addons presta

Niveaux de fidélité clients

MANUEL D'UTILISATION · Version 1.0.0 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. Ce que fait ce module

Faites passer automatiquement vos clients dans de meilleurs groupes à mesure qu'ils dépensent dans votre boutique. Vous créez des **niveaux** : un seuil d'achats lié à l'un de vos groupes de clients PrestaShop, par exemple Argent à partir de 200, Or à partir de 500 et Platine à partir de 1000. Le module additionne ce que chaque client a dépensé dans les commandes dont l'état est pris en compte et place le client dans le groupe du niveau le plus élevé qu'il a atteint, comme groupe par défaut : il obtient ainsi les prix et la réduction de ce groupe. Quand des commandes ne comptent plus (annulées, remboursées ou, avec une période glissante, trop anciennes), le client redescend. Vos clients voient leur niveau et le montant qui leur manque pour le suivant dans leur compte ; vous voyez les niveaux avec le nombre de clients dans chacun, un journal de chaque changement, et vous pouvez recalculer tous les clients d'un coup.

Le module n'a ni points, ni bons de réduction, ni remises propres : l'avantage d'un niveau, c'est ce que vous réglez sur son groupe de clients dans PrestaShop.

Fonctionne avec **PrestaShop 1.7.8, 8.x et 9.x** (PHP 7.2.5 ou plus récent), avec les thèmes Classic et Hummingbird et en multiboutique.

2. Installation

1. Téléchargez le module depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com.
2. Dans votre back-office, ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** et cliquez sur **Installer un module**.
3. Déposez le fichier `ap_customertiers_v1.0.0.zip` et attendez la confirmation.
4. Cliquez sur **Configurer** sur la fiche du module.

Si vous avez un accès en ligne de commande, vous pouvez aussi décompresser l'archive dans `modules/` et lancer `php bin/console prestashop:module install ap_customertiers` depuis le dossier de la boutique.

Le module est actif dès l'installation, mais sans niveau il ne fait rien : personne n'est déplacé et vos clients ne voient rien tant que vous n'avez pas ajouté le premier niveau. Mettez-le en place dans cet ordre :

1. **Créez les groupes de clients de vos niveaux** dans **Paramètres de la boutique → Clients → Groupes**, par exemple Argent avec une réduction de 5 %, Or avec 10 % et Platine avec 15 %. Le nom du groupe est le nom du niveau — dans le back-office, dans le compte client et dans l'e-mail — donnez-lui donc un nom dans chaque langue de votre boutique. Vérifiez comment le groupe affiche les prix (HT ou TTC) et qu'il les affiche bien. PrestaShop ne donne à un nouveau groupe l'accès qu'à la catégorie Accueil : vos clients restent en général aussi membres du groupe Client et voient ce que Client voit, mais si un groupe de niveau doit ouvrir d'autres catégories, cochez-le dans l'accès des groupes de ces catégories (**Catalogue → Catégories**).
2. **Vérifiez les états de commande pris en compte** dans la section **Réglages** (voir « Quels états de commande comptent » dans la section suivante) : la liste est remplie à l'installation et peut contenir des états de vos modules de paiement.
3. **Vérifiez les autres réglages** : TTC ou HT, avec ou sans frais de livraison, toutes les commandes ou les derniers mois, et mettez dans **Groupes protégés** les groupes qui ne doivent jamais être touchés — grossistes, B2B, personnel.
4. **Ajoutez les niveaux** dans la section **Niveaux** : un groupe de clients et un seuil pour chacun.
5. **Regardez l'aperçu** dans la section **Recalcul** : **Prévisualiser** indique combien de clients changeraient de groupe, sans rien modifier.
6. **Recalculez tous les clients** dans la même section. Enregistrer un niveau ne déplace personne : vos clients actuels n'obtiennent leur niveau qu'avec ce recalcul, ou un par un au prochain changement d'état de l'une de leurs commandes.
7. **Mettez en place la tâche cron** de chaque boutique avec l'adresse affichée dans la section **Recalcul**, une fois par jour.
8. **Mentionnez les niveaux de fidélité dans votre politique de confidentialité** : le journal des changements contient des données personnelles (voir « Ce que le module enregistre » dans la section suivante).

3. Fonctionnement

Ce qu'est un niveau. Un niveau, c'est un seuil et l'un de vos groupes de clients natifs. Le module ne fait que déplacer des clients d'un groupe à l'autre. **La réduction, les prix, l'affichage des prix et l'accès aux catégories viennent du groupe tel que vous l'avez réglé dans PrestaShop** (**Paramètres de la boutique → Clients → Groupes**, et l'accès des groupes dans chaque catégorie) ; le module lui-même ne modifie aucune réduction, aucun prix, aucune règle de prix ni aucun accès aux catégories. Le nom du niveau est celui du groupe : renommez le groupe pour renommer le niveau.

Ce qu'un changement de niveau change pour le client. Changer le groupe par défaut d'un client change ses prix et les catégories qu'il peut voir. PrestaShop prend les prix, la réduction de groupe et l'affichage des prix dans le groupe par défaut du client, et affiche une catégorie dès qu'un des groupes dont le client est membre peut la voir. Les règles panier, transporteurs et moyens de paiement réservés à certains groupes suivent les groupes de la même façon. Un client qui atteint Or voit donc les prix d'Or dès la page suivante, et perd Or — avec ses prix — quand il redescend.

Quels groupes le module touche.

