture fin de mois peut à priori bénéficier d'un délai de prise de commande raccourci équivalent au délai limite de validation de commande).

### Etats de commande « précommandé, en préparation, livré »

Cas général du prépaiement des produits

La description ci-dessous n'est valable que dans le cas très majoritaire de prépaiement des produits (paiement en anticipé).

Une commande, ou un produit, peut avoir différents états :

* Précommandé : une commande a été passée mais le règlement est en état « à recevoir ». Rien ne se passe en attendant de recevoir le règlement.
* En préparation : le règlement a été reçu, il est passé de l'état « à recevoir » à l'état « programmé » ou « payé » (paiement CB validé sur le terminal, mandat de prélèvement SEPA signé reçu, autres modes de règlements reçus). Cela a pour effet de valider la commande, et envoyer un email de validation de la commande au client. L'état de la commande passe de « précommandé » à « en préparation ». Cela a pour effet de faire apparaître la commande dans la synthèse des commandes à préparer / livrer (cf. paragraphe ci-après). Rappel : au moment de la validation de la commande, l'outil vérifie que le délai nécessaire pour la préparation est respecté, décale automatiquement la date de livraison à la prochaine date possible. Cas particulier de l'abonnement : l'ensemble des produits constituant l'abonnement sont indiqués en préparation, sur toutes les semaines prévues.
* Livré : une fois que la livraison a été effectuée et déclarée en tant que telle (cf. paragraphe 3.14 ci-après), la commande passe à l'état livré. Cas particulier de l'abonnement : seuls les produits déjà livrés apparaissent comme « livrés », les autres restant à venir en livraison apparaissent toujours comme « en préparation ». La commande globale « abonnement » apparaît comme « en cours de livraison » du moment où au moins un produit de l'abonnement a été livré. Une fois que tous les produits de l'abonnement ont été livrés et que l'abonnement est terminé, celui-ci figure enfin comme « livré ».

#### Cas particulier du paiement à postériori

Les offres de vente qui proposent un paiement réalisé à postériori (ex : paiement fin de mois des commandes réalisées dans le mois) n'auront pas de statut « précommandé » ni de corrélation avec la réception des règlements. La validation du formulaire de commande aura pour effet de passer directement la commande en l'état « en préparation ».

Le passage à l'état livré est le même, soumis à la validation de la feuille de route.

Les règlements seront en état « à recevoir » jusqu'à réception du règlement, obtenu la plupart du temps sur présentation de facture. Si le client a choisi le mode de règlement par prélèvement SEPA et a déjà transmis le mandat de prélèvement signé, le règlement est en état « programmé ».

Ce cas de figure est relativement peu fréquent et est plutôt bien contrôlé. Il s'agit la plupart du temps des clients professionnels qui disposeront d'un catalogue privé.

Certaines structures, qui réservent les ventes au détail sur site aux abonnés paniers et ne souhaitent pas faire de gestion de caisse, pourraient également s'en servir pour prélever en fin de mois les achats réalisés au détail par les abonnés paniers (ex : Jardin du Limon à Vauhallan).

Note : il faut rendre possible la modification manuelle de l'état de commande, en cas de nécessité.

### Synthèse des commandes à préparer/livrer

Un onglet spécifique est dédié au récapitulatif des commandes à préparer/livrer (état de commandes ou de produits « en préparation »). Cette synthèse est actualisée en permanence et elle est consultable en avance pour n'importe quelle date à venir. Les commandes passées sont consultables dans les archives.

La page principale de cet onglet récapitule la synthèse quotidienne des commandes à préparer/livrer en termes de nombre par type de produits.

Lorsque l'on clique sur une journée de confection/livraison, on accède à la liste de l'ensemble des commandes à préparer / livrer pour cette journée. Cette liste peut être triée et filtrée selon différents critères (tournée de livraison, ordre des points de dépôt, type de clients, nom des clients, type de produits).

On peut éditer 2 types de documents . o la feuille de préparation de commandes e la feuille de route de livraison

La feuille de préparation de commandes indique les noms des clients, le type de client, les produits commandés, le point de dépôt, le no de tournée.

Lors de l'édition, plusieurs modes de présentation peuvent être proposés selon le choix de la structure (ex : entrée par type de client puis type de produits, puis ordre alphabétique des clients / ou bien ex : entrée par type de produits puis par point de dépôt puis par ordre alphabétique des clients) En bas de page une synthèse indique le nombre de produits à préparer par types de produits.

La feuille de route de livraison d'une journée est ordonnée par tournées, puis par points de dépôts selon leur ordre de livraison.

