



Projet de Fin d'Etudes

Licence Sciences et Techniques Génie Informatique

Réalisation d'une application web de gestion
des réclamations au Centre Hospitalier Hassan II



Lieu de stage : Centre Hospitalier Hassan II Fès

Réalisé par :

El aissaoui Imane

Elhadadd Ikram

Encadré par :

Pr Abderrahim Benabbou (FST Fès)

Mr Tarrik Mansouri (CHU Fès)

Soutenu le 08/07/2021 Devant le jury composé de :

Pr C.ABOUNAIMA

Pr M. TALIBI ALAOUI

Pr AB.BENABBOU

Année Universitaire 2020 -2021

Remerciement

Au nom d'Allah le tout puissant,

Dans un premier temps, nous remercions du fond du cœur nos chers parents qui ont pu nous orienter, encourager et motiver tout au long de notre parcours.

Nous témoignons de la bonne organisation de l'équipe pédagogique de la Faculté de sciences et techniques de Fès et les intervenants professionnels responsables de la formation en informatique, pour avoir assuré la partie théorique de celle-ci.

Nos remerciements s'adressent également à notre encadrant Mr Abderrahim Benabbou pour l'aide et le soutien qu'il nous a procuré durant la période de stage.

Nous tenons à présenter nos sincères remerciements à la Direction générale de l'hôpital CHU HASSAN II pour sa sensibilisation vis-à-vis des stagiaires, en leur accordant des stages, Et tout particulièrement, à mon tuteur de stage Monsieur Tarik Mansouri pour le temps qu'il nous a accordé et pour son aide durant la période de stage.

Merci aux membres du Jury qui nous font le grand honneur d'évaluer ce travail. Qu'ils puissent trouver dans ce travail le témoignage de notre sincère gratitude et de notre profond respect.

Enfin, nous remercions toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Résumé

L'objectif du projet de notre stage, effectué au CHU HASSAN II Fès d'une durée de deux mois, est de créer une application web pour la gestion des réclamations, qui permettra l'amélioration de la gestion des réclamations à travers la facilitation de la procédure de leur soumission et leur suivi afin d'atteindre un objectif plus important : améliorer la qualité de service pour les malades et les conditions du travail pour le personnel.

Pour atteindre cet objectif, nous avons eu recours à développer une plateforme web basée sur une architecture 3 tiers dont MySQL comme système de gestion de bases de données, une étude conceptuelle réalisée à l'aide du langage de modélisation UML, et PHP/HTML /JavaScript comme outils de développement. Le présent rapport décrit les différentes étapes de conception et de réalisation de ce projet

Abstract

The objective of our internship project, carried out at CHU HASSAN II Fez for a period of two months, is to create a web application for the management of complaints, which will allow the improvement of the management of complaints through the facilitation of the procedure for their submission and their follow-up in order to achieve a more important objective: Improve the quality of service for patients and working conditions for staff.

To achieve this objective, we resorted to developing a web platform based on a 3-tier architecture including MySQL as the database management system, a conceptual study carried out using the UML modeling language, and PHP / HTML / JavaScript as development tools. This report describes the various stages in the design and implementation of this project.

Table des matières

Liste des figures	8
Liste des tableaux	10
Introduction générale	11
Chapitre 1 : Contexte générale du projet	12
1 Présentation de lieu de stage	13
1.1 Définition :	13
1.2 Organigramme de CHU	14
2 L'étude de l'existant :	14
3 Analyse du projet :	15
3.1 Problématique :	15
3.2 Solution proposée	15
3.3 Diagramme de Gantt	16
Chapitre 2 : Analyse et Conception	17
1 Analyse des besoins :	18
1.1 Analyse des besoins fonctionnels :	18
1.2 Analyse des besoins techniques	18
2 Modélisation UML	18
2.1 Outils de conception :	19
2.2 Identification des acteurs	19
2.3 Diagramme de packages	21
2.4 Diagramme de cas d'utilisation	21
2.4.1 Utilisateur :	22
2.4.2 Gestionnaire	23
2.4.3 Administrateur	24
2.5 Diagramme de séquence	28
2.5.1 Diagramme de séquence d'authentification	29
2.5.2 Diagramme de séquence ajouter réclamation	30