- Uniquement les groupes des niveaux de la boutique. Le client reçoit le groupe du niveau atteint et perd tout autre groupe de niveau : **un client a exactement un groupe de niveau à la fois**. Aucun autre groupe n'est jamais retiré.
- **Le groupe par défaut** ne change que s'il est un groupe de niveau ou le groupe de base (réglage **Groupe de base**, en général Client) : il devient le groupe du niveau atteint ou — quand le client n'atteint plus aucun niveau — de nouveau le groupe de base. Le client devient alors aussi membre du groupe de base s'il ne l'était pas ; c'est le seul groupe hors niveaux que le module ajoute jamais.
- **Un groupe par défaut choisi à la main est conservé.** Quand le groupe par défaut d'un client est un autre groupe (par exemple choisi par vous sur la fiche du client), le module ajoute ou retire seulement le groupe de niveau comme appartenance : les prix du client ne changent pas, et l'e-mail de passage de niveau omet la ligne sur la réduction.
- **Les groupes protégés ne sont jamais touchés.** Un client qui fait partie de l'un des **Groupes protégés** — comme membre ou par son groupe par défaut — est laissé tel quel : aucun groupe n'est ajouté ni retiré et le groupe par défaut reste. Protégez vos groupes B2B, grossistes ou du personnel : sinon un grossiste qui atteint un niveau recevrait le groupe de niveau comme groupe par défaut et perdrait ses prix de gros. Un client qui entre plus tard dans un groupe protégé garde le groupe de niveau qu'il a ; le module cesse simplement de le modifier.
- **Les comptes invités, les clients désactivés et les clients supprimés ne sont jamais touchés.**
- Un membre d'un groupe de niveau qui se trouve sous son seuil perd ce groupe lors de son prochain recalcul — y compris un client que vous aviez mis à la main dans ce groupe avant qu'il devienne un groupe de niveau. N'utilisez pour un niveau qu'un groupe dans lequel personne ne se trouve pour une autre raison.

Le montant : les achats comptabilisés. Pour chaque client, le module additionne :

- les commandes de ce client dans la boutique (en multiboutique, voir la section 5) dont l'état **actuel** fait partie des **États de commande pris en compte** — et, avec la période « Commandes des derniers mois », passées pendant ces mois ;
- par commande, le total TTC de la commande (ou HT, si **Compter les montants TTC** est désactivé) : la valeur de la commande après ses bons de réduction et remises, telle que PrestaShop l'enregistre — pas les paiements reçus ;
- moins les frais de livraison, sauf si **Compter les frais de livraison** est activé. Quand une règle panier a offert la livraison, rien n'est déduit : PrestaShop a déjà retiré la livraison du total ;
- moins les avoirs de la commande : **la valeur des produits de l'avoir** (et sa livraison, quand la livraison compte) — **pas le montant que vous avez réellement remboursé**. Un avoir avec un montant de votre choix déduit quand même la valeur totale des produits qu'il contient ;
- jamais moins de zéro par commande ;
- les commandes dans une autre devise sont converties dans la devise par défaut de la boutique avec le taux enregistré dans la commande (celui du jour de la commande). Changer plus tard la devise par défaut de la boutique ne convertit pas les anciennes commandes.

Ce qui en découle :

- une commande qui quitte les états pris en compte (annulée, remboursée, erreur de paiement, ou tout état que vous n'avez pas coché) cesse de compter immédiatement, avec les deux périodes ;
- un remboursement fait sans avoir et sans changement d'état n'est pas vu par le module ;
- l'état PrestaShop « Remboursement partiel » n'est pas coché par défaut : une commande passée dans cet état cesse de compter entièrement, sauf si vous le cochez — seuls ses avoirs sont alors déduits ;
- l'emballage cadeau compte dans la commande ; une commande modifiée dans le back-office compte avec ses nouveaux totaux à partir du prochain recalcul du client.

Quels états de commande comptent — vérifiez la liste après l'installation. À l'installation, le module coche chaque état de commande marqué comme payé et non supprimé, sauf Annulé, Remboursé et Erreur de paiement. Sur une nouvelle boutique PrestaShop, ce sont Paiement accepté, En cours de préparation, Expédié, Livré, En attente de réapprovisionnement (payé) et Paiement à distance accepté. **Les états payés des modules de paiement installés avant ce module sont cochés eux aussi** (par exemple un état « autorisé, non capturé ») : vérifiez la liste après l'installation. **Si vous cochez un état qu'une commande atteint sans être payée** — En attente de virement bancaire, En attente du paiement par chèque, En attente de paiement à la livraison, l'état « en attente » d'un module de paiement — **des clients peuvent atteindre un niveau, et ses prix, avec des commandes impayées**, et le garder tant que vous n'annulez pas la commande.

Le niveau. Un client atteint le niveau dont le seuil est le plus élevé sans dépasser son montant, et aucun niveau quand le montant est inférieur au seuil le plus bas. Les seuils sont des montants dans la devise par défaut de la boutique, comparés au centime près.

La période. Avec **Toutes les commandes**, chaque commande prise en compte compte pour toujours : un niveau ne se perd que si une commande est annulée, remboursée ou réduite par un avoir. Avec **Commandes des derniers mois**, seules comptent les commandes passées pendant le **Nombre de mois** choisi : la fenêtre remonte au même jour et à la même heure N mois calendaires plus tôt (au dernier jour du mois quand ce mois est plus court) et se calcule à partir de la date de la commande, pas de son paiement. Une commande qui devient trop ancienne cesse de compter sans aucun événement : la tâche cron est donc nécessaire pour faire baisser ces niveaux. Il n'existe pas d'option « ne jamais rétrograder » : un niveau qui survivrait à une commande annulée deviendrait une remise permanente pour « commander, monter, annuler ».