Chaque tournée comporte une première page récapitulative de la tournée, indiquant la liste des points de dépôts dans l'ordre de livraison et le nombre de produits par type de produits à livrer sur chaque

PDD.

Une synthèse totale est présente en bas de page.

Les pages suivantes sont dédiées au détail éléments à livrer sur chaque point de dépôt, avec un saut de page entre chaque PDD.

Pour chaque point de dépôt (avec rappel adresse, no téléphone et nom gérant), on retrouve la liste des produits et noms de clients à livrer, avec leur numéro de téléphone, et une case vide pour signature. Cette liste peut être ordonnée par nom des clients ou par type de produits selon le choix de la structure. Une synthèse du nombre de produits à livrer par types de produits est présente en bas de chaque page.

Sur la feuille de route, un bouton « valider que la livraison a été effectuée » permet de passer l'ensemble des produits figurant sur la feuille de route à l'état « livré ».

### Bons de livraison

Les clients professionnels sont parfois en demande de bons de livraison accompagnant la livraison. L'outil doit donc permettre l'édition de bons de livraisons pour certaines commandes spécifiques à l'instar de ce que propose des ERP

Questionnement : le document de validation de la commande et la page dédiée à ce point de dépôt dans la feuille de route, distribuée aux points de dépôts, peuvent-ils à eux deux remplacer le bon de livraison ?

# Factures

L'outil doit être en capacité d'émettre à tout moment des factures, pour des clients, périodes ou produits déterminés, à partir d'une base de document en publipostage.

On peut les émettre individuellement pour une commande ou un compte client particulier, ou de manière groupée pour un ensemble de commande ou de clients.

Les factures peuvent être envoyées par mail manuellement ou automatiquement selon les choix de paramétrage de la structure, et sont disponibles et téléchargeables sur l'espace client en ligne.

Cas spécifiques

## Maison mère avec plusieurs Jardins de Cocagne

Cas particulier à étudier dans son paramétrage :

1 maison-mère avec plusieurs établissements (ex : 2 Jardins de Cocagne). La maison-mère assure la commercialisation en global des 2 établissements (produits et abonnements des 2 établissements vendus sur un même site internet, certains produits étant les mêmes), mais la gestion logistique (appros légumes, circuit logistique / points de dépôts) et la gestion comptable sont séparés.

A priori on pourrait imaginer que la structure sociale soit la maison-mère, et créer des établissements dans « Données de la structure utilisatrice ». Lors de la création des points de dépôts et des tournées de livraison, on les lie spécifiquement à un établissement. Lors de la publication d'une offre produit on spécifie si c'est pour un établissement spécifique ou pour les 2. Lors de l'achat du produit par le client, c'est le choix qu'il fera du point de dépôt qui ira ensuite impacter en back office l'affectation de la vente à un établissement spécifique.

On peut aussi imaginer une strucuture par établissement et partager certaine sdonnées entre ces structures pour éviter des doublons, globaliser des analyses...

Ce point reste à consolider avec des organismes tels que l'association Parenthèse ou Cocagne HauteGaronne qui pourraient être concernées.

### Facturation de prestations de services

Certains Jardins de Cocagne proposent aussi des prestations de service : prestations d'animations pédagogiques, team building d'entreprises ou prestations espaces verts.

Il est indispensable que l'outil puisse être utilisé en back office pour gérer le process depuis la proposition commerciale jusqu'à la facturation et suivre les règlements de prestation de services auprès de différents clients (pas de front office sur ce stade).

### Facturation ou caution sur les contenants de paniers

Lors de la prise d'un abonnement aux paniers, certains Jardins de Cocagne souhaitent faire participer financièrement les clients à l'acquisition des contenants de paniers. Cela peut se faire sous 2 formes .

* facturation de x paniers à x €
* caution demandée de x € pour un nombre de paniers précis, qui sera restituée au moment de la résiliation d'abonnement. Il est fréquent que les clients refusent de récupérer la caution et en fasse don à l'association.

A priori au moment de la définition des paramétrages d'abonnements les Jardins de Cocagne renseigneraient s'ils souhaitent mettre en place ou non la facturation ou la caution sur les contenants de paniers. Au moment de la prise de commande d'un abonnement, ces frais supplémentaires seraient ajoutés à la commande.

La subtilité réside dans le fait que certains Jardins de Cocagne ne demandent cette facturation ou caution qu'une seule fois au premier abonnement, et ne le redemandent pas lors des renouvellements d'abonnements. Sujet à affiner avec les Jardins concernés.

A voir comment l'outil peut gérer ce système de caution (attention à l'affecter au bon compte en comptabilité) et pouvoir le réaffecter en don si besoin.

