

Cahier des charges

***Projet Pand’Ami***

***Spécifications Fonctionnelles Détaillées (SFD)***

***Pand’Ami***

Ce dossier de Spécifications Fonctionnelles Détaillés (SFD) a pour but de détailler chacune des fonctionnalités nécessaires et exprimées dans les besoins de la solution attendue du Cahier Des Charges (CDC).

**1 : Gestion des utilisateurs**

La gestion d’un utilisateur comporte plusieurs fonctionnalités exprimées dans le CDC, qui correspondent aux besoins fonctionnels :

**1.1 Inscription des nouveaux utilisateurs**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet de saisir et conserver toutes les informations d'un nouvel utilisateur (inconnu du système), afin que celui-ci puisse accéder aux autres fonctionnalités de gestion de l’association.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L'objectif de cette fonctionnalité est d'ajouter un nouvel utilisateur inscrit à l’association.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

Un nouvel utilisateur doit être inconnu par le système. Il est référencé par son nom et prénom, sa date de naissance, sa région et sa ville.

d. Description précise et détaillée de la fonctionnalité :

Les données nécessaires sont typées comme suit :

* **Identifiant de l'utilisateur**: Entier unique d’identification pour la base de données, inaccessible en lecture et en écriture à l’utilisateur.
* **Nom** : zone de texte limitée à 40 caractères. Ce champ peut contenir plusieurs noms séparés par un espace ou le caractère spécial ‘-’.
* **Prénom** : zone de texte limitée à 40 caractères. Ce champ peut contenir plusieurs prénoms séparés par un espace ou le caractère spécial ‘-’, est possible.
* **Nom d’utilisateur** : zone de texte limitée à 20 caractères. Il doit être constitué d’au moins deux caractères. Son premier caractère est obligatoirement une lettre. Ses caractères suivants peuvent être des lettres, des chiffres ou des caractères spéciaux. Il ne peut faire l’objet d’aucune modification après la validation de l’inscription.
* **Mot de passe** : zone de texte limitée à 20 caractères. Il doit contenir au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial.
* **Date de naissance** : format JJ/MM/AAAA. Elle contient uniquement des chiffres et le caractère spécial ‘/’. Elle respecte strictement le format défini.
* **Sexe** : choix dans un référentiel interne (M (homme), F (femme), N(neutre)).
* **Région** : choix dans un référentiel interne.
* **Ville** : choix dans un référentiel dépendant de chaque région.
* **Code postal** : choix dans un référentiel dépendant de chaque ville.
* **Adresse :** saisie de l’utilisateur selon un format-type donné en exemple.
* **Adresse mail** : zone de texte limitée à 50 caractères. L’utilisateur effectue une saisie selon un exemple-type.
* **Moyens de communication** : trois zones de texte, saisie possible de 50 caractères par champ.
* **Numéro de téléphone** (obligatoire) : il contient uniquement des chiffres. La saisie est obligatoirement une suite de 10 chiffres.
* **Mail (obligatoire)**: zone de texte limitée à 50 caractères. L’utilisateur effectue une saisie selon un exemple-type.
* **Autre (facultatif)**: réseaux sociaux ou autre messagerie
* **Date d'inscription** : elle est renseignée par le système. Elle correspond à la date où l’inscription est enregistrée. Elle est inaccessible en écriture à l’utilisateur.

**Déroulé de l’inscription**

D’abord, l’utilisateur saisit une adresse mail valide, un nom d’utilisateur et un mot de passe qui lui permettront par la suite de s’identifier à chaque connexion sur l’application.

Ensuite, il saisit son nom et prénom, sa date de naissance, son sexe, sa région et ville, son code postal et son adresse mail. Il saisit aussi les moyens de communication par lesquels il est joignable : numéro de téléphone, mail (qui peut être différent de celui utilisé pour l’inscription). Il peut ajouter d’autres moyens s’il le souhaite.

Enfin, si les données saisies sont conformes à ce qui est attendu, l’utilisateur est ajouté à la liste des membres de l’association.

Règle de gestion de base :

La saisie de l’utilisateur doit être conforme au format et type définis dans les données d’entrée.

Dans le cas contraire, un message d’erreur s’affiche et propose un exemple-type de saisie valide.

