



Rapport

Mini-Projet Java Swing

“Plateforme de Gestion de réclamation locales”

Réalisé par :

Moutaoikil Mohamed

Soussi Abdelhamid

Salhi Hatim

Encadré par



CHAPITRE 1 : CAHIER DE CHARGE

I. Introduction



Dans ce chapitre, on va effectuer l'étude de l'existant, puis présenter l'objectif du projet et les besoins (Acteurs, Besoin fonctionnel, Besoin non fonctionnel).

II. Etude de l'existant

Processus Actuel :

1. Réception des Réclamations :

- **Canaux de Communication** : Les citoyens peuvent soumettre leurs réclamations par téléphone, email, courrier postal, ou physiquement au bureau des réclamations.
- **Enregistrement** : Les réclamations recues sont enregistrées manuellement dans un registre ou une simple base de données.

2. Traitement des réclamations :

- **Assignment** : Chaque réclamation est manuellement assignée à un département ou à une personne responsable.
- **Suivi** : Le suivi est souvent réalisé à travers des appels téléphoniques ou des échanges d'emails entre le personnel et le réclamant.

3. Résolution et Feedback :

- **Résolution** : Les interventions nécessaires sont effectuées pour résoudre la réclamation.
- **Communication** : Une fois la réclamation traitée, le réclamant est informé par téléphone ou par courrier.

Problèmes et Limitations

- **Manque de centralisation** : Les données sur les réclamations sont souvent dispersées et difficiles à retrouver ou à analyser.
- **Délais de traitement** : Le processus manuel entraîne des retards dans la réponse et la résolution des réclamations.
- **Manque de transparence** : Il est difficile pour les citoyens de suivre l'état de leur réclamation, ce qui peut entraîner une insatisfaction.



- **Répétitivité des erreurs:** Sans analyse systématique, les mêmes types de problèmes peuvent se répéter sans identification de solutions durables.
- **Charge de travail administrative:** Le personnel passe beaucoup de temps sur des tâches administratives plutôt que sur la résolution effective des problèmes.

Besoins identifiés

- **Automatisation:** Système pour automatiser l'enregistrement, l'assignation et le suivi des réclamations.
- **Base de données centralisée:** Un système centralisé pour faciliter l'accès et l'analyse des données.
- **Interface utilisateur intuitive:** Pour les employés et les citoyens, afin de faciliter la soumission et le suivi des réclamations.
- **Reporting et Analytique:** Outils pour générer des rapports et analyser les tendances des réclamations pour prévenir les problèmes récurrents.
- **Communication améliorée:** Notifications automatiques et mises à jour en temps réel pour les réclamants.

III. Spécification des besoins

III.1. Les acteurs

Ils existent 3 profils auront l'accès à l'application : **Admin**, **Citoyen** et **Gestionnaire** .

L'administrateur : c'est la personne qui s'en charge de la gestion des personnels et la publication des offres d'emploi, il a le droit de :

- Consulter et ajout les gestionnaires .
- Consulter les citoyens
- Consulter les réclamations

Citoyens : c'est la personne qui s'en charge de la postuler d'une réclamations :

- Créer son compte.
- Ajout une réclamation.
- Modifier son profile.
- Consulter ses réclamations.

Le gestionnaire: C'est la personne qui s'en charge de la gestion des réclamations locales



- Visionner les listes de réclamations
- Procéder une réponse soit (Acceptation ou Refus) avec un motif
- Consulter son profil personnel

III.2. Les besoins fonctionnels

- La première étape consiste à introduire toutes les informations nécessaires tels que la liste des gestionnaires, la liste des secteurs de réclamations.
- Chaque Citoyen avoir un seul compte et peut postuler un ou plusieurs fois.
- Le Citoyen est défini par son CIN, nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, province ...

III.3. Les besoins non fonctionnels

Une fois les besoins fonctionnels sont bien définis, les besoins non fonctionnels doivent être pris en compte tout au long du processus de développement de plateforme à savoir :

Ergonomie et convivialité : l'application doit fournir aux différents utilisateurs une interface (espace des utilisateurs).

La simplicité : Chaque utilisateur pourra utiliser cette application d'une manière facile et claire.

La modularité de l'application : Avoir un code simple facile à maintenir et à comprendre en cas de besoin.