### Saisir une recette sans produit ni client identifié

Dans le cas de ventes au détail sur le marché, il est très complexe voire impossible de suivre les ventes par client et par produit. La structure réalise néanmoins un chiffre d'affaire lié à des ventes sur ce marché.

Il faudrait que l'outil puisse permettre de saisir une recette globale liée à une vente sur une journée de marché.

Eléments à saisir : Libellé de la vente (ex : marché ville X), montant total de a recette, détail des modes de règlements (montant en espèces, liste des chèques, montant en autre mode de règlement). Ces règlements s'incrémenteront également au niveau des remises à effectuer le cas échéant (remise de chèque, d'espèces, autres).

Cas restant à affiner dans la définition de l'outil

Cas des produits ou paniers offerts aux clients (dédommagement, cadeaux, parrainage). Ex • paniers offerts pour lotos : les intégrer dans les autres mais sans encaissement attendu  Gestion du parrainage entre clients

* Lors des absences de clients abonnés aux paniers, certains font le choix de faire don de leur panier : don de panier qui sera remis à une autre personne, ou don monétaire du montant du panier à l'association (le panier n'est pas préparé). Le don peut aussi concerner une caution que le client ne souhaite pas récupérer et dont il souhaite faire don à l'association.
* Mécanisme de blocage de la préparation/livraison à partir d'un certain montant d'impayé ou de solde négatif
* Besoin de déclarer des modifications sur des livraisons déjà effectuées (ex : produit perdu et non livré pour un client)

 Besoin de déclarer des modifications sur des abonnements déjà paramétrés (ex : problème exceptionnel, il n'y aura finalement pas de boîte d'œuf ou de panier de légumes cette semaine)

|  |
| --- |
| Front Office : fonctions attendues dans la VI.O |

### Description générale

Compte tenu de l'existence des sites internet Jardins de Cocagne mutualisés, nous souhaitons étudier la possibilité de développer le Front Office sur cette base en l'étoffant.

Ces sites ont été développés sur une technologie CMS Wordpress. Une trame globale est proposée et peut être personnalisée en partie par les Jardins de Cocagne. Ces sites sont reliés au site national du Réseau Cocagne, avec un relai automatique de certains éléments (actualités, carte des points de dépôts, recettes, contenus divers, facilités de référencement). Ces sites sont aujourd'hui hébergés sur le serveur OVH. Les développements et la maintenance sont assurées par le prestataire Ecedi. Une des limites de l'exercice reposera probablement sur la forte dépendance envers ce prestataire pour toute modification à apporter sur ces sites.

Pour aller plus loin .

Exemple de 3 sites Jardins de Cocagne personnalisés . oasis.reseaucocagne.asso.fr ; jardinsdelucie.reseaucocagne.asso.fr ; chlorophylle.reseaucocagne.asso.fr Lien du site national du Réseau Cocagne : http://www.reseaucocagne.asso.fr/

Cependant nous confrontés à la réalité de certains Jardins de Cocagne qui ne souhaitent pas avoir de site internet, et d'autres qui ont déjà le leur et ne souhaitent pas en changer. Il faudra ainsi étudier la possibilité que ces structures puissent tout de même utiliser les fonctionnalités back office voire front office du logiciel de gestion commerciale.

Les volets descriptifs de site vitrine ne font pour l'instant pas partie du cahier des charges car ils sont à priori déjà existants. Ce point reste toutefois à éclaircir d'après les questions de compatibilité.

On peut donc imaginer que les éléments développés en Front Office en lien avec le logiciel de gestion commerciale puissent être intégrés au sein d'autres sites internet (à travers des liens ou code iframe par exemple ?).

Ainsi, les développements Front Office concerneront à minima : La carte de géolocalisation des points de dépôt et fiches PDD

* Le catalogue d'offre en ligne
* Le parcours de commande
* Le paiement en ligne (CB)
* L'espace client avec toutes ses fonctionnalités
* Eventuellement l'espace recettes
* Enfin, l'ensemble du Front Office doit être en site responsive pour s' adapter aux smartphones, tablettes et autres nouvelles technologies.
* Nous imaginons à terme le développement d'une application dédiée aux adhérents et clients.

L'outil devra permettre jardin par jardin de définir les fonctionnalités ouvertes en front-office e un ensemble de fonctions paramétré par le jardin

* au sein de ce cadre, le client peut utiliser ces fonctions (paiement, changement PDD, suspension,..

### Carte de géolocalisation des points de dépôt et fiches PDD

A partir du module de paramétrage des points de dépôts en back office, le site internet présentera une carte de géolocalisation des points de dépôts.

Celle-ci devra être développée également sur un outil libre, qui ne dépendra pas de licences diverses à renouveler.