Règle de gestion fonctionnelle :

Pour être éligible à l’inscription, l’utilisateur doit satisfaire les conditions suivantes :

- Il ne peut y avoir de doublon pour un nom d’utilisateur une adresse mail. Chaque nom et chaque adresse sont uniques.

- Aucun autre utilisateur identique (même nom, prénom, région, ville et date de naissance) n'existe déjà dans la base du système.

- L’utilisateur est joignable par les moyens renseignés.

- Il est majeur (18 ans au moins), vérifié sur la base de la date de naissance saisie.

- Sa date d'inscription est la date du jour où elle est enregistrée par le système.

- Le numéro identifiant est unique dans le Système d'Information.

f. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Après vérification de ces conditions, la fonction ajoute un nouvel utilisateur à la base de données.

**1.2 Mise à jour des informations personnelles des utilisateurs actifs**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet de modifier toutes les informations d'un utilisateur (connu du système), afin que celui-ci puisse accéder aux autres fonctionnalités de gestion de l’association.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L'objectif de la fonctionnalité est de permettre à l’utilisateur de modifier ses informations personnelles.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

La mise à jour n’est accessible que pour les informations personnelles renseignées par l’utilisateur lui-même : ni le numéro d’identifiant, ni la date d’inscription de l’utilisateur ne peuvent être mis à jour.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Les types, formats et règles de gestion présentées dans la fonctionnalité d’inscription d’un nouvel utilisateur sont reprises à l’identique. Il est possible d’actualiser les informations qui ont été saisies ou choisies par l’utilisateur lors de son inscription, listées ci-dessous :

Déroulé de la fonction :

L’utilisateur choisit la fonction « Mise à jour des informations personnelles » et modifie les informations souhaitées.

Ensuite, il confirme les mises à jour. Si au moins une des informations listées ci-dessus a été modifiée, la mise à jour est enregistrée.

Règle de gestion de base :

La saisie du volontaire doit être conforme au format et type définis dans les données d’entrée. Dans le cas contraire, un message d’erreur s’affiche et propose un exemple-type de saisie valide.

Règles de gestion fonctionnelle :

-L’utilisateur n’a pas le droit de modifier son numéro d’identification.

-La date d’inscription n’est modifiable ni par l’utilisateur ni par le système.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Après vérification des conditions, le système valide les informations modifiées de l’utilisateur connu dans la base de données. Le profil de l’utilisateur est actualisé.

**1.3** **Désinscription d'un utilisateur.**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet de désinscrire un utilisateur. Celle-ci est soit de son initiative, soit diligentée par l’association.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L'objectif de la fonctionnalité est de retirer un utilisateur de l’application : il n’a plus accès à aucune fonctionnalité et ses données sont conservées dans la base du système à des fins d’archivage.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- La désinscription est proposée seulement aux utilisateurs inscrits.

**• Adresse mail**

• **Date d’inscription**

• **Date de désinscription** : elle est renseignée par l’utilisateur. Elle correspond à la date où il effectue l’action de se désinscrire sur l’application. Cette date est obligatoirement postérieure à la date d’inscription.

• **Commentaire** : zone de texte limitée à 1000 caractères. L’utilisateur effectue une saisie libre dans ce champ.

• **Enregistrer la désinscription** : L’utilisateur désinscrit est retiré du registre des utilisateurs inscrits.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

**Déroulé de la désinscription**

Tout d’abord, l’utilisateur s’identifie pour accéder à son espace :

* + Il saisit dans un champ son adresse mail d’inscription, ou son nom d’utilisateur.
  + Il saisit dans un autre champ son mot de passe.

Il demande sa désinscription. Le système lui demande une confirmation, afin d’éviter une désinscription accidentelle. Si l’utilisateur confirme, il est désinscrit : il est retiré du registre des utilisateurs de l’association. Il peut laisser un commentaire relatif à sa désinscription.

Les règles de gestion :

- Chaque utilisateur désinscrit doit être conservé à des fins d’archivage (sauvegarde des informations).

- Le registre des anciens utilisateurs doit contenir leur date d’inscription, leur date de désinscription, le commentaire éventuel de l’utilisateur.

- Le système se base sur le registre des utilisateurs désinscrits pour les retirer du registre des volontaires qui reçoivent les sollicitations.

