PAGE DE GARDE

***Dédicaces***

*De mon profond amour*

*Je dédie ce travail*

*A mon cher père Taher et ma chère mère Monia*

*Pour leur soutien moral et matériel qu’ils m’ont apporté durant ma vie pour tout l’amour qu’ils m’ont fourni, la tendresse qu'ils m'ont offert, pour leurs encouragements et leurs sacrifices*

*Tous les mots du monde ne peuvent pas exprimer combien je vous aime*

*Que dieu vous garde et vous protège*

*A tous mes professeurs et tous mes amis*

*A tous ceux qui me connaissent*

.. Moncer

i

***Remerciements***

*Je suis heureuse d’exprimer toute ma gratitude et ma profonde reconnaissance à mon encadrant Monsieur Rouatbi Adnene qui m’a consacré un temps précieux et a suivi de près avec beaucoup de patience et de compréhension les différentes étapes de mon projet. Sa confiance, ses conseils et ses encouragements m’ont permis d’achever mon travail dans les meilleures conditions et de surmonter toutes les difficultés.*

*Qu’elle veuille bien trouver en ces quelques mots l’expression de mes plus sincères remerciements.*

*Mes sincères remerciements s’adressent également à Monsieur Souaf Oussame le manager de Société Carthage Solutions l’accueil chaleureux qui m’ont été réservé, pour la confiance qu’ils m’ ont accordé dès mon arrivée à la société .*

*Je remercie également tous les membres de jury pour avoir accepté de juger ce modeste travail.*

*Je ne saurais oublier de remercier mes professeurs à L’ISET Sousse qui m’ont accordé depuis ces 3 ans un important enseignement au sein du 1er cycle.*

*Enfin, je remercie toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réussite de mon projet.*

Ii

**Table des matières**

iii

iv

v

**Liste des figures**

vi

**Liste des tableaux**

vii

Introduction générale

**Introduction générale**

Le tourisme en Tunisie est considéré comme l'une des plus larges activités économiques sources de richesse, d'abord, son expansion implique des avantages divers, sur l'emploi, les revenus de l'état etc. Le développement des activités touristiques dans le monde a connu une forte croissance durant les dernières années, ce qui a occasionné l'apparition de certains produits qui répondent aux besoins d'une clientèle très différenciée et très exigeante. Et sur ce modèle, le tourisme de santé a fait son apparition comme un nouveau phénomène mondial combinant loisirs et soins corporels et dont sa demande ne cesse de s'exprimer et surtout pour certains pays comme la Tunisie où il représente un créneau très porteur pour l'économie du pays ainsi que pour l'avenir du tourisme, Actuellement plusieurs agences de voyage se sont orientées vers le tourisme de santé en Tunisie comme nouveau produit beaucoup demandé par les marchés européens surtout que c'est un produit moins cher par rapport à ces pays et de même qualité.

Dans le même contexte, L’utilisation des technologies de l’information et de la communication (TIC) dans certaines agences de voyages est aujourd’hui capable d’apporter de client et facilite la procédure du voyage et traitement médical, Aujourd’hui plusieurs agences de voyage et tourisme médicale ouvert des sites web et des applications mobiles qui sont organisés en des plateformes publiques. Autrement dit, L’utilisation de TIC dans les entreprises affecte nécessairement les processus traditionnels d’administration et de représentation, Actuellement il est possible de faire un tout process en ligne ou de faire une demande de devis ou simplement d’avoir des informations et des formulaires sans être obligé de se déplacer ou de voyager.

Le tourisme médical est l'une des solutions pour mieux développer le tourisme en Tunisie et notamment le tourisme médical afin d'augmenter ses recettes touristiques avec la diversification de son produit. Dans ce sens, Le rôle de TIC consiste à facilite n’importe quels processus entre le client et l’agence, nous pouvons noter notamment :

* L’amélioration de la qualité et de la disponibilité des services de l’agence.
* Assure la communication entre le client et l’agence.
* Une gestion plus simple et efficace des processus.

Le TIC apporte certes de nombreux avantages, mais il n’en reste pas moins que la mise en place d’un tel projet présente un défi majeur. Un projet de type Tourisme médicale avec l’utilisation de technologie d’informations comporte une double problématique. D’un point de vue technologique, le projet a pour but d’investir dans les systèmes d’informations liés à l’Internet pour répondre notamment à des critères de standardisation, de rapidité et de précision dans la manipulation et l’échange de données, et de baisse des coûts informatiques.

De plus, d’un point de vue stratégique, le projet doit facilite la procédure de la demande de traitement à le client et choisissez un cible clientèle, En termes de nationalité, les principaux consommateurs du tourisme médical en Tunisie restent toujours les Français en premier place et puis les Belges, les Italiens et Suisse.

Introduction générale

Notre application de fin d’étude Medical Agency, dédiée à l’organisation Carthage Solution, s’intègre dans ce cadre et précisément dans le cadre de la Tourisme Médicale elle offre aux agences de tourisme médicale la possibilité de faciliter et améliorer le processus du traitement du client et en tant que client elle offre la possibilité de suivre leurs demandes et d’accepter ou refuser

Le devis Proposé par l’agence.

Notre projet consiste à concevoir et développer une application web (Symfony) destinée aux clients dans le but de suivre leurs demandes et son avancement par détail.