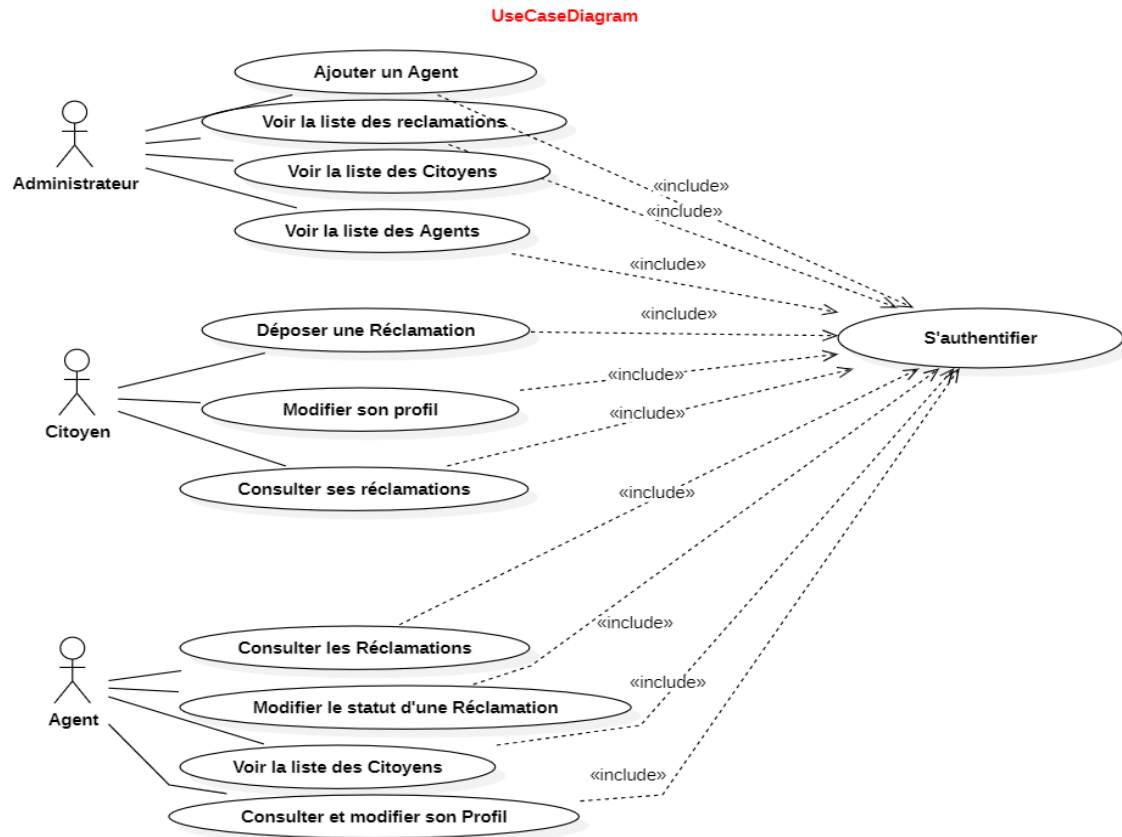
Portabilité : l'application doit être portable, c'est-à-dire fonctionnelle sur n'importe quelles machines (ordinateurs).

Sécurité : l'application doit assurer un niveau minimum de sécurité pour les informations traitées.