- Si un utilisateur reste inactif sur une durée d’un an, il est désinscrit par défaut. L’inactivité est définie comme l’absence de toute action (demande d’aide, proposition d’aide) dans le cadre de l’association.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Après vérification de l’existence préalable de l’utilisateur, la fonction procède à sa désinscription, qui s’exécute en deux temps :

1. L’utilisateur et toutes les informations qui lui sont associées (nom, prénom, nom d’utilisateur, moyens de contact, …) sont retirées du registre de l’association.
2. Ils sont envoyés dans un registre des anciens utilisateurs qui correspond à une archive.

La procédure respecte les différentes règles de gestion définies ci-avant.

**1.4 Gestion des indisponibilités temporaires d'un utilisateur volontaire**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet à un utilisateur de déclarer une indisponibilité. Celle-ci est relative à la déclaration de ses disponibilités exprimée dans ses préférences.

La mise à jour des indisponibilités annule l’émission des sollicitations pendant la période d’absence signalée.

b. Exprimer le résultat final attendu :

La fonctionnalité permet de vérifier les adhérents de l’association qui sont disponibles pour aider.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

**Date de début de l’indisponibilité** : l’utilisateur renseigne la date à partir de laquelle il est indisponible. Cette date ne peut pas être antérieure à la date courante (lorsque l’utilisateur effectue la manipulation).

**Date de fin de l’indisponibilité** : de même, l’utilisateur renseigne la date à partir de laquelle il est indisponible. Cette date ne peut pas être antérieure ou identique à la date de début de l’indisponibilité renseignée.

**Commentaire (facultatif)** : zone de texte limitée à 1000 caractères. Dans ce champ, l’utilisateur peut apporter des précisions sur son indisponibilité. La saisie est libre.

**Déroulé de la déclaration des indisponibilités**

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Tout d’abord, l’utilisateur doit s’identifier sur l’application. Pour cela, il doit saisir dans deux champs distincts :

1. Son nom d’utilisateur ou l’adresse mail qu’il a renseignée lors de son inscription
2. Son mot de passe

Ensuite, il saisit les dates de début et de fin de son indisponibilité.

Enfin, si les données saisies sont conformes, l’utilisateur est ajouté dans le registre des indisponibilités.

Les règles de gestion :

\*Règle de gestion de base :

La saisie d’une indisponibilité doit être conforme au format et type définis dans les données d’entrée. Dans le cas contraire, un message d’erreur doit proposer à l’utilisateur un exemple-type de saisie valide.

\*Règle de gestion fonctionnelle :

- L’expression d’une ou plusieurs indisponibilités doit être enregistrée dans un registre dédié aux adhérents indisponibles.

- Un volontaire définit et valide ses indisponibilités sur la base d’une date de début et de fin pour chacune d’elles.

- Le système déduit les membres indisponibles dans les sollicitations adressées aux volontaires.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

La fonction permet de visualiser sur une période donnée les adhérents indisponibles. A partir du registre de tous les adhérents, l’association peut donc en déduire, à tout moment, quels adhérents sont disponibles sur cette période.

**1.5 Gestion des préférences de participation volontaire**

a. Expression du besoin :

L’utilisateur se propose en tant que volontaire pour aider d’autres utilisateurs dans des domaines de services prédéfinis : transport / livraison, tâches domestiques (ménage / bricolage / jardinage), animaux domestiques, prêts /dons.

Il le fait savoir par l’intermédiaire de l’application.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet à l’utilisateur de définir ses préférences selon ses disponibilités. En outre, il définit la zone d’action géographique où il peut apporter son aide.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

Cette fonctionnalité est réservée aux utilisateurs inscrits, qui se portent volontaires pour aider d’autres utilisateurs.

Les utilisateurs qui demandent de l’aide sont appelés bénéficiaires. Ils expriment une demande sur l’application. Les volontaires intéressés sont libres de répondre à cette demande, si elle correspond à leurs préférences.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Le volontaire renseigne ses préférences.

