



## Sommaire :

US#Tronc-Commun-062-001

Marketplace > Dashboard offreur > Annonce : CRUD FAQ + création des tables

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-002

Dashboard Offreur > Profil public : CRUD FAQ "Entreprise" + création des tables

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-003

Page publique Offre : Affichage FAQ en accordéons + CTA "J'ai une question"

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-004

Page publique Fiche Offreur : Affichage FAQ Entreprise en accordéons

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-005

Modération légère : liste noire mots-clés + e-mail auto admin

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-006

Historisation des FAQ modifiées (versioning simple)

Estimation : xx jours

TS#Tronc-Commun-062-007

API publique : enrichir GET /listings et /users avec les FAQ

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-008

Configuration & toggles (par univers) : limites, activation, suggestions

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-009

SEO : JSON-LD FAQ sur page Annonce (FAQPage)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-010

SEO : JSON-LD FAQ sur Fiche Offreur (FAQPage)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-011

SBO > Annonces ou Utilisateur > Détails : Afficher les FAQ

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-015 (Optionnelle)

Suggestions automatiques par scraping (site web Offreur)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-016

Internationalisation manuelle (préparer EN, plateforme FR à date)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-017

[Optionnel] WordPress (Univers) : Page "FAQ" éditoriale (accordéons + JSON-LD)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-018

[Optionnel] Connector IA (Mistral) pour suggestions avancées (FR)

Estimation : xx jours

US#Tronc-Commun-062-019

Marketplace > Fiche offreur ou annonce : Vote "Utile / Pas utile" par question pour utilisateurs identifiés

Estimation : xx jours


US#Tronc-Commun-062-020

Gestion des votes lors de l'édition ou suppression d'une FAQ (dashboard Offreur)

Estimation : xx jours

## Description de l'Epic :

### Objectif :

Permettre aux offreurs d'ajouter des questions/réponses (FAQ) sur leurs **annonces** et leur **profil public (entreprise)**, d'exposer ces contenus via l'API publique (GET) pour une éventuelle consommation WordPress, et d'optimiser le SEO via des schémas JSON-LD conformes à  [Schema.org - Schema.org](https://schema.org)

.

La V1 reste **100% éditoriale**, sans votes, avec **suggestions optionnelles** et garde-fous (mots bannis).

Cette Epic couvre :

- CRUD de FAQ côté offreur (annonce et profil entreprise) avec **limites (3 par défaut), longueurs max** (Question ≤ 150, Réponse ≤ 300), **ordre** (drag & drop).
- Front : affichage en **accordéons accessibles (RGAA)** et CTA de contact (déjà présent sur les fiches annonces et offreurs).
- **Modération légère** (liste noire, alerte admin), **historisation** des FAQ modifiées.
- **API GET /listings** et **/users** enrichies (lecture seule).
- **SEO** : JSON-LD **FAQPage** sur pages Annonce/Offreur (exposition max 3 Q/R).
- **Suggestions** :
  - **Dictionnaire administrable** (SBO) par thématique/typologie (manuel).
  - **Scraping optionnel** (paramétrable) pour pré-remplir si l'offreur n'a pas encore atteint la limite depuis son site web.
  - **Connector IA (Mistral)** optionnel (V3) pour propositions FR.
- **Page "Top FAQ"** paginée (listing global), et **page FAQ WordPress** éditoriale (univers).
- **Internationalisation manuelle** (FR en V1, champs EN prêts si besoin).

### Périmètre :

Tronc commun, activable/désactivable par **feature toggles** par univers.

## US#Tronc-Commun-062-001

### Titre :

Marketplace > Dashboard offreur > Annonce : CRUD FAQ + création des tables

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Offreur,

**Lorsque** je crée/édite une annonce,

**Alors** je peux gérer une **FAQ** (ajouter, modifier, supprimer, réordonner) dans une limite par défaut de 3 Q/R (paramétrable).