Elle pourra être mise sur une page informative du site internet de la structure (pour consulter les points de dépôts), mais aussi proposée dans le parcours de commande au moment de choisir le point de livraison.

Pour rappel sur cette carte publique, ne doivent figurer que les PDD ouverts à tous et ceux Réservés à un public spécifique (n'apparaissent pas les PDD professionnels). Dans les commandes des professionnels (catégories clients spécifiques), un onglet déroulant des PDD de leur catégorie sera suffisant si c'est plus simple.

Il serait pertinent que les indicateurs des points de dépôts puissent avoir une couleur différente : I couleur pour l'indicateur du PDD sur le site du Jardin de Cocagne, 1 couleur pour les PDD ouverts à tous, 1 couleur pour les PDD réservés à un public spécifique.

La carte doit être centrée de manière à ce que tous les points de dépôts soient visibles dans le cadre (zoom / dézoom possible ensuite).

En cliquant sur l'indicateur d'un point de dépôt, un espace d'information s'ouvre sur le côté pour donner les informations du PDD (mais la carte générale est toujours visible pour zoomer ou cliquer sur un autre indicateur si besoin). L'espace d'information indique :

le nom du lieu, son adresse, ses coordonnées téléphone, mail, site web le texte de présentation du lieu et la photo ou image du PDD les jours et créneaux horaires de récupération des paniers l'information « Point dépôt réservé aux texte personnalisable » si c'est un PDD Réservé à un public spécifique un lien choisir ce point de dépôt en lien avec le parcours de commande.

si les fonctions avancées de PDD complet et congés des PDD ont été mises en place, ces informations apparaissent également ici.

### Catalogue d'offre en ligne

Ce sujet a déjà été décrit en partie dans le paragraphe 3.10 Saisie de l'offre produits et catalogue d'offre en ligne ».

Les vignettes des produits proposés apparaissent dans I 'ordre de classement défini. En cliquant dessus on peut accéder à toutes les informations sur ce produit. Le client met le produit dans son panier s'il souhaite le commander et peut faire varier la quantité. Il peut consulter la synthèse de son panier avant de passer aux étapes suivantes de la commande.

Le système attendu est assez proche des site marchands classiques, à quelques subtilités près (système d'adhésion, catégories de clients ou de PDD etc.)

Pour rappel il y a 2 types de catalogues : le catalogue public ouvert à tous, et de catalogues privés accessibles depuis l'espace client, abondé par les offres réservées à des catégories de clients bien spécifiques.

### Parcours de commande

Ce sujet a déjà été décrit dans le paragraphe « Parcours de Commande ».

Pour rappel en front office on peut considérer qu'il y a 3 parcours de commandes possibles o un parcours « nouveau client » depuis le catalogue public (qui va créer un compte client) o un parcours « déjà client » depuis le catalogue public, qui va rattacher sa commande à son compte client

• un parcours « commande privée » depuis un catalogue privé sur l'espace client, pour une catégorie de clients bien spécifiques

### Paiement en ligne (CB)

Ce sujet a déjà été décrit dans le paragraphe « Règlements » sous partie « Paiement par carte bancaire ».

Les développements à réaliser sur cette partie concernent essentiellement la création d'un lien vers un terminal de paiement en fonction de la banque choisie par le Jardin de Cocagne, et la gestion de la communication de données du front office ou back office vers le terminal puis du terminal vers le back office pour l'enregistrement de la transaction ou de son échec (état de règlement « payé » ou « rejeté »).

### Espace client « Mon compte »

Le client pourra accéder à un espace client appelé « Mon compte », sur lequel il pourra consulter :  Ses coordonnées personnelles

 Ses coordonnées bancaires (prélèvement SEPA)

* Ses commandes en cours, avec calendrier et lieux de livraison prévus
* L'historique de ses commandes, de ses livraisons reçues et ses factures
* Le suivi de ses règlements effectués, les règlements prévisionnels programmés ou à recevoir, l'état de son solde
* En cas d'abonnement panier : la composition de son prochain panier à venir. L'affichage sera personnalisé grâce au module décrit en « Composition des paniers ».
* En cas d'abonnement panier : Les feuilles de chou de son panier (affichage ciblé selon son type de panier et tournée de livraison). Cf. « Modèles pour publipostage »
* En cas de client appartenant à une catégorie spécifique : le catalogue d'offre privée Depuis cet espace, il pourra :
* Renseigner / Modifier ses coordonnées personnelles
* Renseigner / Modifier ses coordonnées bancaires (prélèvement)
* Déclarer une absence reporter ou annuler un produit selon l'option configurée par le Jardin de Cocagne
* Modifier son point de dépôt ponctuellement pour une livraison, ou définitivement pour toutes les livraisons d'un abonnement
* Modifier le jour de livraison de son abonnement (ponctuellement ou définitivement)
* Télécharger les factures relatives à ses commandes
* Effectuer un règlement de régularisation par carte bancaire ou par ordre de prélèvement o Télécharger les feuilles de chou de son panier o Effectuer une commande depuis le catalogue d'offre privée

Le module gestion des utilisateurs : il devra permettre de gérer un annuaire avec des profils de droits (ou groupes). Il serait souhaitable de ne pas distinguer des adhérents, de clients ou d'utilisateurs mais avoir un outil puissant de gestion des permissions.