Quand les clients changent de groupe. Le module examine un client :

- **quand l'état de l'une de ses commandes change** — à chaque nouvel état, y compris le premier état d'une nouvelle commande, et aussi pour les états que d'autres modules (paiement, remboursement, ERP, places de marché) écrivent dans l'historique de la commande ;
- **quand un avoir est créé** pour l'une de ses commandes ;
- **lors du passage de la tâche cron** sur chaque client qui a un groupe de niveau (une fois par jour, avec les deux périodes) : il fait baisser le niveau des clients dont les commandes sont devenues trop anciennes avec la période « Commandes des derniers mois », et avec les deux périodes il

rattrape ce qui a été manqué — une commande dont l'état a été changé sans passer par les événements de PrestaShop, une commande supprimée, un changement fait pendant que le module était désactivé. Ce passage peut aussi faire monter un client qui a un niveau vers un niveau supérieur ; il ne donne jamais de niveau à un client qui n'en a pas ;

- **pendant les visites de la boutique**, seulement si **Recalculer lors des visites de la boutique** est activé et seulement avec la période « Commandes des derniers mois » (un petit passage sur les clients qui ont un niveau) ;
- **quand vous cliquez sur Recalculer tous les clients**.

Conséquences :

- **Enregistrer un niveau ne déplace personne.** Modifier un seuil non plus : les clients suivent à leur prochain événement de commande, au passage cron (seulement ceux qui ont un groupe de niveau) ou lors d'un recalcul de tous les clients.
- **Une annulation ou un remboursement retire le niveau** au changement d'état ou à la création de l'avoir.
- **Après avoir désactivé puis réactivé Niveaux de fidélité**, les changements faits entre-temps n'ont pas été suivis. L'enregistrement affiche « Les niveaux de fidélité sont de nouveau activés. Les changements de commandes faits pendant leur désactivation n'ont pas été suivis : recalculez tous les clients pour mettre chaque niveau à jour. » avec le lien **Aller à la section Recalcul** : faites-le.
- **Pendant que le module est désactivé** dans le Gestionnaire de modules, PrestaShop n'exécute aucun de ses événements : personne ne change de groupe, le lien et la page « Mon niveau de fidélité » disparaissent (la page et l'adresse cron affichent la page d'erreur 404 de la boutique) et aucun e-mail n'est envoyé. Après la réactivation, aucun message ne s'affiche : **recalculez tous les clients** vous-même.
- Quand deux événements du même client arrivent au même instant, le second peut être ignoré (une entrée dans **Paramètres avancés → Logs**) ; il est rattrapé au prochain événement de commande du client, au passage cron ou lors d'un recalcul.

L'e-mail de passage de niveau. Désactivé par défaut (réglage **E-mail de passage de niveau**). Quand il est activé :

- il n'est envoyé **que lorsqu'un client monte** — à un niveau supérieur au plus haut groupe de niveau dont il faisait partie, ou à son premier niveau. Jamais quand un niveau est perdu, jamais pour un simple changement du groupe par défaut ;
- un client qui redescend puis remonte le reçoit à nouveau ;
- objet « Vous avez atteint le niveau Argent » (PrestaShop ajoute le nom de votre boutique devant) ; il salue le client par son prénom, nomme le niveau, indique « Votre réduction de groupe est désormais de 5 %. » quand le groupe du niveau est devenu le groupe par défaut du client et a une réduction, et contient un lien vers la page « Mon niveau de fidélité » ;
- dans la langue du client quand le module ou votre thème a le modèle d'e-mail dans cette langue, sinon en anglais ;

- après un événement de commande, il part à la fin de cette requête, une fois que PrestaShop a fini de modifier la commande : une erreur d'e-mail ne bloque jamais la commande, mais un serveur de messagerie lent allonge le chargement de cette page (la commande, la confirmation de paiement, la page de commande du back-office). Les passages l'envoient tout de suite (au plus 50 par passage cron et par étape de recalcul, 5 par visite) ;
- un passage de niveau qu'un changement ultérieur du même client a remplacé dans la même requête (par exemple un état appliqué puis annulé aussitôt) n'est pas annoncé ;
- lors d'un recalcul de tous les clients, seulement si vous cochez **Envoyer l'e-mail de passage de niveau aux clients qui passent à un niveau supérieur** ;
- **il n'est jamais renvoyé** : quand le serveur de messagerie le refuse, ou que la requête se termine avant l'envoi, le journal des changements indique **Non envoyé**. Après 3 échecs de suite, un passage n'essaie plus d'envoyer d'e-mail et écrit une entrée dans **Paramètres avancés → Logs** ;
- rien n'est envoyé, ni enregistré comme échec, tant que les e-mails de PrestaShop sont désactivés (**Paramètres avancés → E-mail**, ne jamais envoyer d'e-mails).

Dans le compte client. Un client connecté trouve le lien **Mon niveau de fidélité** sur la page de son compte et dans le bloc des liens du compte en pied de page. Le lien n'apparaît que si le programme est activé, que la boutique a au moins un niveau et que le client ne fait partie d'aucun groupe protégé. La page affiche :

- **Votre niveau** — le nom du niveau que le client a, ou « Vous n'avez pas encore de niveau. » ;
- **Achats comptabilisés :** — le montant tel que les règles ci-dessus le calculent maintenant, **dans la devise par défaut de votre boutique**, quelle que soit la devise dans laquelle le client navigue ;
- « Plus que … pour atteindre le niveau Or. » avec le montant qui manque pour le niveau suivant, ou « Vous avez atteint le niveau le plus élevé. » ;
- « Vos achats atteignent un niveau supérieur. Votre niveau sera mis à jour lors de votre prochaine commande. » quand le montant atteint déjà un niveau supérieur à celui que le client a — par exemple après que vous avez baissé un seuil, jusqu'au prochain événement de commande, passage cron ou recalcul ;
- **Niveaux** — chaque niveau avec « à partir de … » et sa réduction (« 5 % de réduction »), le niveau du client marqué **Votre niveau** ;
- les règles en deux phrases : « Toutes vos commandes sont prises en compte. » ou « Les commandes des 12 derniers mois sont prises en compte. », et si les montants sont comptés TTC ou HT, avec ou sans livraison.