Ce diagramme décrit comment l'utilisateur remplit le formulaire de saisie de réclamations.....	30
2.5.3 Diagramme de séquence répondre à une réclamation	31
2.5.4 Diagramme de séquence ajouter un utilisateur	32
2.6 Diagramme de classe.....	33
Chapitre 3 : Interfaces de l'application réalisée	34
1 Outils de développement	35
2 Présentation de l'application	40
2.1 La page d'accueil	40
2.2 Espace utilisateur	42
2.2.1 Inscription	42
2.2.2 Récupération du mot de passe	43
2.2.3 Authentification	46
2.2.4 Tableau de bord :	46
2.2.5 Détails d'une réclamation en cours de traitement	47
2.2.6 Les informations personnelles.....	47
2.2.7 Changement de mot de passe	48
2.2.8 Ajout d'une réclamation.....	48
2.2.9 Historique des réclamations	49
2.2.10 Modification d'une réclamation	49
2.3 Espace gestionnaire :.....	50
2.3.1 Authentification	50
2.3.2 Tableau de bord	50
2.3.3 Liste des réclamations en attente	51
2.3.4 Liste des réclamations en cours de traitement	51
2.3.5 Liste des réclamations traitées	51
2.3.6 Les détails d'une réclamation	52
2.3.7 Résoudre une réclamation :.....	52
2.3.8 Liste des utilisateurs :	52

2.3.9	L'impression du reçu :	53
2.4	Espace administrateur	54
2.4.1	Authentification :	54
2.4.2	Tableau de bord	54
2.4.3	Liste des catégories :	55
2.4.4	Liste des sous catégories :	55
2.4.5	Liste de connexion des utilisateurs	56
2.4.6	Liste des utilisateurs	57
2.4.7	Liste des gestionnaires	59
2.4.8	Liste des réclamations :	59
	Conclusion générale	60
	Webographie.....	61

Liste des figures

Figure 1:Organigramme de CHU	14
Figure 2:Diagramme de Gantt.....	16
Figure 3:Diagramme de packages	21
Figure 4:cas d'utilisation d'utilisateur	22
Figure 5:Cas d'utilisation de gestionnaire	23
Figure 6:Cas d'utilisation d'administrateur.....	24
Figure 7 :Cas d'utilisation de gestion des catégories	25
Figure 8:Cas d'utilisation de gestion des gestionnaires	26
Figure 9:Cas d'utilisation de gestion des utilisateurs	27
Figure 10:diagramme de séquence d'authentification	29
Figure 11 : Diagramme de séquence ajouter réclamation	30
Figure 12:Diagramme de séquence répondre à une réclamation	31
Figure 13:Diagramme de séquence ajouter utilisateur.....	32
Figure 14:Diagramme de classe	33
Figure 15:Logo HTML5	35
Figure 16:Logo de CSS.....	36
Figure 17:Logo de JS.	36
Figure 18:Logo de php	37
Figure 19: Logo de XampServer.	37
Figure 20: Logo de phpMyAdmin	38
Figure 21: Logo de Bootstrap.	38
Figure 22: Logo de Ajax	39
Figure 23: Logo de JQuery	39
Figure 24: Logo de Visual studio code	39
Figure 25: Logo de CanvasJS	40
Figure 26: Logo de DataTable	40
Figure 27:page d'accueil	42
Figure 28:Inscription d'utilisateur	42
Figure 29:envoi du code de vérification	43
Figure 30:email reçu	43
Figure 31:Mot de passe oublié.....	43

Figure 32:erreur email inexistant	44
Figure 33:récupération du code	44
Figure 34:l'email de récupération du code	45
Figure 35:changement de mot de passe	45
Figure 36:Authentification d'utilisateur	46
Figure 37:tableau de bord d'utilisateur	46
Figure 38:Détails d'une réclamation en cours de traitement.....	47
Figure 39:modifier les informations personnelles	47
Figure 40:Changement de mot de passe	48
Figure 41 : Ajout d'une réclamation	48
Figure 42 : Historique des réclamations	49
Figure 43:Modification d'une réclamation	49
Figure 44:Authentification gestionnaire	50
Figure 45:tableau de bord du gestionnaire	50
Figure 46:Liste des réclamations en attente	51
Figure 47:Liste des réclamations en cours de traitement	51
Figure 48:Liste des réclamations traitées	52
Figure 49:Les détails d'une réclamation	52
Figure 50:Résoudre une réclamation	52
Figure 51:Liste des utilisateurs.....	53
Figure 52:L'impression du reçu	53
Figure 53:Authentification d'administrateur	54
Figure 54:tableau de bord	54
Figure 55:Liste des catégories	55
Figure 56:liste des sous catégories.....	55
Figure 57:Ajouter une sous catégorie	56
Figure 58:Liste de connexion des utilisateurs.....	56
Figure 59:Liste des utilisateurs.....	57
Figure 60 : Modifier utilisateur	57
Figure 61:ajouter utilisateur (cas d'email existe déjà)	58
Figure 62:utilisateur (cas d'un cin existe déjà)	58
Figure 63:Liste des gestionnaires	59
Figure 64:Liste de réclamation.....	59