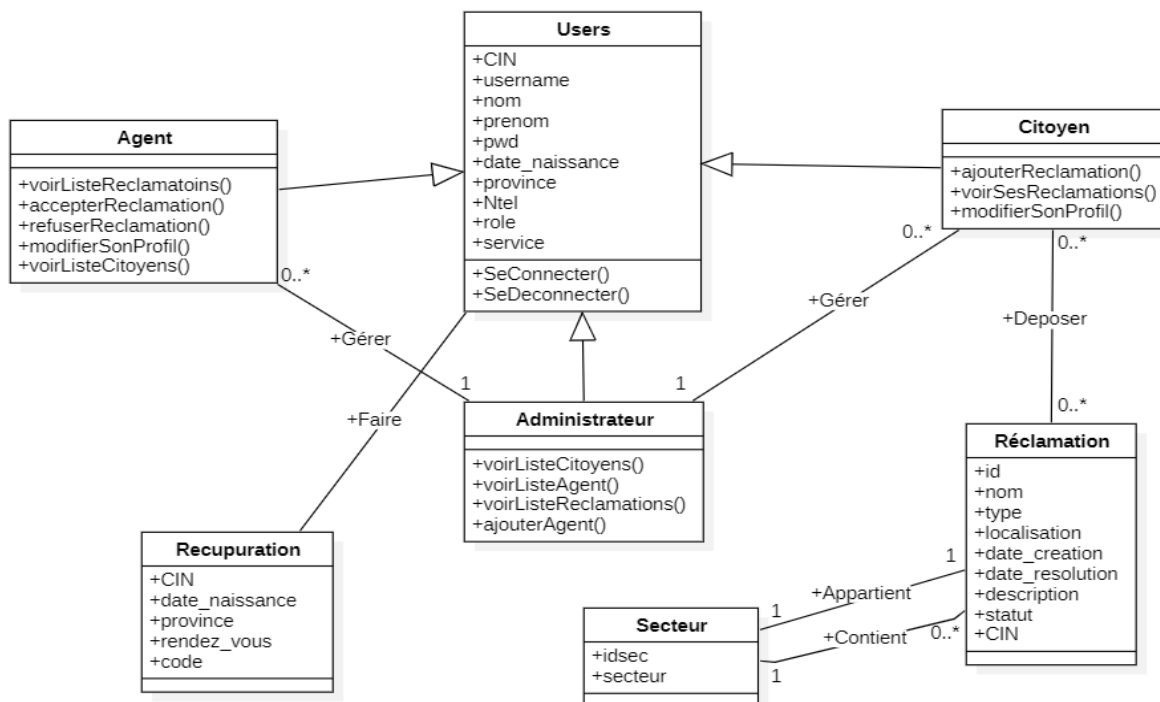


I Conception

1-Diagramme de cas d'utilisation :



2-Diagramme de classe :





II Réalisation

1-Environnement de travail

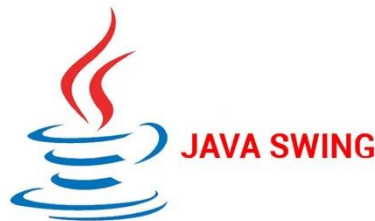
Dans ce chapitre, nous aborderons la réalisation de l'application. Ce chapitre vise à présenter les étapes de réalisation de l'application. Environnement de travail : Dans la réalisation de notre application, nous utilisons les outils suivants.

1-Eclipse



Eclipse: Eclipse est un environnement de développement intégré largement utilisé pour le développement d'applications Java. Il offre des fonctionnalités avancées telles que la gestion de projet, les outils de débogage et l'autocomplétions du code

2-Java Swing



Java Swing est une bibliothèque graphique pour Java qui fait partie de Java Foundation Classes. Swing offre un ensemble riche de composants d'interface graphique qui permettent de construire des interfaces utilisateur sophistiquées et attractives pour les applications Java

2-SQL Work Bench



Un outil de gestion de base de données SQL indépendant de toute base de données qui supporte l'écriture de scripts SQL. Il est compatible avec diverses bases de données et offre



des fonctionnalités telles que la connexion à différentes bases de données avec JDBC, la possibilité d'exécuter des scripts SQL, la visualisation des résultats de requêtes, et la gestion des objets de base de données.

2 . L'utilité de GitHub :



L'utilisation de Git via GitHub dans notre projet offre plusieurs avantages spécifiques pour notre équipe , notamment :

Historique des modifications clair : Git conserve un historique détaillé de toutes les modifications apportées au code source. Cette fonctionnalité nous permet de suivre l'évolution du projet, de comprendre les changements intervenus à chaque étape et de revenir en arrière si nécessaire.