Un client d'un groupe protégé n'a pas de lien, et la page lui dit seulement « Votre compte ne fait pas partie du programme de fidélité. » La page ne recalcule jamais rien et n'affiche que les données du client connecté ; les visiteurs non connectés sont envoyés vers la page de connexion, et tant que le programme est désactivé ou n'a aucun niveau, la page mène au compte client. Les moteurs de recherche sont priés de ne pas l'indexer.

Qui peut modifier quoi. Ouvrir la page de configuration demande l'autorisation de configurer le module. **Enregistrer les réglages, ajouter, modifier ou supprimer un niveau, et lancer, poursuivre ou arrêter un recalcul de tous les clients demandent en plus l'autorisation de modifier les clients** (**Paramètres avancés → Équipe → Permissions**), car le module déplace des

clients d'un groupe à l'autre et change donc leurs prix. Un employé sans cette autorisation voit toutes les sections et peut utiliser **Prévisualiser** ; les boutons sont masqués et un message indique : « Votre profil ne peut pas modifier les clients, et ce module déplace des clients d'un groupe à l'autre : vous pouvez consulter cette page, mais pas y faire de modification. Demandez à un administrateur l'autorisation de modifier Clients. »

Un employé qui peut seulement configurer le module voit quand même : les adresses cron des boutiques qu'il gère — appeler l'une d'elles lance le passage quotidien et termine un recalcul lancé par un employé autorisé, toujours avec vos règles, donc rien de nouveau ne peut être décidé — et, dans le journal des changements, les ID des clients, les montants comptabilisés et les ID des commandes, même sans accès à Clients ni à Commandes. Les noms et adresses e-mail des clients ne sont montrés qu'aux employés dont le profil peut voir les clients. Si vous ne voulez pas qu'un profil voie ces données, ne lui donnez pas l'autorisation de configurer le module.

Ce que le module enregistre.

- **Les niveaux** — une table avec la boutique, le groupe de clients et le seuil de chaque niveau.
- **Le journal des changements** — une table avec une ligne par changement du groupe de niveau d'un client : boutique, ID client, groupe de niveau avant et après, groupe par défaut avant et après, montant comptabilisé et devise, motif, ID de commande, état de l'e-mail et date. **Il enregistre qui est passé d'un groupe à l'autre et combien il a dépensé : ce sont des données personnelles.** Il n'enregistre ni nom ni adresse e-mail : ils sont lus dans le compte client au moment où le journal est affiché. Les lignes sont conservées **365 jours** puis supprimées (quelques-unes à chaque nouveau changement, davantage à chaque passage). Supprimer un client de la base de données supprime ses lignes.
- **Les réglages** — dans la table de configuration de PrestaShop, par boutique.
- **Les groupes des clients** — écrits directement dans les tables clients de PrestaShop (appartenances et groupe par défaut). L'événement « client mis à jour » de PrestaShop n'est pas déclenché ; les développeurs trouveront l'événement propre au module dans `README.md`.

Le module ne se connecte ni à addonspresta.com ni à aucun autre serveur, n'utilise aucun service externe, ne dépose aucun cookie à lui et n'écrit aucun fichier.

4. Fonctionnalités et réglages

Ouvrez **Modules** → **Gestionnaire de modules** → **Niveaux de fidélité clients** → **Configurer**. Le cadre **Aide** en haut donne le lien vers ce manuel et vers la page du module sur addonspresta.com dans la langue de votre back-office, notre adresse d'assistance et la version installée. En dessous, quatre liens ouvrent les sections **Réglages**, **Niveaux**, **Recalcul** et **Journal des changements**.

Réglages

Enregistrés pour la boutique ou le groupe de boutiques choisi dans l'en-tête du back-office, avec le bouton **Enregistrer**.

Niveaux de fidélité — activé après l'installation. Désactivé : personne n'est déplacé — ni aux événements de commande, ni par la tâche cron, les visites ou un recalcul — et rien n'est affiché dans

le compte client ; les niveaux, les groupes des clients et le journal restent tels quels. Les changements de commandes faits pendant la désactivation ne sont pas rattrapés quand vous réactivez : recalculez alors tous les clients (l'enregistrement vous le rappelle).

États de commande pris en compte — une commande compte tant que son état actuel fait partie des états choisis (maintenez Ctrl, ou Cmd sur Mac, pour en choisir plusieurs). Il en faut au moins un (« Choisissez au moins un état de commande pris en compte. »). Voir « Quels états de commande comptent » dans la section 3 — vérifiez cette liste après l'installation.

Compter les montants TTC — **Oui** (par défaut) : les montants des commandes TTC, tels que les clients les voient. **Non** : HT. Les seuils sont comparés au montant compté ainsi, dans la devise par défaut de la boutique.

Compter les frais de livraison — **Non** (par défaut) : le total de la commande sans la livraison, pour qu'on n'atteigne pas un niveau en choisissant une livraison chère. **Oui** : le total complet de la commande. Les avoirs sont toujours déduits.

Période — **Toutes les commandes** (par défaut) ou **Commandes des derniers mois**. Avec « Toutes les commandes », un niveau ne se perd que si une commande est annulée ou remboursée. Avec « Commandes des derniers mois », les commandes plus anciennes cessent de compter, et la tâche cron fait baisser le niveau des clients qui ne l'atteignent plus.

Nombre de mois — de 1 à 120 (12 par défaut), utilisé seulement avec la période « Commandes des derniers mois » ; sinon le champ est ignoré et sa valeur conservée. Une valeur incorrecte : « Le nombre de mois doit être un nombre entier de 1 à 120. »

Groupe de base — le groupe par défaut auquel un client revient quand il n'atteint plus aucun niveau ; en général le groupe Client (par défaut). Il ne peut pas être le groupe d'un niveau (« Le groupe de base ne peut pas être le groupe d'un niveau. ») ni un groupe protégé (« Le groupe de base ne peut pas être un groupe protégé. »).