Dans un premier temps, une préférence est définie selon ses disponibilités :

* **Jour :** choix d’un ou plusieurs jours de la semaine(exemple : tous les lundis)
* **Date de fin (facultative) :** le volontaire peut fixer une date de fin s’il souhaite limiter une préférence dans le temps. Cette date de fin doit postérieure à la date courante (lorsque le volontaire effectue l’enregistrement de cette préférence).
* **Horaires** : choix des horaires exprimées en heures (H) et en minutes (m) de la journée au format HH : mm. Le volontaire choisit les horaires de début et de fin : ce sont les horaires où il est disponible pour cette préférence. S’il souhaite renseigner le même créneau horaire pour différents jours de la semaine, il peut l’indiquer en une saisie unique.

Dans un second temps, le volontaire précise la nature de l’aide qu’il souhaite apporter :

* **Domaine d'activité** : choix d’une ou plusieurs valeurs dans un référentiel interne.

Enfin, il précise le rayon d’action de cette préférence :

* **Rayon d’action géographique**: choix dans un référentiel interne pour les critères ci-dessous. L’utilisateur peut choisir l’un ou plusieurs critères ;
  + **Région**: choix d’une région dans le référentiel interne.
  + **Ville** : choix d’une ville dans un référentiel relatif à la région.
  + **Code postal**: choix du code postal.

Règle de gestion de base :

Lors de la définition d’une préférence, les saisies et sélections du volontaire doivent être conformes aux formats et types définis dans les données d’entrée. Dans le cas contraire, un message d’erreur s’affiche et propose un exemple-type de saisie valide.

Règle de gestion fonctionnelle :

- Pour définir une préférence, un volontaire doit exprimer au moins un domaine d’activité.

- Un volontaire peut définir et mettre à jour régulièrement le rayon d’action géographique sur laquelle il préfère intervenir.

- Le système prend en compte la liste des préférences et émet des sollicitations aux volontaires en fonction de leurs préférences.

-Un adhérent doit être joignable par les moyens de contact qu’il a renseignés.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Si les conditions sont respectées, la fonctionnalité enregistre les préférences du volontaire dans une base de données.

**2.  Gestion des demandes d’aide**

**2.1 Prise en compte d'une demande d'aide**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet à un utilisateur de déclarer un besoin dont il est le bénéficiaire. Pour cela, il formule une demande qui correspond à son besoin. La demande est définie en termes de domaine d’activité, de lieu géographique, de jours et d’horaires de réalisation.

La réalisation d’une demande d’un bénéficiaire par un volontaire pour un jour donné correspond à une prestation.

Une fois définie, la demande est mise en adéquation avec les préférences des volontaires.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L'objectif de cette fonctionnalité est de trouver un volontaire disponible qui va répondre à la demande du bénéficiaire.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- L’utilisateur doit être identifié, et donc inscrit pour effectuer une demande.

- Un registre qui regroupe les demandes en attente d’un volontaire. Chaque demande possède un numéro d’identification et une **date** renseignée par le système qui correspond à la date courante (lorsque la demande est enregistrée).

- Un registre qui regroupe les demandes actives, c’est-à-dire réalisées par les volontaires.

- Un registre qui conserve l’historique des demandes passées.

**- Le domaine d’activité** : choix d’une seule valeur possible dans un référentiel interne.

**- Le lieu de réalisation de la demande** : par défaut l’adresse de l’utilisateur renseignée lors de son inscription. Si le lieu est différent, l’utilisateur peut modifier l’adresse comme suit :

* **Région**: choix dans un référentiel interne.
* **Ville** : choix dans un référentiel dépendant de chaque région.
* **Code postal**: choix dans un référentiel dépendant de chaque ville.
* **Complément d’adresse :** zone de texte limitée à 500 caractères où l’utilisateur saisit les informations complémentaires de localisation : nom et numéro de rue, numéro d’immeuble, étage, etc…
* **Jour :** choix d’un ou plusieurs jours de la semaine(exemple : tous les lundis)
* **Date de début (facultative) :** le bénéficiaire peut fixer une date de début s’il souhaite limiter sa demande dans le temps. Cette date de début doit être postérieure à la date courante (lorsque le bénéficiaire effectue l’enregistrement de sa demande).
* **Date de fin (facultative) :** de même,le bénéficiaire peut fixer une date de fin s’il souhaite limiter sa demande dans le temps. Cette date de fin doit être postérieure à la date courante (lorsque le bénéficiaire effectue l’enregistrement de sa demande).
* **Horaires** : choix des horaires exprimées en heures (H) et en minutes (m) de la journée au format HH : mm. Le bénéficiaire choisit les horaires de début et de fin : ce sont les horaires où il est disponible pour cette préférence. S’il souhaite renseigner le même créneau horaire pour différents jours de la semaine, il peut l’indiquer en une saisie unique.
* **Description de l’action** : zone de texte limitée à 1000 caractères. Le bénéficiaire est libre de saisir les éléments qu’il juge utiles à sa demande.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Le bénéficiaire s’identifie pour accéder à son espace :

