

Cas n° 7

Nom: Rédiger une réclamation (package: gestion des dossiers des résidents)

Acteur(s): Le proche d'un résident

Description: L'inscription est possible seulement pour les personnes autorisées par le résident

Auteur: Rati Lekishvili

Date: 15/12/2021 (première rédaction)

Pré-conditions: Les proches des résidents doivent avoir la possibilité d'exprimer leurs mécontentement via le système, en rédigeant une réclamation auprès de la maison de retraite.

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page « Réclamation »

DESCRIPTION

Scénario nominal

1. *Le système* affiche une page contenant le formulaire à remplir pour déposer une réclamation.
2. **L'utilisateur** complète le formulaire en indiquant la raison de son mécontentement dans l'objet du formulaire.
3. *Le système* demande la confirmation à l'utilisateur pour l'envoi de la réclamation, en le précisant de bien vouloir relire et vérifier que les informations qu'il souhaite envoyer ne comportent pas d'erreurs.
4. **L'utilisateur** confirme l'envoi du formulaire de réclamation.
5. *Le système* informe l'utilisateur que sa demande a bien été envoyé, et qu'elle sera traitée dans les plus brefs délais.

Scénarios alternatifs

2. a. L'utilisateur décide de quitter la page dédiée à la rédaction de la réclamation.
- 4.a. L'utilisateur décide de quitter la page de confirmation.

Fin

Scénario nominal : étapes n°2 ou n°4 sur décision de l'utilisateur.

Post-conditions

Scénario nominal: étape n°5, la réclamation a été enregistré dans la base de données.

COMPLEMENTS

Ergonomie

Un formulaire bien présenté, laissant assez d'espace à l'utilisateur pour rédiger sa réclamation.