Groupes protégés — les clients de ces groupes ne sont jamais touchés (voir la section 3). Aucun par défaut. Un groupe utilisé par un niveau ne peut pas être protégé (« Un groupe utilisé par un niveau ne peut pas être protégé. Supprimez d'abord le niveau. »).

E-mail de passage de niveau — **Non** par défaut. **Oui** : le client reçoit un e-mail quand il monte à un niveau (voir « L'e-mail de passage de niveau » dans la section 3). Jamais envoyé quand un niveau est perdu ; lors d'un recalcul de tous les clients, seulement si vous le cochez là-bas.

Recalculer lors des visites de la boutique — **Non** par défaut. Pour les boutiques sans tâche cron, et seulement avec la période « Commandes des derniers mois » : une visite de la boutique lance une petite vérification des clients qui ont un niveau (jusqu'à 40 clients et 5 e-mails, environ 3 secondes) au plus toutes les 15 minutes. Elle ne poursuit jamais un recalcul de tous les clients et ne donne jamais de niveau à un client qui n'en a pas. Avec une tâche cron, laissez-la désactivée.

Quand une valeur est incorrecte, rien n'est enregistré et le formulaire affiche le message avec vos valeurs. Après un enregistrement réussi : « Réglages enregistrés. »

Niveaux

La liste des niveaux de la boutique, par seuil : **Niveau (groupe de clients)** (le nom et le numéro du groupe), **Seuil** (dans la devise par défaut de la boutique), **Réduction de groupe**, **Clients dans le groupe**, et les boutons **Modifier** et **Supprimer**. Le cadre d'avertissement au-dessus rappelle les règles essentielles : le groupe du niveau devient le groupe par défaut du client avec ses prix ; un client a un seul groupe de niveau à la fois et un membre sous le seuil le perd ; enregistrer un niveau ne déplace personne. Quand les groupes de clients de PrestaShop sont désactivés dans la boutique, une ligne indique que les groupes de niveau n'ont aucun effet tant que vous ne les activez pas.

Les niveaux se gèrent par boutique : choisissez l'une de vos boutiques dans l'en-tête du back-office (« Sélectionnez l'une de vos boutiques dans l'en-tête pour gérer ses niveaux. »).

Ajouter un niveau ouvre le formulaire :

- **Groupe de clients** — les groupes de cette boutique qui ne sont ni le groupe de base, ni un groupe protégé, ni le groupe d'un autre niveau, ni l'un des groupes Visiteur, Invité et Client ;
- **Seuil** — le montant des achats comptabilisés à partir duquel un client obtient ce niveau, dans la devise par défaut de la boutique : un nombre supérieur à zéro avec un point ou une virgule, au plus 9 chiffres avant et pas plus de décimales que la devise n'en affiche, par exemple `1000,00`. Rien n'est arrondi ni tronqué : une valeur que le module ne peut pas lire exactement est refusée (« Saisissez le seuil sous forme de montant supérieur à zéro, par exemple 1000.00. »). Deux niveaux d'une boutique ne peuvent avoir ni le même seuil (« Un autre niveau a déjà ce seuil. ») ni le même groupe (« Un autre niveau utilise déjà ce groupe. »).

Après **Enregistrer** : « Niveau enregistré. Personne n'a été déplacé : les clients changent de groupe au prochain changement d'état de l'une de leurs commandes, quand la tâche cron vérifie les membres des groupes de niveau ou quand vous recalculez tous les clients. »

Modifier change le seuil à tout moment. **Le groupe de clients d'un niveau qui a des clients ne peut pas être changé** : « Le groupe de clients d'un niveau ne peut pas être changé tant que des clients en font partie. Pour utiliser un autre groupe : donnez à ce niveau un seuil qu'aucun client n'atteint, ajoutez un nouveau niveau avec le nouveau groupe, recalculez tous les clients, puis supprimez ce niveau. » Les étapes sont détaillées dans « Je veux donner un autre groupe de clients à un niveau » dans la section 7. Ne supprimez pas simplement le niveau pour en ajouter un nouveau : les clients d'un niveau supprimé gardent son groupe comme groupe par défaut, avec ses prix (voir **Supprimer**). Le groupe d'un niveau sans clients peut être changé.

Supprimer demande « Supprimer ce niveau ? Ses clients conservent le groupe et leur groupe par défaut. » et ne supprime que le niveau : ses clients restent dans le groupe, avec ce groupe comme groupe par défaut et ses prix. Le groupe devient un groupe ordinaire que le module ne touche plus. Pour les faire d'abord redescendre, voir « Je veux supprimer un niveau et faire redescendre ses clients » dans la section 7.

Supprimer un groupe de clients dans PrestaShop supprime le niveau qui l'utilisait ; PrestaShop donne alors lui-même un autre groupe par défaut aux clients de ce groupe, et le module ne déplace personne.

Recalcul

Le tableau liste les boutiques actives du contexte actuel que vous gérez :

- **Boutique** ;
- **Niveaux de fidélité** — **Activés**, **Désactivés**, **Aucun niveau**, ou **Utilise les niveaux de …** dans un groupe de boutiques qui partage les comptes clients (section 5) ;
- **Adresse pour la tâche cron** — l'adresse de cette boutique ;
- **Dernière exécution** — l'heure du dernier passage de la tâche cron ou d'une visite, ou **pas encore** ;
- **Recalcul de tous les clients** — « — », « en cours ; clients vérifiés : …, changements de groupe : … (date) » ou « terminé le (date) ; clients vérifiés : …, changements de groupe : … ».