* + Il saisit dans un champ son adresse mail d’inscription, ou son nom d’utilisateur.
  + Il saisit dans un autre champ son mot de passe.

Le bénéficiaire renseigne les caractéristiques de sa demande comme spécifiées dans les données d’entrée. Il valide sa demande.

Si elle est conforme, la demande est ajoutée au registre des demandes en attente d’un volontaire. Elle est publiée et accessible en lecture à tous les utilisateurs.

En outre, le système envoie des sollicitations aux volontaires les plus pertinents, c’est-à-dire ceux dont les préférences recoupent les caractéristiques de la demande. Les modalités d’exécution des sollicitations sont définies dans ce dossier des SFD.

Les règles de gestion :

\*Règle de gestion de base :

La saisie d’une demande doit être conforme au format et type définis dans les données d’entrée. Dans le cas contraire, un message d’erreur doit proposer à l’utilisateur un exemple-type de saisie valide.

\*Règle de gestion fonctionnelle :

- L’expression d’une ou plusieurs demandes doit être enregistrée dans le registre des demandes en attente. Il peut y avoir jusqu’à 10 demandes simultanées d’un même utilisateur.

- Le système ajoute les demandes au registre des sollicitations à adresser aux volontaires.

- Dans le cas où le bénéficiaire renseigne une date de début ou de fin pour sa demande, celle-ci doit être postérieure à la date courante (lorsque l’utilisateur effectue la manipulation).

e. Traitement de la fonction et description de ce qui permet d’arriver au résultat attendu :

A partir des données d’entrée du bénéficiaire, le système ajoute la demande au registre des demandes en attente de volontaire.

Les caractéristiques des demandes en attente sont comparées aux préférences exprimées par les volontaires. La mise en adéquation se base sur les critères suivants, rangés dans cet ordre hiérarchique :

1) Zone géographique : le système compare les repères du plus restreint au plus large. D’abord, il met en relation les codes postaux, puis les villes, ensuite les régions.

2) Domaine d’activité : le système recoupe met en correspondance une demande dans un domaine d’activité donné à une préférence d’un volontaire dans ce même domaine.

3) Disponibilités des volontaires et des bénéficiaires : le système met en correspondance les disponibilités d’abord par jours et dates, ensuite par horaires.

**2.2 Modification d'une demande**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet la modification des caractéristiques d’une demande par le bénéficiaire qui l’a émise.

b. Exprimer le résultat final attendu :

La publication de la demande est mise à jour. De nouvelles sollicitations sont émises. Les sollicitations liées à la demande initiale sont annulées : les volontaires qui les ont reçues en seront notifiés.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Une demande initiale validée a été traitée et publiée.

- La demande initiale existe, soit dans le registre des demandes en attente, soit dans le registre des demandes actives.

**-La date de modification**: elle correspond à la date courante (lorsque le bénéficiaire effectue la modification).

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

La demande initiale est accessible en lecture et écriture.

Le bénéficiaire peut modifier toutes les caractéristiques de sa demande, excepté le domaine d’activité (sinon, il s’agit d’une nouvelle demande).

Il valide les modifications apportées.

Règle de gestion de base :

Les modifications d’une demande sont soumises aux mêmes règles de gestion que lors de la saisie initiale.

Règle de gestion fonctionnelle :

- Pour modifier une demande, il faut l’existence d’une demande initiale à modifier.

-Une modification de la demande est possible à tout moment, tant qu’elle n’est pas en cours de réalisation.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système met à jour le registre concerné : selon le cas, soit le registre des demandes en attente de volontaire, soit le registre des demandes actives. Il y retire la demande initiale et ajoute la demande modifiée.

Les sollicitations émises aux volontaires sur la base de la demande initiale sont retirées du registre des sollicitations. Les volontaires qui les ont déjà reçues sont notifiés de la modification apportée.