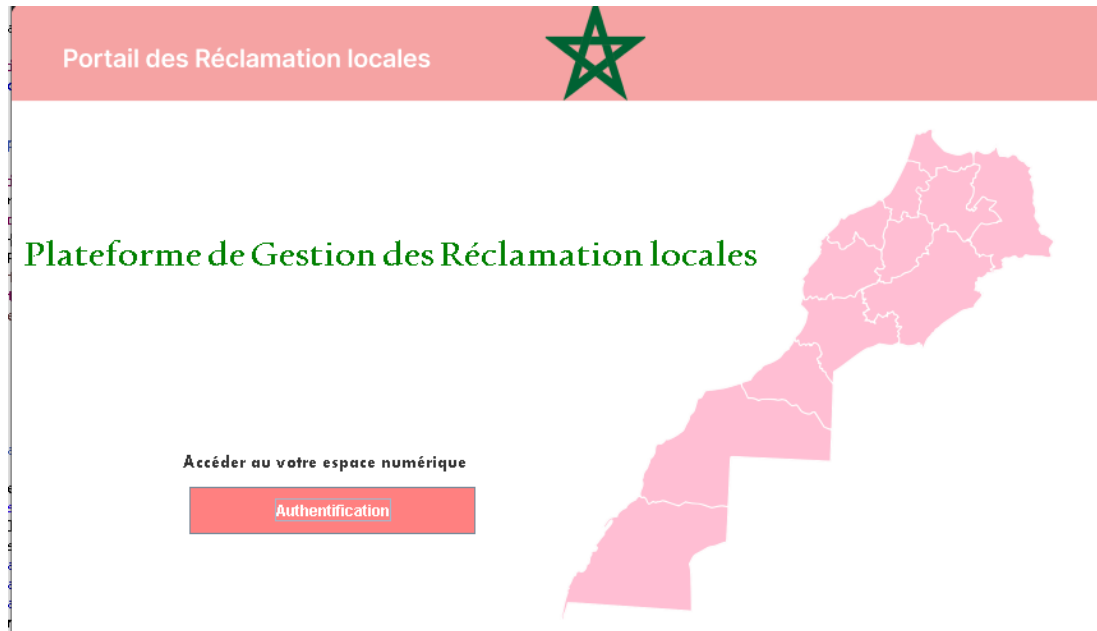
Travail parallèle facilité : Grâce à Git, chaque membre de l'équipe peut travailler sur une copie locale du dépôt, ce qui permet un développement parallèle sans conflits. Les branches permettent de travailler sur des fonctionnalités ou des correctifs isolés, ce qui favorise une collaboration efficace sans perturber le travail des autres membres de l'équipe.

Gestion des conflits simplifiée : Lorsque des modifications concurrentes entrent en conflit, Git offre des outils pour résoudre ces conflits de manière efficace. Les membres de l'équipe peuvent fusionner leurs modifications tout en maintenant l'intégrité du code

2-Les Interfaces de réalisation

A. Interface de principale :

La première interface qui s'ouvre aux faces de l'utilisateur qui lui mentionne un Button d'authentification pour commencer la procédure de réclamation en ligne .



B. Interface de Connection :

Cette interface concernera le panneau de d'authentification qui permet les utilisateurs soit (Gestionnaire, Citoyen, Administrateur) de s'authentifier chacun à son espace personnel en saisir le CIN (Numéro de caret d'identité nationale et le clé de sécurité (Le mot de passe)

- **Pour le Gestionnaire** ses cordonnées de connexion sont remplies à partir de l'administrateur
- **Pour l'administrateur** ses cordonnées de connexion sont ajoutées directement à la base de données tel que des données préalables



- **Pour le citoyen** ses coordonnées de connections sont privée et hyper confidentiel , alors que la clé de sécurité est récupérée aux directions provinciales selon les provinces de résidence du citoyen .

Portail des Réclamation locales

Panneau d'authentification

CIN

Clé de sécurité

Clé de sécurité oublié ?

Connecter

C. Interface de Récupération de clé de sécurité :

Cette interface permet de faire la récupération de code sécurité pour toutes les catégorie (On considère plutôt le gestionnaire aussi un citoyen) le citoyen va saisir les infos suivantes :

- CIN
- Date naissance
- Province



Portail des Réclamation locales



Veuillez remplir les champs suivants :

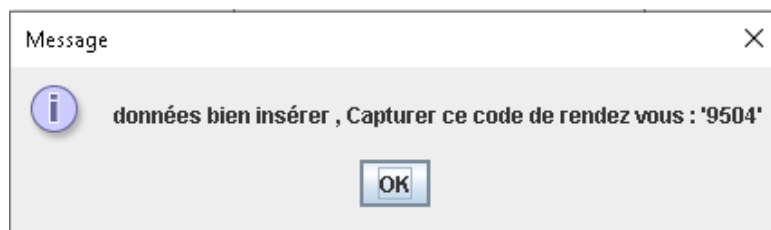
CIN

Date de Naissance

Province ou préfecture

Valider

Après la validation le code de rendez-vous s'affiche clairement aux message box qui va être capturé au noté .