Liste des tableaux

Tableau 1:Fiche technique	13
Tableau 2:Rôles d'utilisateur.....	20
Tableau 3:Rôles du gestionnaire	20
Tableau 4:Rôles d'administrateur	20

Introduction générale

Afin de mettre en œuvre nos connaissances acquises au cours de notre formation en filière

« Licence Science et Technique – Génie Informatique », nous étions amenés à effectuer

un stage de fin d'études au Centre Hospitalier Hassan II de Fès pendant 2 mois.

De nos jours, l'informatique est considérée comme un outil indispensable à toute entreprise qui ne veut pas rester en marge de la mondialisation. Dans ce cadre notre projet de fin

d'études consiste à développer une application Web dynamique qui permettra la gestion des réclamations liées aux patients qui vont se plaindre d'un comportement inapproprié d'un professionnel de santé, problème de rendez-vous, etc.

Pour réaliser cette application web, nous avons utilisé plusieurs technologies telles que PHP, HTML, CSS, Bootstrap, JavaScript et SQL.

Nous présenterons dans ce rapport, les étapes menant à atteindre les objectifs du projet :

Chapitre 1 : Contexte Générale de projet

Dans ce chapitre, on donne une vision générale sur le lieu de stage, présentation de problématique, le cahier de charge et la solution proposée.

Chapitre 2 : Conception et Modélisation du système

Dans ce chapitre, on visualise la conception du système, avec les différents diagrammes UML

Chapitre 3 : Interfaces de l'application réalisée

Dans ce chapitre, on présente les outils utilisés pour la réalisation du système, Ensuite, on présente quelques interfaces des systèmes

Finalement, nous clôturerons ce rapport par une conclusion qui résume la partie réalisée et nous allons introduire les futures perspectives envisagées de ce travail.

Chapitre 1 : Contexte générale du projet

Ce chapitre donne une présentation générale du Centre Hospitalier HASSAN II ainsi qu'une description sur le projet y compris l'étude de l'existant, la problématique, les solutions proposées pour y remédier et le diagramme de gant.

1 Présentation de lieu de stage

1.1 Définition :

Le CHU Hassan II de Fès est un établissement semi-public de santé qui a été créé en novembre 2001 et c'est en janvier 2009 que le nouveau complexe hospitalier a été inauguré par SM le Roi Mohammed VI. Cet édifice sanitaire, prévu pour répondre aux besoins de plus de quatre millions d'habitants (Régions Fès Boulmane, Meknès-Tafilalet et Taza-Al Hoceima-Taounate), a pour objectif d'améliorer le taux de couverture médicale de cette population et de décongestionner les structures sanitaires déjà existantes dans ces régions.

Le CHU de Fès se compose de 2 tranches :

Première tranche composé de :

- Bâtiment hôpital des spécialités.
- Bâtiment hôpital Mère enfant.
- Laboratoire et consultations externes.
- Zone technique.

Deuxième tranche composé de :

- Bâtiment hôpital d'oncologie.
- Médecine nucléaire.
- Internat du CHU.
- Administration (Direction du CHU).

Plus d'informations peuvent être présentées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1:Fiche technique

Capacité Litière :	880 lits répartis dans 42 services : → 430 lits pour les spécialités chirurgicales → 350 lits pour les spécialités médicales → 65 lits pour la réanimation → 35 places pour les urgences et le SAMU4
Surface couverte :	Surface couverte : 78 102 m ² .
Assiette foncière :	78 102 m ² .
Coût global :	1,2 milliard de DH.
Adresse :	CH Hassan II, route de SidiHarazem, B, P 1835,

	Atlas Fès-MAROC.
Téléphone:	Tél : 00212 (0) 535 619 052. Fax : 00212 (0) 535 619 053.
E-mail :	contact@chufes.ma
Site	www.chufes.ma

1.2 Organigramme de CHU

Le CHU compose d'une direction, de trois divisions administratives et médicales et plusieurs services.