### Critères d'acceptation :

- Onglet/section "FAQ - Questions / Réponses" sur l'édition d'annonce (création & édition)
- Bouton "+ Ajouter une question" ouvrant 2 champs : **Question (input, ≤ 150 caractères), Réponse (textarea, ≤ 300 caractères)**.
- Liste des Q/R avec **Éditer / Supprimer / Réordonner (drag & drop)**.
- **Validations** :
  - Question ≤ 150 caractères
  - Réponse ≤ 300 caractères
  - Pas de couple vide (exemple, juste une question ou juste une réponse)
  - Pas de doublon (normalisation casse/espaces)
- **Min 0 / Max 3** Q/R (paramétrable) ; publication possible avec 0 Q/R.
  - Pas de configuration SBO pour augmenter le nombre de FAQ prévue en V1
- **Création BDD** : table `listing_faq` (id, listing\_id, question, answer, position, locale?, created\_at/updated\_at).
- Sauvegarde atomique + messages d'erreurs accessibles (RGAA).

## US#Tronc-Commun-062-002

### Titre :

Dashboard Offreur > Profil public : CRUD FAQ "Entreprise" + création des tables

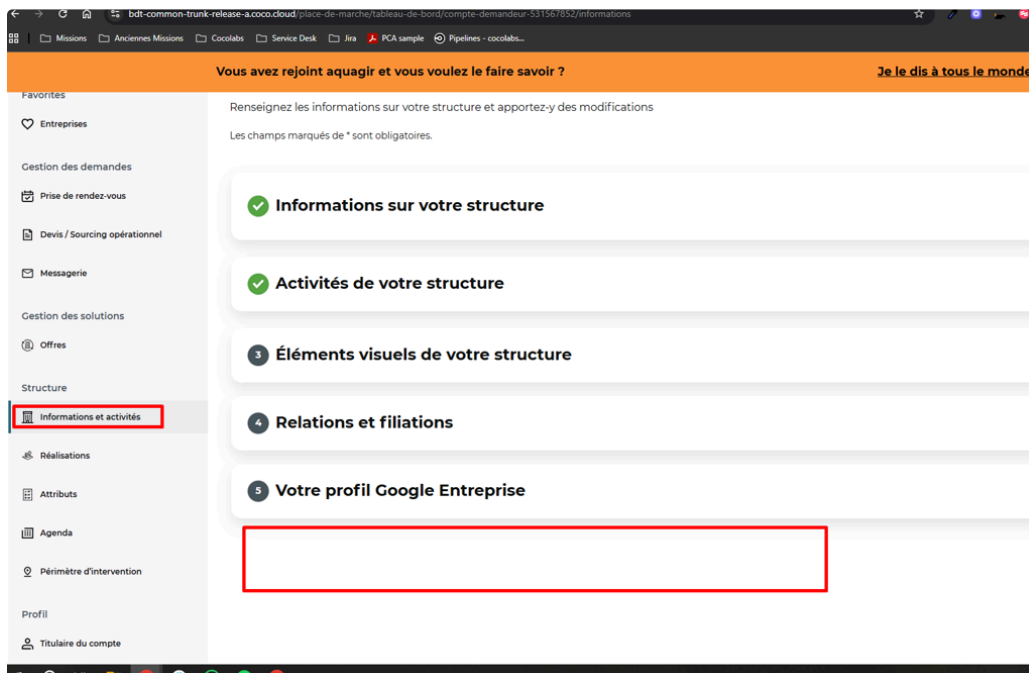
Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Offreur,

**Je veux** gérer une **FAQ Entreprise** sur mon **profil public**,  
**Alors** je peux créer/éditer/supprimer/ordonner jusqu'à **3 Q/R** (paramétrable).

Nouveau formulaire “FAQ - Questions / Réponses” disponible dans l'édition du profil entreprise  
“Informations” :



### Critères d'acceptation :

- Section “FAQ Entreprise” avec **CRUD + réordonnement**.
- Champs & **validations** identiques à US#062-001 (150/300, anti-doublon).
- **Création BDD** : table `userfaq` (id, user\_id, question, answer, position, locale?, created\_at/updated\_at).
- Sauvegarde indépendante des autres onglets du profil.

### Remarques :

Même UX que pour les annonces pour homogénéité.

**US#Tronc-Commun-062-003**

**Titre :**

Page publique Offre : Affichage FAQ en accordéons + CTA "J'ai une question"

Estimation : xx jours

**Description :**

**En tant que** Visiteur,

**Je veux** consulter une **FAQ claire** sous forme d'**accordéon accessible**,

**Alors** je comprends mieux l'Offre et peux contacter l'Offreur si besoin.

**Critères d'acceptation :**

- Ajout d'une ancre FAQ dans le header de la page
- Section "FAQ" **affichée uniquement** s'il existe au moins 1 Q/R.
- Accordéons **accessibles** : Question = button ( `aria-controls` , `aria-expanded` ) ; Réponse = panneau repliable ; **navigation clavier/focus** conformes RGAA.
- **CTA "J'ai une question"** sous la FAQ :
  - Permet de rediriger vers la messagerie avec l'offreur
    - Si compte visiteur non authentifié alors fallback vers le formulaire de connexion avant de revenir vers la partie messagerie
- Style **cohérent** avec design system ; **responsive**.