En cliquant sur 'OK' on peut remarquer un message qui montre le lieu de récupération de code , et aussi la date de rendez vous



Portail des Réclamation locales

Veillez remplir les champs suivants :

CIN

JA9919

Date de Naissance

13 avr. 2024

Province ou préfecture

Tétouan

Valider

Vous devez passer au marie de Tétouan A la date de 18/04/2024

Interface d'administrateur

D. Interface Principale :

Cette interface est le tableau de bord chez l'administrateur, il permet en fait de faire une exploration simple et vite les différents données, listes des citoyens, gestionnaire et réclamation tout en respectant les règles de confidentialité définie et la politique de sécurité adéquat.

Portail des Réclamation locales

Interface d'exploration

Espace Administrateur

Citoyens

Gestionnaire

Réclamations




E. Interface des Liste Généralement:

Cette interface comporte la liste des citoyens, les gestionner , et les réclamations avec leurs données , l'administrateur a le droit de visionnement sans toucher ou modifier .


Une exception concernant les listes des gestionnaire , l'administrateur a le droit d'ajouter un gestionnaire .

F. Interface des Liste des Citoyens:

Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Administrateur


Liste des Citoyens

CIN	Nom	Prénom	Date de naissance	Province
0123456789	Lopez	Karen	1992-10-10	Denver
1122334455	Adams	Eva	1983-11-11	Atlanta
1234567890	Doe	John	1990-01-01	Paris
2345678901	Smith	Jane	1980-02-02	New York
3344556677	Taylor	Alex	1977-12-12	Dallas
3456789012	Johnson	Robert	1975-03-03	Los Angeles
4567890123	Williams	Emily	1995-04-04	Chicago
5566778899	Thomas	Jessica	1993-01-13	Phoenix
5678901234	Brown	Michael	1985-05-05	Houston
6789012345	Jones	Sarah	1970-06-06	Miami
7788990011	Wilson	Daniel	1981-02-14	Philadelphia
7890123456	Garcia	Daniel	1998-07-07	San Francisco




G. Interface Liste Gestionnaire :

Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Administrateur

Ajouter un Gestionneur


Liste des Gestionnaire

CIN	Nom	Prénom	Date de naissance	Province	Ntel
JA9918	Salim	Walidi	04/04/2024	Tétouan	06727291
JJA8819	Sami	Hamza	07/04/2024	Tanger-Assilah	0737382




H. Interface Liste Réclamation :

Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Administrateur


Liste des reclamations

ID	Nom	Type	Localisation	date cration	date résolution	Status	CIN
1	Trou dans la ch...	Infrastructure	Rue des Mimos...	2024-04-15		En attente	9900112233

I. Interface Ajouter Gestionnaire:

Cette interface accessible à partir de liste Gestionnaire nous permet d'ajouter un gestionnaire équivalent en remplissant ses données personnelles et données de connexion.

Portail des Réclamation locales




Ajouter un Agent administrative

Nom

Prenom

CIN

Nom utilisateur

Date de naissance
 

Povince

-Choisir- ▼

Telephone

Clé de sécurité

Service administrative

Juridique ▼

Ajouter



Interface Citoyens : //Les interface Citoyens

Interface de Gestionnaire

J. Interface Principale :

Cette interface est le tableau de bord chez le gestionnaire, il permet en fait de faire une exploration simple et vite les différents données , listes des citoyens , son profil et réclamations tout en respectant les règles de confidentialité définie et la politique de sécurité adéquat.

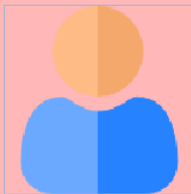
Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Gestionnaire



Citoyens



Mon Profil



Réclamations



K. Interface des Liste des Citoyens:

Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Gestionnaire

Liste des Citoyens

CIN	Nom	Prénom	Date de naissance	Province	Ntel
1234	Alice	Mary	1990-05-25	New York	1234567890
2468	Elizabeth	Sarah	1998-07-20	Miami	3334445550
4321	Emily	Jessica	1995-03-08	Chicago	5551237890
6789	Robert	David	1985-10-15	Los Angeles	9876543210
9876	Michael	Christopher	1980-12-01	Houston	9998887770

L. Interface Profile Gestionnaire :

Portail des Réclamation locales



Nom	<input type="text" value="Salhi"/>
Prenom	<input type="text" value="Hatim"/>
Date de naissance	<input type="text" value="1998-06-06"/>
CIN	<input type="text" value="0011"/>
Province	<input type="text" value="Inzegane-Ait Melloul"/>
Numéro de tele...	<input type="text" value="0625859685"/>

Valider

Ici les infos du gestionnaire s'affiche comme texte, s'il veut, il peut les modifier et cliquez sur valider, sinon s'il veut pas les modifier il peut fermer la fenêtre tout simplement.