La tâche cron. Confiez l'adresse de chaque boutique à une tâche cron quotidienne — dans le panneau de votre hébergeur, ou dans une crontab, par exemple chaque nuit à 3 h :

```
0 3 * * * curl -fsS "https://votre-boutique.fr/module/ap_customertiers/cron?token=…"
>/dev/null
```

Copiez l'adresse depuis le tableau : chaque boutique a la sienne, sur son propre domaine, et son jeton ne vaut que pour cette boutique. Un passage traite au plus 2000 clients en 20 secondes environ et envoie au plus 50 e-mails ; le passage sur les clients qui ont un niveau recommence au plus toutes les 20 heures et reprend là où le passage précédent s'est arrêté. Avec plus de 2000 clients de ce type, appelez l'adresse plus souvent (par exemple toutes les heures) pour que le passage se termine dans la journée. Deux appels à moins de 60 secondes d'intervalle ne lancent pas un second passage. La tâche cron est nécessaire avec la période « Commandes des derniers mois », sert de filet de sécurité quotidien avec « Toutes les commandes » et termine un recalcul de tous les clients déjà lancé.

Gardez les adresses secrètes : quiconque en connaît une peut lancer le passage de cette boutique — rien d'autre, et avec vos règles. **Remplacer les adresses cron** crée de nouvelles adresses pour toutes les boutiques à la fois ; les anciennes cessent de fonctionner (« Les adresses cron ont été remplacées. Mettez à jour vos tâches cron : les anciennes adresses ne fonctionnent plus. »). Seul un employé qui gère toutes les boutiques de l'installation voit et peut utiliser ce bouton.

Tous les clients de cette boutique — demande le contexte d'une seule boutique que vous gérez :

- **Prévisualiser** — un essai à blanc avec exactement les règles du vrai recalcul, qui ne modifie rien : « Clients vérifiés : 1200 ; changeraient de groupe : 3 (vers le haut : 2, vers le bas : 1, autres : 0 – même niveau, groupes remis en ordre). Rien n'a été modifié. » Il vérifie au plus 20 000 clients en 10 secondes puis indique « Tous les clients n'ont pas été vérifiés (… sur …) : l'aperçu s'arrête après 10 secondes ou 20 000 clients. »
- **Recalculer tous les clients** — après la confirmation « Recalculer maintenant tous les clients de cette boutique ? Les clients changent de groupe, y compris vers le bas. », place chaque client de la boutique dans le groupe du niveau qu'il atteint maintenant, y compris vers le bas, et travaille 15 secondes par clic. Il se termine par « Tous les clients ont été recalculés. Clients vérifiés : …,

changements de groupe : .... » ou « Pas encore terminé. Clients vérifiés jusqu'ici : ..., changements de groupe : .... Cliquez sur Continuer ou laissez le reste à la tâche cron. »

- **Continuer** — les 15 secondes suivantes ; **Arrêter** — abandonne le recalcul (« Le recalcul de tous les clients a été arrêté. Les clients déjà traités gardent leurs nouveaux groupes. »). Cliquer de nouveau sur **Recalculer tous les clients** recommence depuis le premier client. Un recalcul non terminé est poursuivi par la tâche cron.
- **Envoyer l'e-mail de passage de niveau aux clients qui passent à un niveau supérieur** — affiché quand **E-mail de passage de niveau** est activé, décoché par défaut ; il décide pour tout le recalcul (au plus 50 e-mails par étape).

Pendant qu'un passage de la boutique travaille, les boutons répondent « Une exécution est en cours. Réessayez dans un instant. »

Journal des changements

Chaque changement du groupe de niveau d'un client dans les boutiques du contexte actuel que vous gérez, du plus récent au plus ancien, 50 par page et les 2000 derniers au plus :

- **Date**, **Boutique**, **ID client** ;
- **Niveau : de → à** — les groupes de niveau avant et après (« — » pour aucun) ;
- **Groupe par défaut changé** — **Oui** ou **Non** ;
- **Achats comptabilisés** — le montant à ce moment, dans la devise par défaut de la boutique ;
- **Motif** — **État de la commande**, **Avoir**, **Tâche cron**, **Visite de la boutique** ou **Recalcul de tous les clients**, avec le numéro de commande quand il y en a un ;
- **E-mail** — **Envoyé**, **Non envoyé**, ou « — » quand aucun e-mail n'était prévu ;
- **Client** et **Adresse e-mail** — seulement pour les employés dont le profil peut voir les clients. Les autres voient la mention « Les noms et les adresses e-mail des clients ne sont pas affichés : votre profil n'a pas accès à Clients. »

Un changement qui n'a pas pu être écrit n'est pas journalisé. Les lignes sont conservées 365 jours.

5. Multiboutique

Les réglages sont enregistrés pour la boutique ou le groupe de boutiques choisi dans l'en-tête du back-office ; dans le contexte de toutes les boutiques ou d'un groupe, seul un employé qui gère chaque boutique de ce contexte peut enregistrer. Les niveaux, le journal des changements, l'adresse cron et les passages sont **propres à chaque boutique**. Les groupes de clients sont communs à toutes les boutiques de PrestaShop : seuls les groupes associés à la boutique peuvent être choisis pour ses niveaux.

Boutiques qui ne partagent pas les comptes clients (le réglage par défaut de PrestaShop) : chaque boutique a son propre programme, travaille sur ses propres clients et compte les commandes passées dans cette boutique.