Sur la base des modifications apportées, de nouvelles sollicitations sont émises suivant les mêmes procédures que pour la demande initiale.

Les demandes initiales sont conservées dans un registre des demandes annulées à des fins d’archivage.

**2.3 Annulation d'une demande d'aide**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet l’annulation d’une demande par le bénéficiaire qui l’a émise.

b. Exprimer le résultat final attendu :

La publication de la demande est retirée. Une notification prévient les utilisateurs sollicités sur cette demande initiale.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Une demande initiale validée a été traitée et publiée.

- La demande initiale existe, soit dans le registre des demandes en attente, soit dans le registre des demandes actives.

**-La date d’annulation**: elle correspond à la date courante (lorsque le bénéficiaire effectue la manipulation).

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Tout d’abord, le bénéficiaire doit s’identifier sur l’application.

Sa demande initiale est alors accessible en lecture.

Le bénéficiaire sélectionne cette demande et confirme sa décision d’annulation., Le système retire alors la demande concernée de sa liste de demandes.

Les règles de gestion :

\*Règle de gestion de base :

- Pour annuler une demande, il faut l’existence d’une demande initiale.

\*Règle de gestion fonctionnelle :

- Une modification de la demande est possible à tout moment, tant qu’une prestation de cette demande n’est pas en cours de réalisation.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système met à jour le registre concerné : selon le cas, il retire la demande soit du registre des demandes en attente de volontaire, soit du registre des demandes actives.

Les sollicitations émises aux volontaires sur la base de la demande initiale sont retirées du registre des sollicitations. Les volontaires qui les ont déjà reçues sont notifiés de l’annulation.

Les demandes annulées sont conservées dans un registre des demandes annulées à des fins d’archivage.

**2.4 Gestion des réponses de prise en charge**

**2.4.1 Stockage de la(des) réponse(s)**

a. Expression du besoin:

L’application dispose d’une fonctionnalité qui enregistre et traite les réponses des volontaires pour une demande donnée.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L’objectif de cette fonctionnalité est la création d’un registre de réponses ordonnées sur une demande. Ce registre perdure jusqu’à la clôture ou l’annulation de la demande.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Un utilisateur a formulé une demande sur l’application.

- Un registre qui regroupe les réponses à la demande. Ce registre est dépendant du registre des demandes en attente de volontaire. Chaque réponse est identifiée et datée : la date et l’heure de réponse correspondent à la date et à l’heure en cours, lorsque le volontaire adresse sa réponse.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait:

Le volontaire s’identifie pour accéder à son espace :

* + Il saisit dans un champ son adresse mail d’inscription, ou son nom d’utilisateur.
  + Il saisit dans un autre champ son mot de passe.

Le volontaire accède en lecture au registre des demandes en attente de volontaire. Il accède aussi aux sollicitations reçues basées sur ses propres préférences.

Il adresse une réponse aux demandes de son choix.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système regroupe les réponses obtenues dans le registre des réponses.

Le registre est accessible pour lecture et écriture à l’utilisateur qui a formulé la demande.

**2.4.2 Prise en compte de la réponse choisie par le bénéficiaire**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet au bénéficiaire de la demande de choisir un volontaire parmi ceux qui se proposent de lui rendre service.

b. Exprimer le résultat final attendu :

Sur une demande donnée, l’utilisateur bénéficiaire classe les volontaires par ordre de préférence. Le premier volontaire est désigné pour réaliser le service. En cas de défaillance, le second volontaire le remplace, et ainsi de suite.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

-Il faut au moins une réponse à la demande d’action.

- Le registre qui regroupe les demandes en attente de volontaire et le registre des réponses sous sa dépendance.

**-La date de prise en compte de la réponse** : elle correspond à la date en cours, lorsque le bénéficiaire classe les réponses.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Le bénéficiaire accède aux réponses des volontaires sur sa demande.

Il classe les réponses reçues. Il peut classer au maximum six réponses sur une demande.

Il peut accéder aux informations suivantes pour faire son choix :

* Les préférences exprimées par le volontaire
* Les retours émis par ce volontaire sur d’autres demandes
* Les retours émis par d’autres bénéficiaires sur la réalisation de leurs demandes par ce volontaire (soit l’ensemble de ses prestations)

Il confirme son choix.