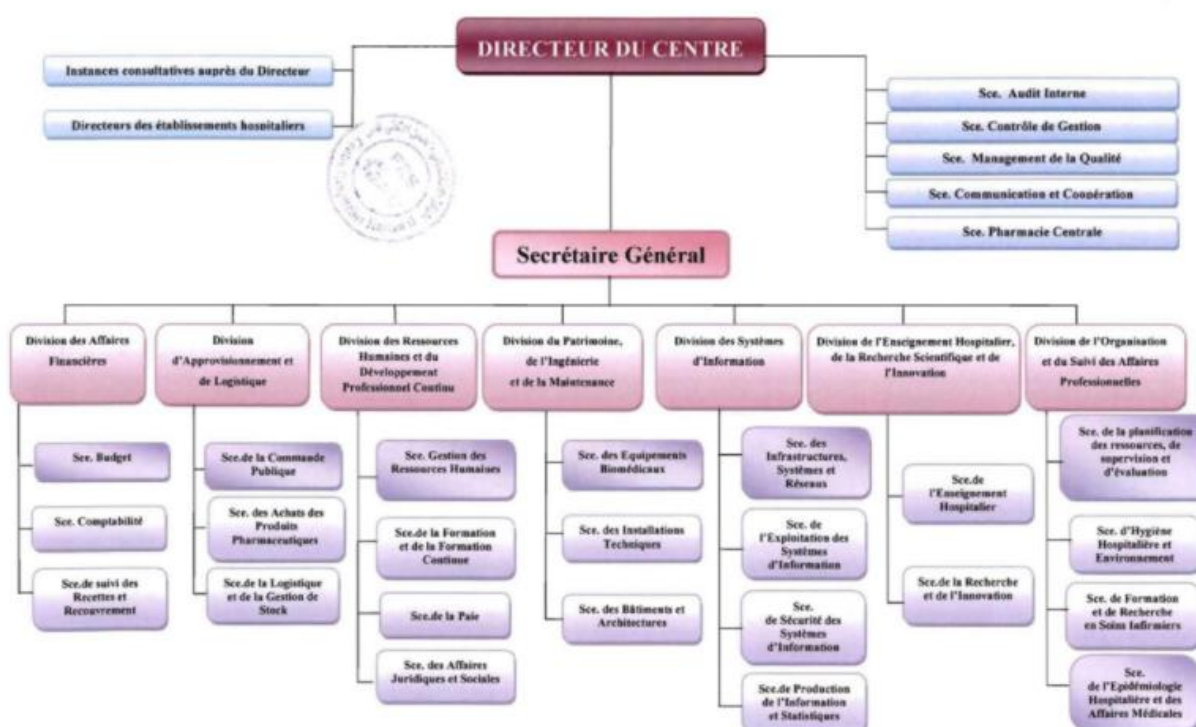


Figure 1: Organigramme de CHU

2 L'étude de l'existant :

Le CHU Hassan II de Fès mis à disposition du grand public un service de réclamation téléphonique comportant :

- Un numéro téléphonique fixe et payant : 0535742222 (affiché sur le site officiel du CHU et au niveau des différentes salles d'accueil de l'établissement)
- Ce numéro est fonctionnel de lundi au vendredi durant les horaires de travail (de 8h30 à 16h30)
- Un centre d'appel recevant les communications (un personnel)
- Un comité de traitement de ces réclamations.

