

Une Application du Service à Domicile

1 Introduction

Avec l'évolution rapide des technologies numériques et la digitalisation des services, les particuliers recherchent de plus en plus des solutions rapides et fiables pour répondre à leurs besoins quotidiens, que ce soit pour des travaux de plomberie, d'électricité, de jardinage ou autres services à domicile. De l'autre côté, les travailleurs qualifiés ont besoin d'une plateforme qui leur permette de trouver facilement des missions correspondant à leurs compétences et d'optimiser leurs revenus.

Ce projet vise à développer une **application mobile et web** qui met en relation des utilisateurs ayant des besoins de services avec des ouvriers qualifiés, tout en assurant sécurité, traçabilité et transparence des transactions.

2 Problématique

Aujourd'hui, plusieurs problèmes limitent l'efficacité du marché des services à domicile :

1. **Difficulté à trouver rapidement un prestataire fiable** : les utilisateurs doivent souvent contacter plusieurs prestataires, perdre du temps et risquer des prestations de qualité incertaine.
2. **Manque de visibilité pour les travailleurs qualifiés** : les artisans ou prestataires indépendants ne disposent pas d'une plateforme centralisée pour recevoir des demandes correspondant à leurs compétences et disponibilités.
3. **Suivi des missions et sécurité des transactions** : il est difficile pour les clients de suivre l'état d'avancement des prestations et pour les prestataires d'assurer une rémunération sécurisée.
4. **Incertitude sur le prix exact de la prestation** : avant que le travail ne commence, le coût réel peut varier selon la complexité ou le temps nécessaire, ce qui crée des négociations parfois longues et des incompréhensions.

3 Solution Proposée

Pour résoudre les problèmes du secteur des services à domicile, nous proposons de créer une application web et mobile qui comprend :

- **Mise en relation rapide** : Permettre aux clients de publier facilement leurs demandes de services et de recevoir rapidement des propositions de prestataires qualifiés.
- **Profils détaillés des prestataires** : Afficher les compétences, expériences et réalisations de chaque ouvrier pour aider les clients à faire un choix en toute confiance.
- **Gestion des offres et négociation** : Permettre aux prestataires d'accepter les demandes, ou de proposer un prix alternatif.
- **Suivi des missions** : Offrir un suivi en temps réel de l'avancement des prestations avec des statuts clairs : en route, en cours, terminé.
- **Évaluation des prestataires** : Permettre aux clients de noter et commenter les prestataires pour renforcer la confiance dans le service.

- **Supervision administrative** : Fournir à l’administration des outils pour gérer les comptes, traiter les signalements et générer des statistiques sur l’activité.

4 Besoins Fonctionnels des Acteurs

4.1 Pour les utilisateurs (clients)

- Création et gestion de demandes de services en précisant la catégorie (plomberie, électricité, jardinage...), la description et le prix souhaité.
- Consultation des prestataires disponibles, acceptation d’offres ou réception de contre-propositions.
- Suivi en temps réel de la mission : en route, en cours, terminée.
- Possibilité de noter et signaler les prestataires en cas de problème.

4.2 Pour les ouvriers

- Consultation des demandes correspondant à leurs compétences.
- Possibilité de répondre aux demandes par acceptation ou contre-offre.
- Gestion de leur profil et portfolio avec photos de réalisations passées.
- Suivi de leur revenu et historique des transactions via un portefeuille intégré.

4.3 Pour l’administration

- Accès à des statistiques globales : nombre d’utilisateurs, demandes, revenus, etc.
- Gestion des comptes utilisateurs et traitement des rapports/abus.

5 Besoins Non Fonctionnels

- **Sécurité** : Authentification sécurisé.
- **Performance** : Traitement rapide des images et fluidité de l’application
- **Compatibilité** : Responsive design pour mobile et desktop.
- **Accessibilité** : Interface claire et facile à utiliser.

6 Diagramme de cas d'utilisation global

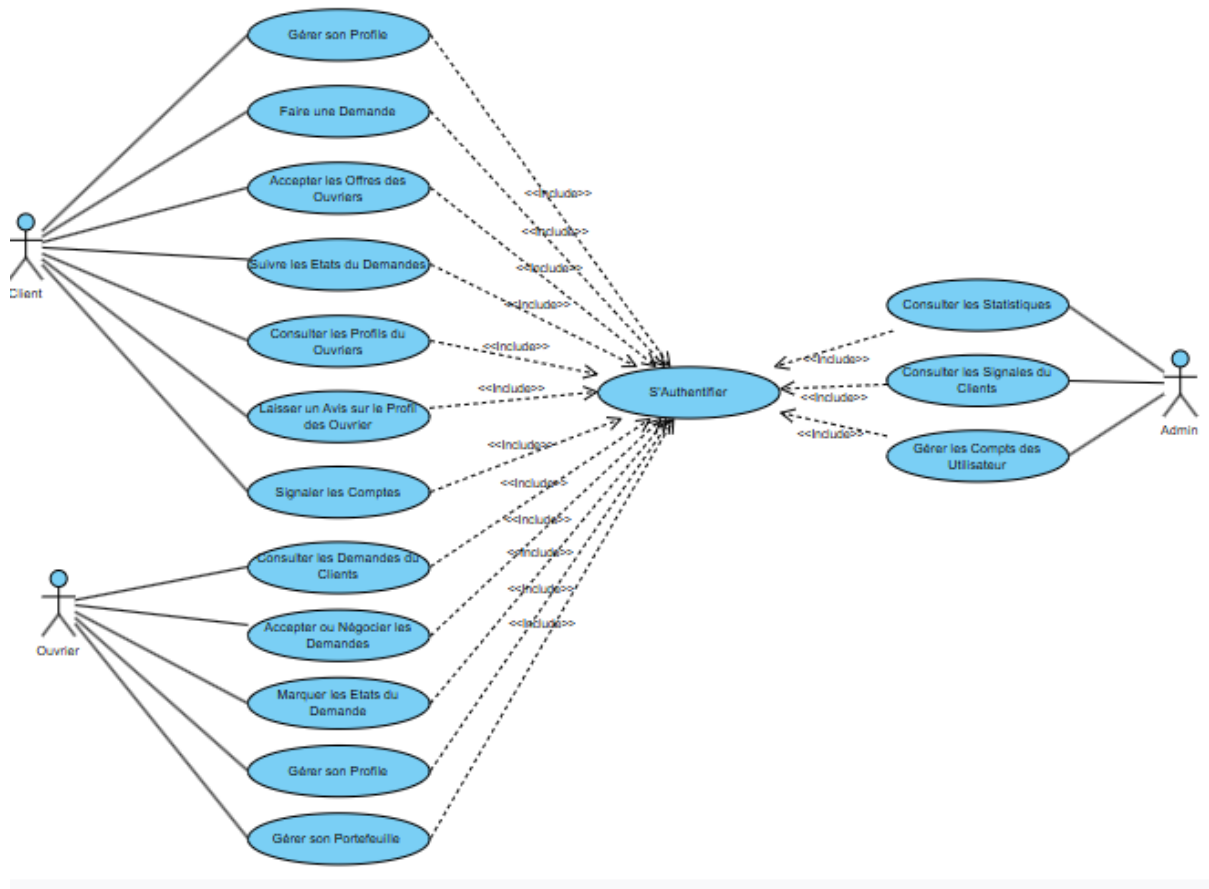


FIGURE 1 – Diagramme de cas d'utilisation