**US#Tronc-Commun-062-004**

**Titre :**

Page publique Fiche Offreur : Affichage FAQ Entreprise en accordéons

Estimation : xx jours

**Description :**

**En tant que** Visiteur,

**Je veux** consulter la **FAQ Entreprise** sur la fiche Offreur,

**Alors** je retrouve des accordéons **accessibles**, cohérents avec les annonces.

**Critères d'acceptation :**

- Affichage uniquement si  $\geq 1$  Q/R.
- Accordéons accessibles (mêmes règles RGAA que US#062-003).
- **CTA "J'ai une question"** sous la FAQ :
  - Permet de rediriger vers la messagerie avec l'offreur

- Si compte visiteur non authentifié alors fallback vers le formulaire de connexion avant de revenir vers la partie messagerie

## US#Tronc-Commun-062-005

### Titre :

Modération légère : liste noire mots-clés + e-mail auto admin

Estimation : xx jours

**En tant que** Administrateur,

**Je veux** gérer une **liste de mots bannis** depuis le SBO, et être notifié lorsqu'un contenu la contenant est créé ou modifié,

**Alors** je peux **masquer automatiquement** les Q/R concernées et maintenir la qualité éditoriale sur les FAQ.

### Critères d'acceptation :

- Une nouvelle rubrique est disponible dans le **SBO > Import / Export > Mots bannis**.
- L'admin peut importer un fichier CSV contenant une liste de mots ou expressions bannies.
  - Format attendu :
    - `mot_banni;commentaire (optionnel)`
    - Ex : `arnaque;terme sensible`, `politique;non autorisé`
- En cas de **création ou modification** d'une FAQ **contenant** un mot banni :
  - Le couple **Question/Réponse** concerné est automatiquement **masqué** côté public (non visible sur la fiche).
  - ex : "Arnaques" est banni car "arnaque" est inclus dans la liste des mots bannis
    - Insensible à la casse
  - Un **email automatique** est envoyé à l'admin avec :
    - L'ID du contenu concerné,
    - Le mot détecté,
    - L'auteur (offreur) et l'objet (annonce ou profil).
- L'admin peut également **masquer manuellement** une Q/R depuis SBO (granularité par couple).
- Un indicateur "**Visibilité**" ( visible /  masquée) est présent pour chaque Q/R côté SBO.
- Par défaut, toute nouvelle Q/R est **en mode visible** jusqu'à détection ou masquage manuel.

### Remarques :

- Masquage = champ booléen `is_visible` dans `listing_faq` et `user_faq`.
- L'admin peut toujours s'**impersonnifier** pour modifier directement le contenu.
- En cas de masquage automatique, la Q/R reste stockée en base (non supprimée).

## US#Tronc-Commun-062-006

### Titre :

Historisation des FAQ modifiées (versioning simple)

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Système,

**Je veux archiver** la version précédente d'une FAQ lors de son édition,

**Alors** je conserve une trace dans les logs des X versions précédentes sur les 30 jours glissants.

### Critères d'acceptation :

- **Table** `faq_history` (scope: listing|user, faq\_id, question, answer, version, edited\_at, edited\_by).
- À chaque modification de Q/R, copie en historique
- **Purge** automatique et quotidienne des éléments datant de plus de 30 jours

## TS#Tronc-Commun-062-007

### Titre :

API publique : enrichir GET /listings et /users avec les FAQ

Estimation : xx jours

### Description :

Exposer en **lecture seule** les FAQ associées aux annonces et aux profils offreurs.

### Critères d'acceptation :

- `GET /listings/{ids}` renvoie `faqs: [{id, question, answer, position, status}]`
- `GET /users/{id}` (public offreur) renvoie `faqs: [...]`
- **Aucune donnée sensible** ni d'audit exposée.
- **Doc API** et swagger mis à jour.