### Recettes

Les Jardins de Cocagne apprécient de donner accès à un module de recherche de recettes en ligne publiées par le Jardin.

A l'heure actuelle il existe un module de ce type sur les sites internet Jardins de Cocagne intégrés au site du Réseau National, avec un onglet présentant les recettes du Jardin, et un onglet pour les recettes du Réseau Cocagne. A étudier la pertinence de l'option à garder.

Si le module était à recréer alors on pourrait imaginer en back office un module de publication de recettes, et en front office un espace de recherche de recettes par mots clés. Sortiraient toutes les recettes où figurent ce mot clé.

Idéalement à terme, il faudrait que chaque saisie d'une recette sur un back office d'un des Jardins de Cocagne alimente une base de données nationale. Les modules de recherche des front office de l'ensemble des Jardins iraient piocher dans cette base de données nationale.

Un wiki recettes cocagne ?

Autres fonctions souhaitées pour la VI.O ou post VI.O

### Tableau de bord, post-its, alertes ou rappels

Post-its : gestion de taches perso

Distinguer post-its perso et groupes ou publics.

Prévoir un système d'alerte type « post-it » : on note des éléments sur un post-it virtuel avec une date d'apparition souhaitée de ce post-it. Il apparaît à partir de cette date, jusqu'à ce qu'il soit traité (supprimé). On peut masquer temporairement le post-it mais il sera représenté à la prochaine ouverture du logiciel. Un post-it peut être modifié à tout moment. On peut aussi consulter à tout moment la liste des post-it si on veut voir l'ensemble des actions à venir dans le temps. Prévoir des boutons : Masquer, Modifier, Supprimer.

L'outil devra permettre de générer des post-its ou alertes liés à des dates d'échéance (fin abonnement, soldes négatifs. selon paramétrage du tableau de bord.

### Filtres, requêtes, statistiques

L'outil doit permettre de nombreux choix de filtres, de tri, et de recherche d'après des critères avancés, dans tous les modules du logiciel.

Les recherches de termes se font dans l'ensemble de la case et ne reproduit pas strictement le contenu (ex : cherche d'un client grâce à 3 lettres qui peuvent être en début, milieu ou fin de nom).



La plupart des éléments de listes doivent pouvoir être exportés sous format excel (ex : liste clients, points de dépôts, commandes, etc.).

Il doit être possible de générer à tout moment une requête permettant d'interroger les différentes tables présentes dans la base de données de l'outil.

Un module dédié permettra de sortir différents bilans et statistiques. Certains pourront être prédéfinis, mais l'on doit pouvoir en paramétrer d'autres que l'on cherche à consulter régulièrement. Ex : suivi des ventes par type de produit, par tournée, par type de client, par point de dépôt, par périodicités variables, etc. Autre ex : Courbe des nouveaux inscrits, du nb d'abonnés aux différentes formules de paniers etc.

Le prestataire fournira des requêtes pré construites.

Un outil d'aide à l'élaboration de requêtes et d'enregistrement de requêtes facilitera la création de données d'export ou d'aide à la décision.s

### Comptabilité

La comptabilité est effectuée sur d'autres logiciels comptables. L'outil doit donc être en capacité de préparer un certain nombre de données, exportables sous différents formats compatibles avec la plupart des logiciels de gestion comptable présents sur le marché.

On peut pré-paramétrer l'outil avec les éléments du plan comptable général. Mais il est important de proposer un module de paramétrage dédié à la comptabilité pour permettre aux structures de personnaliser selon leur usage et saisir le plan comptable qu'elles utilisent (indiquer les classes où affecter différentes lignes de compta). Ce module doit également leur permettre de renseigner la périodicité de leur exercice comptable.

A prévoir : une fonction de clôture de l'exercice comptable à activer manuellement, qui aura pour effet d'empêcher toute modification ultérieure sur l'exercice concerné.

De là, on doit pouvoir obtenir aisément une synthèse et une extraction à minima (liste non exhaustive) :

* de l'ensemble des types de ventes
* de l'ensemble des comptes clients : synthèse par compte client et synthèse globale e des éléments relatifs à la TVA

Cette thématique devra être abordée plus en détail avec des comptables de Jardins de Cocagne.

