





Systeme de Réclamations SNTF







Un système web complet pour gérer les réclamations des passagers de la Société Nationale des Transports Ferroviaires (SNTF).

Fonctionnalités

Pour les Passagers

-  Soumettre des réclamations en ligne
-  Formulaire détaillé avec toutes les informations nécessaires
-  Numéro de référence unique pour chaque réclamation
-  Interface responsive (mobile-friendly)

Pour les Agents SNTF

-  Système d'authentification sécurisé
-  Tableau de bord avec statistiques
-  Filtrage par statut, catégorie, priorité
-  Mise à jour du statut des réclamations
-  Suppression des réclamations
-  Vue d'ensemble en temps réel

Prérequis

- PHP 7.4 ou supérieur
- MySQL 5.7 ou supérieur
- Serveur web (Apache, Nginx, ou serveur de développement PHP)

Installation

1. Cloner ou télécharger les fichiers

Placez tous les fichiers dans votre répertoire web (par exemple : `htdocs/sntf/`)

2. Configuration de la base de données

Modifiez le fichier `config.php` avec vos paramètres de base de données :

php

```
define('DB_HOST', 'localhost');  
define('DB_NAME', 'sntf_reclamations');  
define('DB_USER', 'votre_utilisateur');  
define('DB_PASS', 'votre_mot_de_passe');
```

3. Initialisation de la base de données

Exécutez le script de configuration :

bash

```
php setup_database.php
```

Ou importez manuellement le fichier `database_with_agents.sql` dans votre base de données.

4. Permissions

Assurez-vous que votre serveur web a les permissions appropriées pour lire les fichiers.

Utilisation

Accès Passagers

- URL : `http://localhost/sntf/passenger_page.html`
- Remplissez le formulaire de réclamation
- Recevez un numéro de référence unique

Accès Agents

- URL : `http://localhost/sntf/agent_login.html`
- Comptes de démonstration :
 - **admin** / admin123
 - **agent1** / admin123
 - **agent2** / admin123

Structure des fichiers

sntf/	
├─ config.php	# Configuration de base
├─ index.php	# Page d'accueil (redirection)
├─ passenger_page.html	# Interface passagers
├─ submit_reclamation.php	# Traitement des réclamations
├─ agent_login.html	# Page de connexion agents
├─ login_process.php	# Traitement de la connexion
├─ agent_dashboard.php	# Tableau de bord agents
├─ update_reclamation_status.php	# Mise à jour des statuts
├─ delete_reclamation.php	# Suppression des réclamations
├─ logout.php	# Déconnexion
├─ setup_database.php	# Script d'installation
├─ database_with_agents.sql	# Structure de la base
└─ README.md	# Ce fichier

Configuration avancée

Sécurité HTTPS

Pour un environnement de production, modifiez dans `config.php` :

```
php
ini_set('session.cookie_secure', 1); // Activé pour HTTPS
```

Personnalisation

- Modifiez les styles CSS dans les fichiers HTML
- Ajustez les catégories et lignes ferroviaires selon vos besoins
- Personnalisez les messages et textes

Dépannage

Erreur de connexion à la base de données

- Vérifiez les paramètres dans `config.php`
- Assurez-vous que MySQL est démarré
- Vérifiez les permissions de l'utilisateur MySQL

Erreur de session

- Vérifiez que les sessions PHP sont activées

- Assurez-vous que le répertoire de session est accessible en écriture

Problème d'affichage

- Vérifiez que tous les fichiers sont présents
- Assurez-vous que le serveur web peut lire les fichiers

Base de données

Table `reclamations`

- `id` : Identifiant unique
- `numero_reference` : Numéro de référence unique
- `nom`, `email`, `telephone` : Informations du passager
- `ligne` : Ligne ferroviaire concernée
- `categorie` : Type de réclamation
- `priorite` : Niveau de priorité (faible, moyenne, élevée)
- `description` : Description détaillée
- `statut` : État de la réclamation (en-attente, en-cours, résolue)
- `date_creation`, `date_modification` : Horodatage

Table `agents`

- `id` : Identifiant unique
- `username`, `password` : Identifiants de connexion
- `nom_complet`, `email` : Informations de l'agent
- `statut` : État du compte (actif, inactif)

Sécurité

- Mots de passe hashés avec `password_hash()`
- Protection contre les injections SQL avec des requêtes préparées
- Validation et nettoyage des données utilisateur
- Sessions sécurisées avec paramètres stricts
- Protection CSRF basique

Améliorations futures

- ☐ Système de notifications par email
- ☐ Export des données en Excel/PDF
- ☐ API REST pour intégrations externes
- ☐ Système de chat en temps réel
- ☐ Tableaux de bord analytiques avancés
- ☐ Gestion des pièces jointes
- ☐ Système de notes et commentaires

Support

Pour toute question ou problème :

1. Vérifiez la documentation ci-dessus
2. Consultez les logs d'erreur de votre serveur web
3. Vérifiez la console de développement de votre navigateur

Développé pour la SNTF - Société Nationale des Transports Ferroviaires