Un groupe de boutiques qui partage les comptes clients a un seul programme. Un client y est un seul compte avec un seul groupe par défaut pour toutes les boutiques du groupe : deux listes de

niveaux se le disputeraient. Les niveaux du groupe sont ceux de la boutique du groupe qui a des niveaux (quand plusieurs en ont, celle dont l'ID est le plus petit), et **ses réglages s'appliquent à tout le groupe** :

- les clients de tout le groupe sont recalculés avec ces niveaux, et **leurs commandes dans chaque boutique du groupe ayant la même devise par défaut sont comptées ensemble** ;
- les événements de commande, la tâche cron et le compte client des autres boutiques utilisent ce programme ;
- la section **Réglages** d'une autre boutique indique « Les boutiques de ce groupe de boutiques partagent les comptes clients ; ce sont les réglages de la boutique … qui s'appliquent. Les réglages de cette boutique ne sont pas utilisés et ne peuvent pas être modifiés ici. » et n'a pas de bouton **Enregistrer** ; sa section **Niveaux** dit où les niveaux sont gérés, liste ses propres niveaux comme non utilisés et permet seulement de les supprimer ; recalculez dans la boutique qui porte les niveaux ;
- **activez le module dans toutes les boutiques du groupe.** PrestaShop n'exécute aucun événement d'un module dans une boutique où il est désactivé : les commandes de cette boutique comptent toujours, mais une commande annulée ou remboursée là-bas n'abaisse le niveau qu'au prochain événement de commande du client dans une boutique où le module est activé, au passage cron quotidien ou lors d'un recalcul. La section **Niveaux** de la boutique qui porte les niveaux avertit et nomme ces boutiques (« Ce module est désactivé dans ces boutiques du groupe : … »).

Les sections **Recalcul** et **Journal des changements** affichent les boutiques actives du contexte actuel que vous gérez, chaque ligne avec le nom de sa boutique. **Remplacer les adresses cron** est réservé à un employé qui gère toutes les boutiques. Une seule licence couvre toutes les boutiques de l'installation.

6. Désinstallation

Gestionnaire de modules → Niveaux de fidélité clients → Désinstaller supprime les niveaux, **le journal des changements** et les réglages de toutes les boutiques, y compris la clé secrète des adresses cron. **La désinstallation laisse chaque client dans le groupe où il se trouve :** le module ne déplace personne, les clients gardent donc leurs groupes de niveau et leurs groupes par défaut — et avec eux leurs prix — jusqu'à ce que vous les changiez dans **Clients → Clients**. **Réinitialiser** dans le Gestionnaire de modules fait la même chose (il désinstalle puis réinstalle).

Après une réinstallation ou une réinitialisation, les adresses cron sont nouvelles : les anciennes répondent HTTP 403. Copiez les nouvelles adresses depuis la section **Recalcul** dans vos tâches cron, ou supprimez les tâches cron si vous ne réinstallez pas le module.

Ce qui est conservé : la déclaration de l'événement du module pour les développeurs, afin que les autres modules qui y sont attachés gardent leur place.

Désactiver conserve tout, mais tant que le module est désactivé, personne ne change de groupe, les clients ne voient rien et aucun e-mail n'est envoyé (voir « Quand les clients changent de groupe » dans la section 3). Après la réactivation, recalculez tous les clients.

7. FAQ et dépannage

Un client n'a pas été promu. Vérifiez dans cet ordre :

1. **Niveaux de fidélité** est activé et la boutique a des niveaux (**Recalcul** indique **Activés**).
2. L'état de ses commandes est coché dans **États de commande pris en compte** — une commande en attente d'un virement ne compte pas tant qu'elle n'a pas atteint un état coché.
3. Le montant : **Compter les montants TTC** et **Compter les frais de livraison** — avec les réglages par défaut, la livraison ne compte pas : une commande de 205 dont 10 de livraison compte pour 195 et n'atteint pas un seuil de 200. Les avoirs sont déduits.
4. Le client ne fait partie d'aucun des **Groupes protégés**, n'est pas un compte invité et son compte est actif.
5. **Son groupe par défaut a été choisi à la main** : il a reçu le groupe de niveau seulement comme appartenance et ses prix n'ont pas changé (**Groupe par défaut changé** indique **Non** dans le journal des changements).
6. **Une autre devise :** les commandes sont converties dans la devise par défaut de la boutique, donc 200 USD n'atteignent pas un seuil de 200 EUR.
7. Le changement a eu lieu, mais rien ne s'est passé ensuite : enregistrer un niveau ou modifier un seuil ne déplace personne avant le prochain événement de commande du client, le passage cron ou un recalcul. La page « Mon niveau de fidélité » indique alors « Vos achats atteignent un niveau supérieur. »

Prévisualiser dans **Recalcul** montre combien de clients changeraient ; **Journal des changements** montre ce qui a été fait.

Un client a été rétrogradé.

- Avec **Commandes des derniers mois**, une ancienne commande est sortie de la fenêtre.
- Une commande a été annulée, remboursée ou a reçu un autre état non coché.
- Un avoir a été créé : la valeur de ses produits est déduite, même si vous avez remboursé moins.
- Il était dans le groupe de niveau à la main et sous son seuil (voir « Quels groupes le module touche »).

La colonne **Motif** du journal des changements indique quel événement en est la cause.

Les prix n'ont pas changé après une promotion. La réduction et les prix viennent du groupe : réglez la réduction du groupe dans **Paramètres de la boutique → Clients → Groupes**. Vérifiez que le groupe de niveau est devenu le groupe par défaut du client (**Groupe par défaut changé** dans le journal des changements, ou la fiche du client dans **Clients → Clients**) ; un groupe par défaut choisi à la main est conservé. Videz ensuite le cache dans **Paramètres avancés → Performances** et demandez au client de recharger la page.