### Module d'envoi de mails

Un module d'envoi d'email doit être prévu avec 2 volets :

* un volet d'envoi automatique d'email à une personne dans des scénarii prédéfinis (ex • enregistrement de commande, validation de commande, création d'un nouveau mandat de prélèvement à signer, information de reconduction tacite de l'abonnement etc.), dont les contenus sont personnalisables
* un volet d'envoi d'email à des groupes de clients, à filtrer d'après des critères multiples (ex : ceux qui règlent par chèque, clients en situation d'impayé ou en solde négatif, clients livrés sur une tournée ou un point de dépôt précis, le jour J, avec un abonnement à un panier de type X, etc.) avec un contenu de mail personnalisable o des mails avec des données personnalisées ( ex : factures, liens vers paiement ligne pour créditer solde...)

Les mails doivent pouvoir faire référence à des éléments de la base de données qui permettent de personnaliser automatiquement les emails pour chaque client (ex : Nom, Prénom, commande effectuée, date début abonnement, point de dépôt, solde, etc.)

On doit pouvoir consulter la liste des personnes prévues en destinataires et pouvoir en retirer de la liste si besoin.

Un système d' archivage doit permettre de consulter à posteriori les mails envoyés via l'outil et la liste des destinataires concernés (archivage via le module de mail, voire éventuellement sur les fiches clients).

L'outil ne doit gérer des mails entrants.

### Modèles pour publipostages de documents à imprimer

Au long de la description de ce cahier des charges, plusieurs documents sont édités sous forme de publipostage. Il faudra donc prévoir un espace pour charger les modèles de documents et définir les éléments de base de données à faire figurer en publipostage.

Documents concernés (liste non exhaustive) :

* Mandats de prélèvement SEPA
* Bons de livraison
* Factures
* Feuille de chou (il s'agit du document informatif remis chaque semaine avec le panier)

Les usages du publipostage seront variables.

Par exemple le format de mandat de prélèvement SEPA ne sera saisit qu'une seule fois au démarrage, le publipostage se fera automatiquement dès que de nouvelles coordonnées BC et IBAN seront saisies, ainsi que l'envoi automatique par email.

Pour les feuilles de chou, celles-ci sont différentes toutes les semaines. Les éléments de la base de données utilisés pourront être selon le choix des structures : éléments de date, de composition du panier, de tournée de livraison, de point de dépôt, de nom prénom du client, de type de panier ou autres abonnements, solde du client. On peut imaginer une extraction de données par fichier excel pour effectuer le publipostage en dehors du logiciel de gestion commerciale, mais l'intégration dans l'outil pourrait permettre la publication de la feuille de chou dans l'espace client, voire l'envoi individualisé par email.

Dans tous les cas, l'ensemble des documents émis en personnalisation par publipostage doivent être archivés dans l'outil (mandats / BL / facture sur les fiches clients notamment).

### Composition des paniers

Après la préparation des paniers, on veut suivre ce qui a été mis dans les paniers c'est à dire les légumes vendus.

A terme, il pourra être envisagé un outil qui aide à préparer la livraison en aidant l'encadrant à calculer les besoins en légumes mais aussi à communiquer (sous toutes réserves!) aux adhérents une compo prévisionnelle de paniers.

Par contre, il n'est pas souhaité une fonction de choix de la compo du panier par le client.

Un module doit pouvoir permettre, chaque semaine, d'aller renseigner les compositions des paniers de la semaine pour les clients qui sont abonnés aux paniers. Sur une même tournée, la composition est différente d'un type de panier à un autre, et peut aussi être différente d'une tournée à une autre (ex : composition du petit panier différente le Mardi et le Vendredi).

La composition d'un panier est caractérisée par :

* un type de panier, un no de tournée et un no de semaine o une liste de légumes avec les quantités prévues et une unité pour chaque ligne (kg, botte, pièce etc.) o le prix unitaire des légumes (prix au kg, à la botte, à la pièce etc.)
* le prix légumes mis en panier : détail pour chaque ligne (= prix unitaire \* quantité prévue) et le prix total de légumes mis en panier (= la somme du détail de chaque ligne).

Pour faciliter la saisie des compos de paniers (qui se ressemblent souvent), prévoir une fonction « dupliquer », pour apporter ensuite juste des modifications mineures.