3 Analyse du projet :

3.1 Problématique :

Le service de réclamation par appel téléphonique a pour avantage d'avoir un contact direct et permet de bien expliquer la problématique à vive voix, mais mise à part cet avantage, ce service présente beaucoup de limites vu que sa procédure prend beaucoup de temps et sollicite plus de ressources humaines :

- Ce n'est pas un numéro vert mais un service payant ce qui peut limiter l'accès aux malades indigents
- Ce service n'est pas joignable 24H/24 7J/7
- Ce service nécessite des postes budgétaires pour le personnel recevant les appels
- La nécessité de passer l'appel plusieurs fois d'avant d'être mis en ligne et le long délai d'attente en ligne vu que ce service est très sollicité avec manque de personnel suffisant
- La nécessité de rappeler plusieurs fois pour avoir la réponse

3.2 Solution proposée

Afin de remédier aux problèmes cités ci-dessus, nous étions amenés à réaliser une application Web pour la gestion des réclamations. Nous avons utilisé le langage PHP 5, en utilisant des interfaces graphiques simples et faciles à comprendre par un utilisateur novice.

Les personnes qui interviennent dans l'application sont:

- ❖ L'utilisateur: ou le réclamant, il a le bénéfice de créer un compte, d'ajouter une réclamation après une authentification par l'email et Mot de passe et de suivre sa réclamation
- ❖ Le gestionnaire: représente un employé au sein du CHU HASSAN II Fès, il a après une authentification par email et Mot de passe, le droit de consulter les réclamations envoyées par l'utilisateur, et de répondre à ses derniers.
- ❖ L'administrateur: après une authentification par email et Mot de passe, il a le privilège de gérer les sessions comme la création de session, modification des mots de passe, etc

3.3 Diagramme de Gantt

Pour une meilleure compréhension de la chronologie des étapes de notre projet, nous avons réalisé le diagramme de Gantt du projet suivant :