---

## US#Tronc-Commun-062-008

### Titre :

Configuration & toggles (par univers) : limites, activation, suggestions

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Administrateur fonctionnel,

**Je veux** configurer les limites, activer/désactiver la fonctionnalité FAQ

**Alors** j'adapte la feature par univers sans redéploiement.

### Critères d'acceptation :

- Paramètres : `faq.enabled` , `faq.max_per_listing` (def 3), `faq.max_per_user` (def 3)
  - Si FAQ est disabled alors le front ne permet pas de CRUD le FAQ mais les potentielles relations existantes sont gardées en base
- Prise en compte dynamique (invalidation cache).
- Visible dans SBO (droits superadmin).

## US#Tronc-Commun-062-009

### Titre :

SEO : JSON-LD FAQ sur page Annonce (FAQPage)

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Robot des moteurs de recherche,

**Je veux** lire un **FAQPage** sur les annonces ayant des FAQ,

**Alors** j'améliore l'affichage des résultats enrichis.

### Critères d'acceptation :

- Générer **FAQPage** avec **max 3 Q/R** exposées.
- Conserver le bloc **Service/Product** existant ; ajouter le nœud **FAQPage** au `@graph` .
- **Validation** via outils [Schema.org - Schema.org](https://www.schema.org/) / Rich Results.

## US#Tronc-Commun-062-010

### Titre :

SEO : JSON-LD FAQ sur Fiche Offreur (FAQPage)

Estimation : xx jours


### Description :

**En tant que** Robot SEO,

**Je veux** lire un **FAQPage** sur les fiches Offreur avec FAQ,

**Alors** je comprends mieux l'entreprise.

### Critères d'acceptation :

- Générer **FAQPage** avec **max 3 Q/R**.
- Compatible avec **Organization** existant.
- Validation outils  [Schema.org - Schema.org](https://schema.org) / Rich Results.

## US#Tronc-Commun-062-011

### Titre :

SBO > Annonces ou Utilisateur > Détails : Afficher les FAQ

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Administrateur,

**Je veux** pouvoir **visualiser** les FAQ associées à chaque annonce ou utilisateur depuis une rubrique dédiée du SBO,

**Alors** je peux **vérifier** les contenus, **masquer** ceux qui sont inappropriés et **m'impersonnifier** pour corriger directement les textes.

### Critères d'acceptation :

- Dans SBO > **Annonces > Détails** et **Utilisateurs > Détails**, une section "**FAQ associées**" est affichée.
- Chaque couple {Question / Réponse} est listé :
  - Question (max 150 caractères)
  - Réponse (max 300 caractères)
  - Statut : **Visible / Masqué** (switch toggle)
  - Action : **Impersonnifier** (ouvre l'espace Offreur correspondant).
- Depuis cette section, l'admin peut :

- Masquer ou rendre visible une Q/R (granularité par couple).
- Cliquer sur “Impersonnifier” pour accéder à la fiche Offreur ou Annonce et corriger directement.
- Dans l’**export CSV global** (Annonces / Utilisateurs), une colonne supplémentaire affiche :
  - Le nombre de couples {Question/Réponse} associés (entier entre **0 et faq\_config\_max**).
- Le filtrage par “FAQ présentes / FAQ absentes” est disponible dans les tableaux d’Annonces et Utilisateurs.

## US#Tronc-Commun-062-015 (Optionnelle)

### Titre :

Suggestions automatiques par scraping (site web Offreur)

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Offreur,

**Je veux** recevoir des **suggestions automatiques** issues de mon site web (si URL fournie),

**Alors** je gagne du temps pour **pré-remplir** ma FAQ **uniquement** si je n’ai pas atteint la limite.

### Critères d’acceptation :

- **Paramètre** `faq.suggestions.scraping.enabled` (def off).
- Scraper **quelques pages ciblées** (“À propos”, “Services”, “Contact”) ; extraire **phrases interrogatives** FR.
- **Aucune persistance** du HTML complet ; nettoyage & réduction (RGPD).
- Suggestions affichées via US#062-013.
- **Désactivé** si Q/R existantes atteignent le **max**.

### Remarques :

Viser **complexité minimale** (regex + stopwords FR), sans NLP lourd en V1.

## US#Tronc-Commun-062-016

### Titre :

Internationalisation manuelle (préparer EN, plateforme FR à date)

Estimation : xx jours

**Description :**

**En tant que** Offreur/Admin,

**Je veux saisir manuellement** la version EN d'une FAQ,

**Alors** je prépare l'ouverture à l'international tout en gardant la plateforme **FR-only** pour l'instant.

**Critères d'acceptation :**

- **Champs FR** obligatoires ; **champs EN** facultatifs (masquables par config).
- API/SEO n'exposent que FR tant que le site est FR-only.