Dans un premier temps, cette composition serait exploitée pour publication :

* Sur l'espace client des personnes abonnées au panier : ne s'affiche de la composition de son panier (d'après le type de panier, no de tournée auquel il appartient)
* Par envoi d'email aux personnes recevant un panier cette semaine (idem ne s'affiche que la composition de son panier)
* Par publipostage pour édition de la feuille de chou
* Eventuellement sur le site internet ou réseaux sociaux. Le Jardin doit pouvoir choisir quel type de publication il souhaite mettre en place ou non, et quels éléments sont publiés (seulement la liste des légumes, avec les grammages prévus ou non, avec les tarifs unitaires légumes ou non etc.)

Dans les évolutions à long terme on pourrait imaginer .

* Pouvoir consulter le récap successif semaines après semaines des compositions de paniers (ordonnés par type et no de tournée).
* Pouvoir suivre dans le temps le prix total légumes mis en panier semaines après semaines (afin d'encadrer les variations et être au plus près en fin d'année)
* Pouvoir alimenter la variation des stocks d'après le nombre de panier préparés et leur composition, ou éventuellement calculer les quantités de récoltes à effectuer pour honorer ces paniers (cf. paragraphe suivant)

### Gestion des disponibilités / des stocks

Dans un premier temps, la gestion des stocks concernera à minima la notion de catalogue d'offre en ligne, avec un nombre de produits proposés en vente pour une livraison possible sur une période définie (cf. «Saisie de l'offre produits et Catalogue d'offre en ligne »). Quand la quantité saisie est épuisée ou la période de livraison est passée, l'offre de produit n'est plus disponible ni affichée sur le site.

C'est en résumé un module de suivi des disponibilités à la vente. Prévoir un système d'avertissement de l'épuisement d'un produit afin de pouvoir en modifier la quantité ou la durée de disponibilité s'il est en réalité encore disponible.

Dans les évolutions à long terme (non prioritaires pour l'instant, c'est une mise en perspective) on pourrait imaginer que ce module puisse être développé comme outil de gestion des stocks en interne du Jardin de Cocagne. La structure pourrait saisir l'ensemble des stocks de produits (légumes de garde, légumes prêts au champ, autres produits d'achat-revente) et lors de chaque commande, le logiciel irait déduire la quantité de produits commandés de la quantité renseignée en stock. Via le module de déclaration de composition des paniers (cf. paragraphe précédent), il pourrait notamment calculer les volumes de légumes à déduire du stock d'après le nombre de paniers confectionnés selon le type de panier et la composition. La notion de pelte devra également être intégrée.

#### Gestion des réclamations

Relier les réclamations au compte client avec possibilité de cherche multicritères sur ces réclamations et génération d'alertes sur Tableau de bord paramétrable.

Cette fonction pourra être implémentée post VI .0 car estimée comme moins prioritaire.

# Comptes utilisateurs

Les comptes sont individuels et nomitaifs.

Il est complexe de prédéfinir en avance des rôles et autorisations par type d'utilisateurs pour la centaine de Jardins de Cocagne dont aucun d'entre eux n'est organisé de la même manière dans les organigrammes et répartition des fonctions.

A priori, on pourrait imaginer que le Ier compte utilisateur soit un compte « Administrateur du site » où tout est ouvert. Cette personne aura la charge d'effectuer les paramétrages de base de démarrage de l'outil, et notamment de définir des rôles et autorisations adaptés pour sa structure.

Cela pourrait se présenter sous forme d'un module d'attribution des rôles et autorisations, avec : o un titre à personnaliser pour définir un type de rôle o la liste des personnes (identifiants et mots de passe) pouvant accéder à ce rôle e la liste des modules accessibles en consultation ou en modification o une liste d'actions possibles ou non à réaliser (cocher / décocher) Cette liste sera à affiner dans un 2ème temps d'après la conception de l'outil.

Par exemple, on pourra imaginer des groupes de rôles de différents de type :

* Administrateur central : qui a accès à tous les niveaux de paramétrages les plus fins
* Gestion des ventes : qui peut modifier tous les éléments des fiches clients, produits, commandes, règlements, points de dépôts
* Préparateur de commande / Livreur : qui n'a accès qu'au module d'édition des synthèses des commandes à préparer et livrer
* Comptable : qui est la seule personne à avoir accès aux modules de paramétrage et d'extraction comptable Etc.

## Services « réseau social » pour adhérents/clients

Dans des versions ultérieures, on pourra paramétrer l'activation de modules de type « réseau social local »c comme le covoiturage pour récupérer son panier, l'accès à une base d'entraides...

Par contre il semble que le wiki recettes de cuisine soit plus justifié avec une base nationale que des bases locales pour une meilleure mutualisation.

## Fonctions avancées d'import — export

Au-delà des nombreuses fonctions de filtres, requêtes, exports de données mentionnées dans ce document pour la gestion commerciale courant, il est important de prévoir des fonctions avancées

d'import-export via des fichiers csv afin de pouvoir communiquer avec tout autre type de logiciel qui serait nécessaire.