Ce rapport contient les quatre chapitres suivants :

* **Chapitre 1** intitulé « **Présentation générale et faisabilité** » dans lequel nous allons présenterl’organisme d’accueil, le sujet à réaliser et une étude comparative entre des applications du monde développé qui s’intègrent dans le même cadre que notre sujet.
* **Chapitre 2** intitulé « **Spécification des besoins** » c’est comme son titre montre, il est réservépour les captures des besoins fonctionnels et non fonctionnels et identifier les différents acteurs de l’application Medical Agency.
* **Chapitre 3** intitulé « **Etude conceptuelle** » c’est un chapitre indispensable dans tout projetinformatique qui met en valeur le point fort du projet à travers son architecture et les différents

diagrammes UML qui décrivent les composants et les fonctions de notre projets.

* **Chapitre 4** intitulé « **Réalisation** » c’est le dernier chapitre contenant tous les outils, langageset technologies qui contribuent à la réalisation de ce projet ainsi que les principales interfaces de l’application et les tests de validation.

Chapitre1 : Présentation générale et faisabilité

**Chapitre 1**

**Présentation générale et**

**faisabilité**

Chapitre1 : Présentation générale et faisabilité

1. **Introduction**

Ce chapitre est réservé pour le cadre général du projet envisagé. Il présente l’organisme d’accueil, le sujet du projet et son cahier des charges, une étude comparative entre pareilles applications sur le marché pour finir avec le choix de la méthodologie de travail.

1. **Présentation de l’organisme d’accueil**

Carthage Solutions est une société tunisienne de la société civile qui a été fondée après la révolution tunisienne précisément le 21 Mars 2011. L'organisation comprend un groupe de jeunes hommes et femmes actifs dans différentes régions de la République dans le but de lutter contre la corruption politique, financière et administrative, renforcer la transparence et participer à la refonte d’un état de démocratie.

****Depuis sa fondation, l’organisation travaille sur le dévoilement des vérités et la sensibilisation des tunisiens, surtout les jeunes d’entre eux, de ce qui passe dans la vie politique vu le manque de confiance qui a régné depuis les élections entre le citoyen tunisien et les différents constituants de la scène politique.

1. **Présentation du projet**

Dans le cadre de l’intégration du Technologies de l'information et des communications dans l’administration des agences de tourisme médicale et vise à mettre en valeur le développement du tourisme médical dans le monde, et particulièrement en Tunisie ces agences qui cherchent toujours comment facilite la procédure entre l’agence et le client, La société Carthage Solutions m’a proposé le développement d’une application web intitulée Medical Agency dédiée au client que veux faire un déplacement pour obtenir un traitement ou un service médicale.

Globalement l’application **Medical Agency** a pour objectifs de :

* Faire une demande de devis en ligne par le client.
* Suivre l’état d’avancement de demande dans chaque étape de procédure médicale par le client.
* Choisir la date de voyage.
* Gérer les demandes et son état d’avancement par l’administrateur.
* Ecrire un rapport Médical détaillé pout chaque patient par rapport à son intervention par le docteur.
* Générer une facture de devis à chaque demande acceptée.

* Fournir des statistiques à l’administrer et le docteur pour mieux facilite le travail.

**Chapitre1 : Présentation générale et faisabilité**

1. **Cahier des charges**
2. **Expression des besoins fonctionnels**

Le projet consiste à développer trois interfaces : une interfaces web pour l’administration de l’application dite backoffice Administrateur et une deuxième partie Web destinée à docteurs et une autre interface web pour le client elle est qualifiée de FrontOffice.

L’administrateur de l’application peut réaliser les tâches suivantes :

* S’authentifier.
* Gérer les demandes.
* Gérer les dossiers médicaux.
* Affecter un docteur a chaque intervention.
* Consulter les rapports de patient.
* Gérer le devis d’interventions du client.
* Gérer les comptes des docteurs et leurs spécialités.

L’utilisateur de l’application peut :

* Faire une demande d’interventions.
* Confirmer la demande par email.
* Soumettre les informations personnelles et les informations du vol.
* Soumettre les informations médicales.
* Envoyer le dossier médical.
* Consulter la facture d’intervention.
* Accepter ou refusé le devis accepter le devis proposé par l’agence.
* Chercher un député. (Recherche spécialisée /généraliste).
* Envoyer une réclamation. (A propos d’une erreur informationnelle par exemple).

L’Doctor de l’application peut :

* Consulter les informations de ses patients.
* Rédiger les rapports du patient
* Modifier le rapport du patient
* Télécharger le rapport du patient.

1. **Expression des besoins non fonctionnels**

Les besoins non fonctionnels sont les facteurs qui permettent d’améliorer la qualité de services d’une application.

Pour notre application, les besoins non fonctionnels nécessaires sont les suivants :

5

Chapitre1 : Présentation générale et faisabilité

* + **Fiabilité** : L’application doit fonctionner avec cohérence sans défaillance et doit êtresatisfaisante.
  + **Performance :** En temps de réponse: le chargement de l’application, ouverture d’écran etdes délais de rafraichissement, le passage entre l’application et le site web de l’organisation. En temps de traitement : l’envoie des messages et la réception des notifications et des actualités doivent être en temps réel.
  + **Simplicité :** L’application doit être simple et facile à utiliser, l’utilisateur doit sentir un certainconfort pendant l’utilisation de l’application, le tout dans un design attrayant.
  + **Sécurité :** L’application doit assurer un minimum de sécurité pour les informationsstockées.