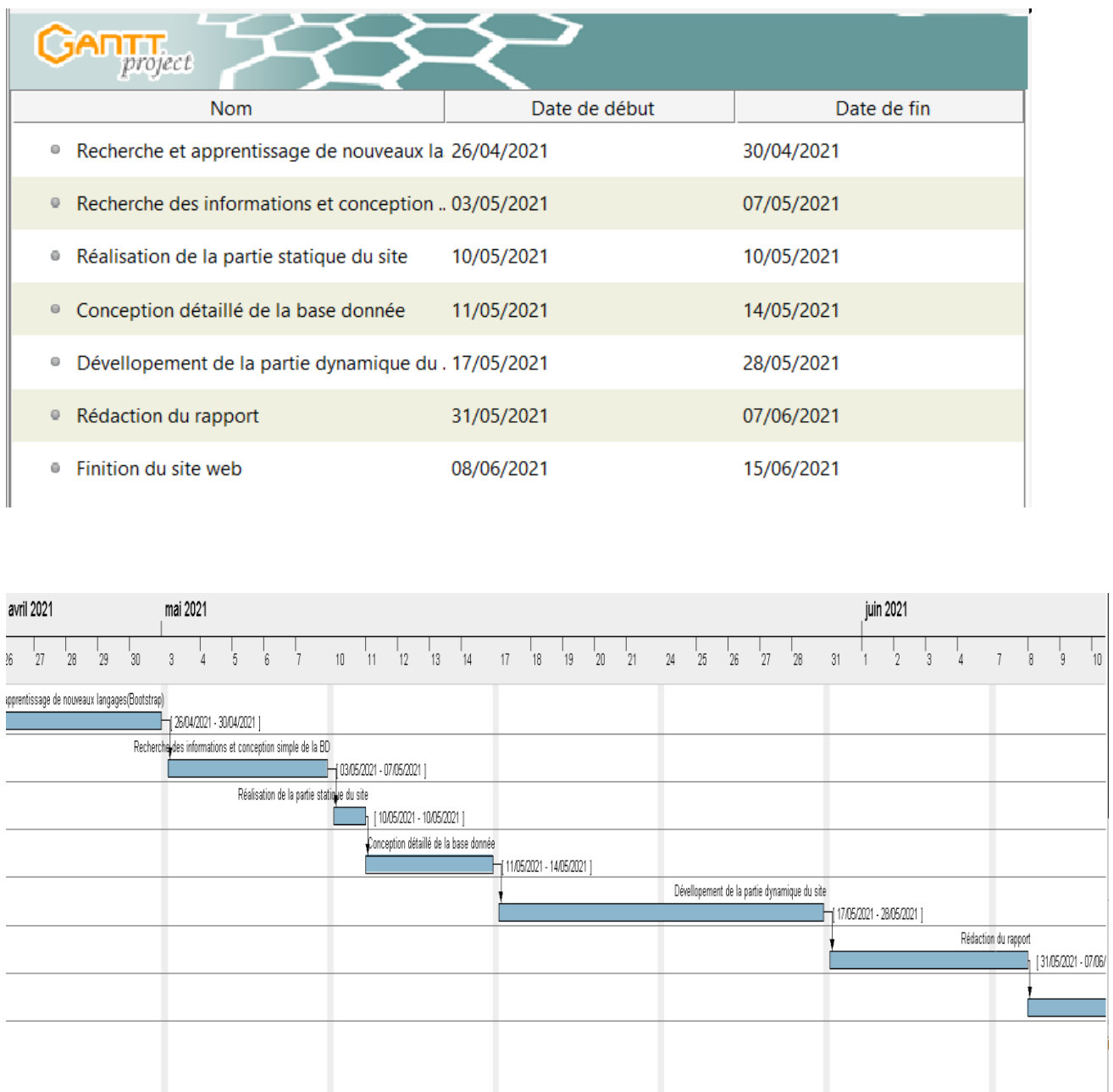


Figure 2:Diagramme de Gantt

Chapitre 2 : Analyse et Conception

Le processus d'analyse et de conception constitue une étape importante avant la réalisation, elle a pour objectif de spécifier les besoins et l'architecture globale de l'application. Alors la conception consiste à créer une représentation virtuelle du projet, elle permet de valider le modèle d'application vis-à-vis des clients

1 Analyse des besoins :

1.1 Analyse des besoins fonctionnels :

Le système doit respecter les conditions fonctionnelles suivantes :

- Faciliter le suivi des états des réclamations.
- Ajouter un système d'authentification pour accéder aux données des utilisateurs (administrateur et gestionnaire et utilisateur).
- Implémentation des interfaces simples, ergonomiques et faciles à utiliser.

1.2 Analyse des besoins techniques

Il s'agit des besoins qui caractérisent le système, ce sont des besoins en matière de performance, de type de matériel ou de type de conception. Ces besoins peuvent concerner aussi les contraintes d'implémentation.

Dans le cadre de notre travail, l'application devrait répondre aux besoins techniques suivants:

- L'application devrait être multiutilisateur, car elle sera utilisée par trois types d'utilisateurs ou plus
- Rapidité et optimisation des traitements, il est impérativement nécessaire que la réponse d'exécution soit rapide.
- Ergonomique, les interfaces utilisateurs doivent être conviviales c'est-à-dire simples, ergonomiques et adaptées à l'utilisateur.

2 Modélisation UML

Dans cette phase nous modélisons le cahier des charges de l'application. Pour ce faire, on a utilisé le langage UML qui est un langage de modélisation graphique à base de pictogrammes conçu pour fournir une méthode normalisée pour visualiser la conception d'un système. Il est couramment utilisé en développement logiciel et en conception orientée objet.

Dans ce qui suit, on va présenter les différents diagrammes UML réalisés au cours de la

conception de notre application à l'aide de l'outil Enterprise Architect.
Les diagrammes utilisés dans la modélisation du système sont :

- Le diagramme de cas d'utilisation
- Le diagramme de séquence
- Le diagramme de classes

2.1 Outils de conception :



**ENTERPRISE
ARCHITECT**

Enterprise Architect est un logiciel de modélisation et de conception UML, édité par la société australienne Sparx Systems. Couvrant, par ses fonctionnalités, l'ensemble des étapes du cycle de conception d'application, il est l'un des logiciels de conception et de modélisation les plus reconnus

2.2 Identification des acteurs

Un acteur est une personne qui a un rôle bien déterminé dans l'application .Dans notre application nous avons pu identifier 3 acteurs :

- Administrateur
- Gestionnaire
- Utilisateur

Après nous avons déterminé les rôles et les actions de chacun d'eux :

Tableau 2:Rôles d'utilisateur

Acteur	Rôle
<u>Utilisateur</u>	<ul style="list-style-type: none"> -S'inscrire -S'authentifier par un email et mot de passe -Ajouter une réclamation - Suivre une réclamation -Supprimer une réclamation -Modifier ses informations personnelles -Récupérer le mot de passe

Tableau 3:Rôles du gestionnaire

Acteur	Rôle
<u>Gestionnaire</u>	<ul style="list-style-type: none"> -S'authentifier par un email et mot de passe -Modifier ses informations personnelles -Afficher liste utilisateurs -Gérer les réclamations reçus <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les réclamations reçues • Résoudre les réclamations • Rechercher une réclamation • Imprimer les informations de réclamation