Le besoin le plus important à ce sujet concernera les imports liés au transfert de la gestion commerciale d'un ancien outil de gestion vers ce nouvel outil créé, qui doit se faire de manière facilitée. Cela concernera majoritairement des informations venant du logiciel de gestion des adhérents préexistant au sein du Réseau Cocagne, mais aussi peut-être d'autres outils qu'utilisent aujourd'hui d'autres Jardins.

Parmi ces imports de démarrage, devront figurer un maximum d'éléments (base de données des adhérents, des points de dépôts, état des commandes, des abonnements, des règlements etc.).

2 points de vigilance particuliers pour ces imports de démarrage :

* prévoir une notion de solde initial (on reprend tel quel le solde des fiches clients de l'ancien outil)
* prévoir une prise en charge des RUM créées et des mandats de prélèvement signés avant la mise en place de l'outil (moulinette d'intégration pour continuité d'usage)

Parmi les autres usages de ces fonctions avancées, des exports avancés de données peuvent être nécessaire pour aller abonder d'autres outils Exemples : carte des points de dépôts Cocagne consolidée à l'échelle de la région ou du national, ou autres données à partager au national (par ex pour créer une mercuriale Cocagne, ou un catalogue de produits transformés Cocagne).

## Hébergement et Connectivité

### Usage simultané

Il est indispensable que l'outil puisse être utilisé par plusieurs utilisateurs simultanés, sur différents postes.

Ainsi il semble indispensable que la gestion du back office soit hébergée sur un serveur en ligne, avec des sauvegardes automatiques.

### Fonctionnalité hors connexion

Plusieurs Jardins de Cocagne sont en zone rurale avec des conditions d'accès à internet limitées. Une coupure ou une absence de connexion ne doit pas les empêcher de travailler sur cet outil. Il est nécessaire de pouvoir proposer un usage de I 'outil en mode hors connexion avec des synchronisations qui se mettent en place dès que la connexion internet est de nouveau disponible.

### Hébergement et Flux de serveur

Le prestataire devra proposer une solution technique en termes de capacité d'hébergement qui permettra d'avoir en permanence une disponibilité de flux de serveur suffisante pour répondre à tous les afflux de -l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble des outils multi-société des Jardins de Cocagne (potentiellement 130 structures avec chacun plusieurs salariés concernés).

Certains moments clés de l'année peuvent générer une activité conséquente simultanée dans l'ensemble du Réseau Cocagne : par ex renouvellements d'abonnements en fin d'année, instruction des prélèvements en début de mois etc.

Un serveur national et des serveur locaux relais à envisager ?

## Sécurité des données

L'outil devra permettre une sécurisation des comptes (mots de passe cryptés, exigeants, renouvelés), des accès, des données. Des tutos devront sensibiliser les utilisateurs à la sécurité des données.

37138

L'outil prendra en compte les règles de la RGPD.

Il est indispensable que l'ensemble des flux de communications soient cryptés dans un but de protection des données, en particulier concernant les coordonnées bancaires, mais également des données personnelles.

Il faudrait étudier la pertinence de masquer certaines données dans le back office (par ex : IBAN en XXXX XXXX XXXX XXX) rendues accessibles en cliquant sur un bouton, afin de prévenir toute tentative d'intrusion et de récupération des données.

## Sauvegardes

Les structures n'ayant pas le réflexe d'effectuer des sauvegardes, l'outil doit permettre un enregistrement permanent des données, qui peuvent être retrouvées à n'importe quel moment, depuis n'importe quel poste. Cela peut permettre notamment que 2 personnes travaillent en même temps sur le même outil sans qu'il y ait de conflit.

L'outil doit prévoir la possibilité pour un utilisateur autorisé mais non informaticien de revenir en arrière sur certaines actions importantes, avec une récupération du système à un moment précis. Ex : export comptable ou fichier de remise de règlement validés, mais comportant des erreurs, nécessitant de revenir en arrière pour corriger puis re-procéder à l'action.

# Lois à respecter

Le logiciel devra être en conformité avec l'ensemble des lois, et en particulier avec :

* La loi informatique et libertés concernant la collecte, le traitement, la conservation et le droit de rectification de données personnelles, et la déclaration à la CNIL.
* La loi de finances concernant l'inaltérabilité, la sécurisation, la conservation et l'archivage des opérations.
* Les normes relatives au prélèvement SEPA et éventuellement autres normes concernant les autres modes de règlement.

Le prestataire devra nous accompagner sur les procédures éventuelles à mettre en œuvre dans ce cadre.