**US#Tronc-Commun-062-017**

**Titre :**

[Optionnel] WordPress (Univers) : Page "FAQ" éditoriale (accordéons + JSON-LD)

Estimation : xx jours

**Description :**

A définir

**US#Tronc-Commun-062-018**

**Titre :**

[Optionnel] Connector IA (Mistral) pour suggestions avancées (FR)

Estimation : xx jours

**Description :**

**En tant que** Offreur,

**Je veux** des **suggestions avancées** générées par une **IA FR** (Mistral),

**Alors** je bénéficie de propositions contextualisées à partir du titre/description d'annonce.

**Critères d'acceptation :**

- Paramètre `faq.suggestions.ai.enabled` (def off).
- Prompt FR simple + limites (150/300).
- Jamais proposé si Q/R  $\geq$  **max** ; affichage via US#062-013.
- Journalisation minimale (observabilité).

## US#Tronc-Commun-062-019

### Titre :

Marketplace > Fiche offreur ou annonce : Vote "Utile / Pas utile" par question pour utilisateurs identifiés

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Utilisateur connecté,

**Je veux** pouvoir voter sur une question d'une FAQ (Annonce ou Fiche Offreur) pour indiquer si la réponse m'a aidé,

**Alors** je contribue à l'amélioration du contenu et les administrateurs peuvent identifier les FAQ les plus pertinentes ou celles à retravailler.

### Critères d'acceptation :

- Pour chaque **question** affichée, deux boutons sont visibles :
  - 👍 "Oui, cela m'a aidé"
  - 👎 "Non, pas vraiment"
- Un utilisateur connecté ne peut voter **qu'une fois par question** (un seul état actif).
- Le vote est **modifiable** : un clic sur le bouton opposé met à jour son choix, un second clic sur le même bouton annule son vote.
- Les **compteurs globaux** (utile/pas utile) sont mis à jour en temps réel (sans rechargement).
- Le vote est **stocké** dans la table `faq_vote` (user\_id, faq\_id, value ENUM{useful, not\_useful}, created\_at).
- Les votes sont **anonymisés côté front** (aucune donnée nominative visible).
- Côté **admin**, une interface de suivi Contenu > Analytique de FAQ permet de voir :
  - L'offreur ou l'annonce concerné
  - Le contenu Question et Réponse
    - Le statut de ce couple
  - Le total de votes par question,
  - Le % de votes négatifs,
  - Un export CSV (faq\_id, question, taux de satisfaction, nb votes) du tableau est disponible
- L'admin peut **contacter manuellement** les utilisateurs ayant mis un vote "Pas utile" (liste accessible via backoffice, pas d'envoi automatique).
- RGPD : l'historique des votes peut être supprimé sur demande utilisateur.

- **Feature toggle** : `faq.voting.enabled` (def off).

## US#Tronc-Commun-062-020

### Titre :

Gestion des votes lors de l'édition ou suppression d'une FAQ (dashboard Offreur)

Estimation : xx jours

### Description :

**En tant que** Offreur,

**Lorsque** je modifie ou supprime une question/réponse dans ma FAQ,

**Alors** les votes associés sont gérés de manière cohérente selon l'action effectuée.

### Critères d'acceptation :

- **Suppression d'une Q/R** :
  - Tous les votes associés sont **supprimés** (remis à 0).
  - Message de confirmation explicite :  
"Cette action supprimera aussi les votes associés à cette question."
- **Édition légère d'une Q/R** (modification du texte) :
  - Les **votes sont conservés**.
  - Historisation activée (table `faq_history`).
- **Édition majeure** (remplacement complet de la question ou de la réponse) :
  - L'Offreur peut choisir entre :
    - "Conserver les votes existants"
    - "Réinitialiser les votes (nouvelle version de la question)"
    - Remarque : Cette proposition n'est pas faite si il n'y a pas de vote sur le couple édité
  - Si "Réinitialiser" est choisi → votes supprimés, nouvelle version enregistrée.
- Les **compteurs** (utile/pas utile) sont mis à jour automatiquement après suppression ou réinitialisation.
- Les administrateurs voient dans leur tableau analytique la date et la nature du changement (modification ou suppression)