M. Interface Liste Réclamations :

Portail des Réclamation locales



Interface d'exploration



Espace Gestionnaire

Liste des réclamations

ID	Nom	Type	Localisation	date création	date résolution	Status	CIN
1	Bruit	Secteur Publique	agadir 123 xyz	2024-05-06	2024-05-06	Acceptée	123456
2	Poubelle	Secteur Publique	Rue Mohammed V, Ait Melloul	2024-05-07		En Cours	AB55
3	Problème de route	Secteur Publique	Rue ABC, Ville X...	2024-05-03		Refusée	EE01

Vérifier la Réclamation

N. Interface Détails Réclamation :

Portail des Réclamation locales



Détails de la réclamation (ID: 2)

Nom: Poubelle
Type: Secteur Publique
Localisation: Rue Mohammed V, Ait Melloul
Date de Réclamation: 2024-05-07
Description: Beaucoup de poubelle dans la rue, bloque le trafic et dé
Status: En Cours
CIN: AB55

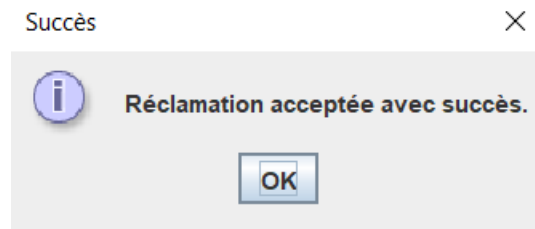
Refuser

Accepter

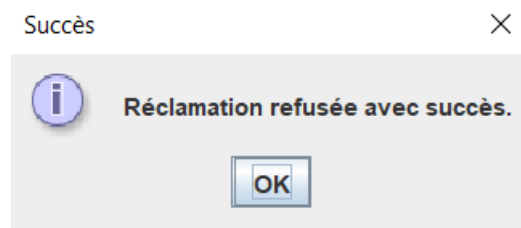
Motif de refus



Lorsque le gestionnaire accepte ou refuse une réclamation une fenêtre avec un message de succès s'affiche :



OU



Si le gestionnaire a oublié de sélectionner un motif pour le refus, un message d'erreur s'affiche :





I Conclusion

Somme toute, le projet de gestion de réclamations locales, couvrant les infrastructures et les services, a été une véritable opportunité pour nous. En fournissant des outils distincts pour les différents acteurs - l'administrateur, le gestionnaire et les citoyens - nous avons créé un écosystème où chaque partie peut jouer son rôle de manière efficace et coordonnée.

Pour l'administrateur, l'accès à la base de données lui permet de visualiser les données cruciales, offrant ainsi une vision d'ensemble pour une prise de décision informée. Les informations ainsi obtenues peuvent guider les politiques futures et les investissements dans les infrastructures et les services.

Les gestionnaires, quant à eux, sont habilités à traiter les réclamations de manière rapide et précise. Grâce à une interface dédiée, ils peuvent gérer les réclamations en attente, les affecter aux équipes appropriées et suivre leur résolution jusqu'à leur conclusion. Cela permet d'assurer une réponse efficace aux préoccupations des citoyens et d'améliorer la qualité des services locaux.

Enfin, pour les citoyens, le processus de soumission de réclamations est simplifié et transparent. Ils ont un moyen facile et direct de faire entendre leurs préoccupations, ce qui renforce le lien entre les autorités locales et les résidents. Cette communication ouverte favorise également la confiance et la collaboration dans la résolution des problèmes locaux.

Dans l'ensemble, ce projet a été bien plus qu'une simple solution logicielle. Il a facilité une meilleure interaction entre les acteurs locaux, renforçant ainsi la gouvernance participative et contribuant à l'amélioration continue de la qualité de vie dans notre communauté.