Que répond l'adresse cron ? Un court texte JSON, par exemple `{"status":"done","checked":240,"changed":3,"mails":1,"full":"none"}` : `checked` compte les clients examinés, `changed` ceux qui ont changé de groupe, `mails` les e-mails envoyés, et `full`

indique si un recalcul de tous les clients a été poursuivi (`none` , `pending` = poursuivi et pas encore terminé, `finished`). L'état :

- `done` — le passage est terminé ;
- `off` — **Niveaux de fidélité** est désactivé dans cette boutique ;
- `other_shop` — la boutique appartient à un groupe qui partage les comptes clients et utilise les niveaux d'une autre boutique : appelez plutôt l'adresse de celle-ci ;
- `wait` — le dernier passage de la boutique (par la tâche cron ou par une visite) date de moins de 60 secondes ;
- `busy` — un autre passage de cette boutique est en cours ;
- `no_tiers` — la boutique n'a aucun niveau ;
- HTTP 403 avec `{"error":"invalid token"}` — l'adresse est fausse, a été remplacée, ou le module a été réinstallé ou réinitialisé ; copiez l'adresse actuelle depuis la section **Recalcul**. Rien n'a été lancé ;
- HTTP 500 avec `{"error":"run failed"}` — le passage s'est arrêté sur une erreur ; le début du message se trouve dans **Paramètres avancés** → **Logs** (« Customer Loyalty Tiers: the cron run failed: … ») ;
- la page d'erreur 404 de la boutique — le module est désactivé ou n'est pas installé dans cette boutique.

« Le groupe de clients d'un niveau ne peut pas être changé tant que des clients en font partie. » Des clients sont dans le groupe du niveau. Si l'on remplaçait simplement le groupe, ou si l'on supprimait le niveau, ils garderaient l'ancien groupe comme groupe par défaut, avec ses prix, car le module ne change plus un groupe par défaut qui n'est ni un groupe de niveau ni le groupe de base. Suivez les étapes de la question suivante.

Je veux donner un autre groupe de clients à un niveau. Faites ces étapes l'une après l'autre :

1. Modifiez le niveau et donnez-lui un seuil qu'aucun client n'atteint, par exemple `999999999` .
2. Ajoutez un nouveau niveau avec le nouveau groupe et le seuil qu'avait l'ancien niveau.
3. **Recalculez tous les clients** : les clients de l'ancien groupe passent dans le nouveau, qui devient aussi leur groupe par défaut. Ce n'est pas une montée de niveau : aucun e-mail de passage de niveau n'est envoyé.
4. Supprimez l'ancien niveau, qui n'a plus de clients.

Je veux supprimer un niveau et faire redescendre ses clients. Modifiez le niveau et donnez-lui un seuil qu'aucun client n'atteint, **Recalculez tous les clients** (ses clients passent au niveau inférieur ou reviennent au groupe de base), puis supprimez le niveau. Le supprimer directement laisse ses clients dans son groupe, avec ses prix.

Un client ne voit pas le lien « Mon niveau de fidélité ». Il doit être connecté à un compte (pas en invité) ; **Niveaux de fidélité** doit être activé et la boutique doit avoir un niveau ; le client ne doit faire partie d'aucun groupe protégé. Le lien se trouve sur la page du compte et dans le bloc des liens du compte en pied de page des thèmes Classic et Hummingbird ; un autre thème doit afficher les hooks du compte de PrestaShop.

Les montants du compte sont dans une autre devise que celle du client. Les seuils sont des montants dans la devise par défaut de la boutique : la page affiche donc les achats comptabilisés et les seuils dans cette devise, jamais convertis.

Un client a reçu l'e-mail en anglais. Le modèle d'e-mail n'existe pas dans sa langue. Copiez `mails/en/ap_customertiers_promotion.html` et `.txt` du module vers `themes/<votre-thème>/modules/ap_customertiers/mails/<langue>/`, traduisez-les et gardez les variables entre accolades comme `{tier}` et `{tier_url}`. Les copies dans votre thème survivent aussi aux mises à jour du module.

L'e-mail indique « Non envoyé ». Le serveur de messagerie l'a refusé, ou la requête s'est terminée avant l'envoi. Il n'est pas renvoyé — volontairement, pour qu'il ne parte jamais deux fois. Vérifiez **Paramètres avancés** → **E-mail**.

Un client demande quelles données vous détenez sur son niveau. Son niveau et ses achats comptabilisés figurent sur la page « Mon niveau de fidélité » de son compte. Le module n'ajoute rien au fichier d'export du module RGPD de PrestaShop. Pour le journal des changements (conservé jusqu'à 365 jours), lancez cette requête SQL sur la base de données de la boutique (avec le préfixe de vos tables, en général `ps_`, et l'ID du client indiqué dans **Clients** → **Clients**) :

```
SELECT * FROM <prefix>ap_customertiers_log WHERE id_customer = <ID du client>;
```

Un client demande à être effacé. Supprimez le client dans **Clients** → **Clients** avec l'option qui lui permet de se réinscrire avec la même adresse e-mail — PrestaShop supprime alors le compte de la base de données, et le module supprime aussitôt ses lignes du journal des changements. L'autre option garde le compte dans la base, marqué comme supprimé : le module ne le touche plus, mais ses lignes restent jusqu'à 365 jours et le **Journal des changements** peut encore afficher son nom et son adresse aux employés qui peuvent voir les clients. Le module n'a pas de hooks du module RGPD de PrestaShop.

Le module donne-t-il des points, des bons de réduction ou ses propres remises ? Non. L'avantage d'un niveau, c'est ce que vous réglez sur son groupe de clients : réduction de groupe, prix, accès aux catégories. Le module n'affiche pas le niveau sur les fiches produits ni sur les listes de produits.

8. Mises à jour et assistance

Les mises à jour sont gratuites à vie : téléchargez les nouvelles versions depuis **Mon compte** → **Historique des commandes** sur addonspresta.com et installez-les comme un nouveau module. Vos réglages, vos niveaux et votre journal des changements sont conservés.

L'assistance est incluse pendant 12 mois à compter de votre commande : écrivez à **mail@addonspresta.com** ou utilisez le formulaire de contact d'addonspresta.com (du lundi au vendredi, 10 h – 16 h CET ; nous répondons en général sous 2 jours ouvrés). Indiquez votre version de PrestaShop, la version du module et les étapes qui mènent au problème.