Règle de gestion :

- Une demande active est retirée du registre des demandes en attente de volontaire. Par conséquent, elle ne peut plus recevoir de réponse de prise en charge, sauf si elle subit une modification.

- La réponse à une demande d’aide correspond à une prise en charge. Le volontaire par sa réponse s’engage à réaliser la demande du bénéficiaire.

- En confirmant le classement des réponses du volontaire, le bénéficiaire à l’origine de la demande accepte que ses moyens de contact soient transmis au premier volontaire du classement.

- La transmission des moyens de contact au second volontaire du classement n’est pas systématique. Si le premier volontaire est défaillant, le bénéficiaire doit reconfirmer, c’est-à-dire accepter que ses moyens de contact soient transmis au volontaire suivant, et ainsi de suite.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système prend en charge le classement des réponses par le bénéficiaire.

Un mail de confirmation est envoyé au premier volontaire du classement, avec les moyens de contact du bénéficiaire. En plus de la demande, le volontaire accède donc aux informations suivantes :

* + Les nom et prénom du bénéficiaire
  + Son sexe
  + Son âge
  + Les moyens de contact du bénéficiaire (mail, téléphone, adresse, réseaux sociaux éventuels)
  + Les retours émis par le bénéficiaire
  + Les retours émis par les autres volontaires sur les prestations liées aux différentes demandes de ce bénéficiaire.

Le système retire la demande du registre des demandes en attente de volontaire, et l’ajoute au registre des demandes actives.

**2.4.3 Concertation autour d’une prestation**

**2.4.3.1 Suivi historisé des interactions :**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet au bénéficiaire de la demande et au volontaire de se concerter et d’interagir.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L’objectif de cette fonctionnalité est d’ouvrir un espace de notifications consacré au suivi d’une demande.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- La demande d’aide a reçu au moins une réponse qui a bien été prise en charge : le volontaire est bien celui choisi par l’utilisateur à l’origine de la demande, en tenant compte de son classement.

- Les éléments liés à la demande (domaine d’activité, description, jour, date, horaires, lieu).

- Les préférences du volontaire relatives à la demande.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Sur l’espace de notification, bénéficiaire et volontaire peuvent s’envoyer des messages pour communiquer.

Au moyen de ces messages, ils peuvent :

* Entrer en contact pour faire connaissance.
* Apporter des précisions sur la demande ou la participation, respectivement.
* Annoncer des modifications ou une annulation à l’autre : avant d’effectuer ces actions au moyen des fonctionnalités dédiées vues précédemment (gestion de la demande, gestion des préférences, respectivement), ils annoncent leurs intentions.

Règles de gestion

Une notification est limitée à un champ de 500 caractères.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système enregistre l’historique des messages échangés dans un registre dépendant de la demande.

**2.4.4 Annulation d'une participation**

a. Expression du besoin :

Le volontaire peut à tout moment annuler sa participation à une prestation liée à une demande.

b. Exprimer le résultat final attendu :

L’objectif est de permettre à un utilisateur volontaire de retirer sa proposition de prise en charge d’une demande.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Il existe une prise en charge pour la demande d’action : la réponse du volontaire a été choisie et classée par l’utilisateur à l’origine de la demande.

- Registre des demandes actives où figure la demande liée à cette prise en charge.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

L’utilisateur volontaire accède à ses participations : il s’agit de toutes les demandes pour lesquelles il s’est engagé. Il sélectionne la demande à annuler et confirme son choix.

Règles de gestion

Un utilisateur volontaire peut annuler une participation à tout moment. Le bénéficiaire de la demande en est informé.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système envoie un message d’information au bénéficiaire, et lui demande de confirmer le volontaire suivant de son classement sur cette demande.

**2.4.5 Clôture d'une prestation sur une demande d'aide**

**2.4.5.1 Finalisation standard**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui entérine la réalisation d’un service rendu.

b. Exprimer le résultat final attendu :

La prestation liée à une demande est clôturée lorsque le volontaire et le bénéficiaire confirment tous les deux sa réalisation par l’intermédiaire de cette fonctionnalité.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Une demande active d’un utilisateur

- Une participation d’un volontaire à cette demande.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Les deux utilisateurs (volontaire et bénéficiaire) confirment l’achèvement de la prestation (ils valident la bonne réalisation de la demande).

Chaque prestation liée à la demande donne lieu à une confirmation. Par exemple : le volontaire fait les courses pour un bénéficiaire tous les vendredis soir. Chaque semaine, lorsque le service a bien été rendu, bénéficiaire et volontaire confirment la prestation de la demande sur l’application.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système enregistre la confirmation de chaque utilisateur.

Après la confirmation des deux utilisateurs quant à la bonne réalisation du service, la prestation est enregistrée comme clôturée.

**2.4.5.1.1 Prise en compte des retours de prestation**

**2.4.5.1.1.1 Évaluations**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet d’évaluer en toute transparence le niveau de satisfaction des adhérents sur les actions menées par l’association.

b. Exprimer le résultat final attendu :

Les deux participants évaluent chaque prestation liée à une demande sur plusieurs critères, et laissent un commentaire d’appréciation.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

Une prestation clôturée est nécessaire pour exprimer un retour.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

A chaque clôture de prestation, le bénéficiaire et le volontaire sont invités à l’évaluer par notification.

L’évaluation porte sur les critères suivants, où chaque participant laisse son appréciation par notation sur une échelle de 1 à 10 (1 pour le moins satisfaisant, 10 pour le plus satisfaisant) :

* Conformité du service rendu aux attentes
* Relation à l’autre
* Facilité de contact

Outre la notation, bénéficiaire et volontaire peuvent laisser un commentaire libre sur la prestation.

Règle de gestion

* Après validation, les évaluations et les commentaires ne sont plus modifiables : ils sont accessibles en lecture seule.
* Les commentaires sont limités à 500 caractères.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Les évaluations (notes et commentaire) sont liées à chaque demande d’un bénéficiaire et à chaque participation d’un volontaire, respectivement.

Elles sont accessibles en lecture seule à un utilisateur lors de la gestion des réponses à une demande.

**2.4.5.1.1.2 Problèmes rencontrés**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d’exprimer les problèmes rencontrés sur l’application.

b. Exprimer le résultat final attendu :

Les problèmes sont regroupés dans un registre des problèmes à traiter.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

L’utilisateur doit être inscrit pour pouvoir exprimer un problème rencontré.

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

Les utilisateurs choisissent la rubrique qui correspond à leur problème. Chaque rubrique représente un ensemble thématique d’actions : s’inscrire, se désinscrire, gérer ses préférences, demander une aide, participer à une aide, effectuer un retour.

Ils peuvent saisir librement les problèmes rencontrés sur l’application.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

Le système effectue un tri statistique des problèmes par ensemble thématique. Sur la base de ce rapport, des pistes d’amélioration peuvent être élaborées.

**2.4.5.2 Finalisation non aboutie**

a. Expression du besoin :

L’application dispose d’une fonctionnalité qui traite les finalisations non abouties.

Une finalisation non aboutie correspond au cas où une prestation n’a pas été réalisée, partiellement réalisée ou mal réalisée par au moins l’une des deux parties.

Exemple de finalisation non aboutie : le volontaire doit faire les courses pour le bénéficiaire mais ce dernier refuse de lui remettre la somme nécessaire pour ses achats.

b. Exprimer le résultat final attendu :

Les finalisations non abouties sont liées aux demandes.

c. Les éléments connus et nécessaires en entrée :

- Une demande active d’un bénéficiaire

- Une participation d’un volontaire sur cette demande

d. Description précise et détaillée de tout ce qui doit être fait :

L’utilisateur accède à la fonctionnalité :

S’il est le bénéficiaire, elle est liée à ses demandes d’aide.

S’il est volontaire, elle est liée à ses participations.

Il saisit librement un rapport de la situation. Il valide son rapport.

Règle de gestion :

La saisie du rapport est limitée à 1000 caractères.

e. Traitement de la fonction et description pour arriver au résultat attendu :

La prestation est enregistrée comme non aboutie dans un registre spécifique.

Les prestations non abouties sont comptabilisées au crédit du bénéficiaire et du volontaire concernés, via leurs demandes d’aide et leurs participations, respectivement. Cela permet d’alerter l’association si un adhérent comptabilise un nombre anormal de finalisations non abouties.