Tableau 4:Rôles d'administrateur

Acteur	Rôle
<u>Administrateur</u>	<ul style="list-style-type: none"> -S'authentifier par email et mot de passe - Gérer les catégories et les sous catégories -Gérer les gestionnaires et les utilisateurs -Afficher la liste des réclamations -Afficher la liste de connexion -Modifier ses informations personnelles

2.3 Diagramme de packages

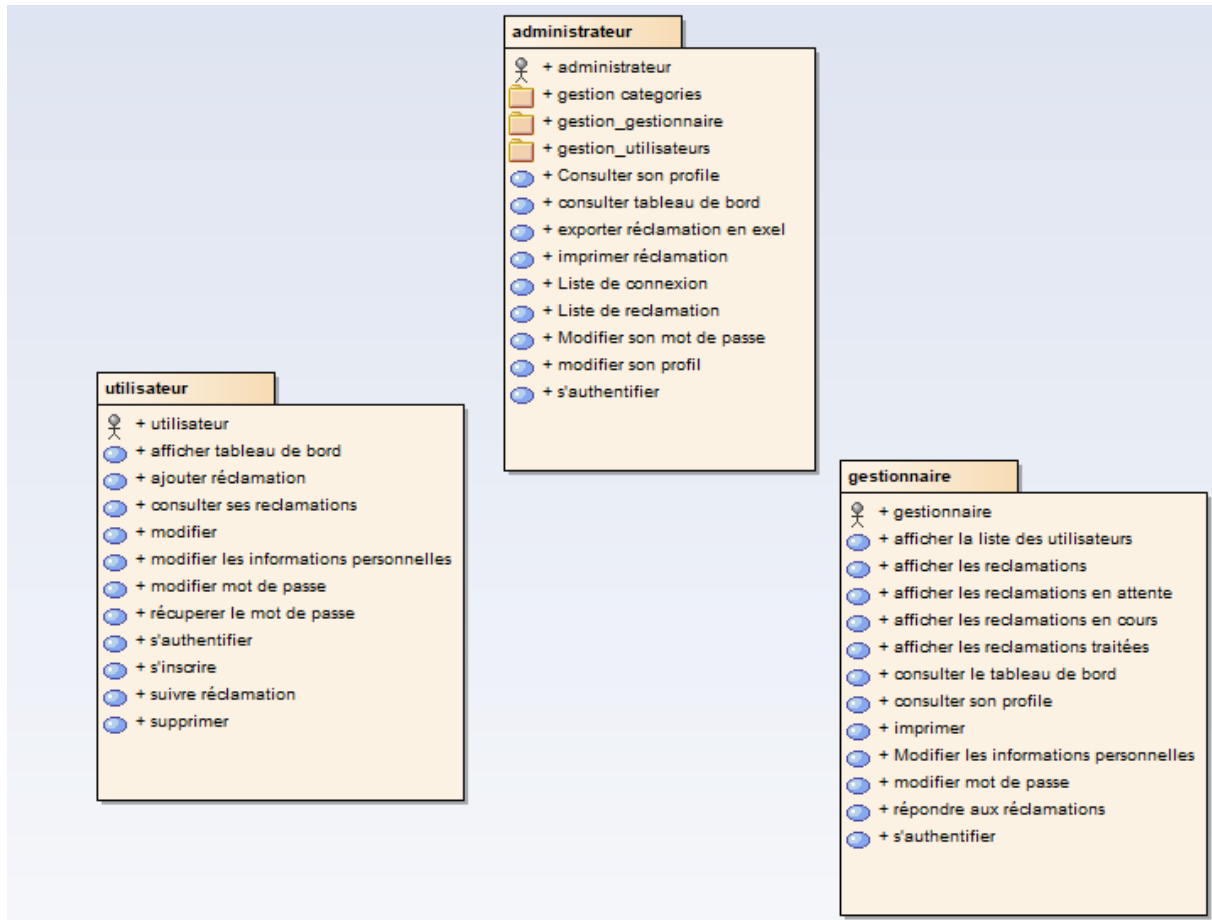


Figure 3:Diagramme de packages

2.4 Diagramme de cas d'utilisation

Un cas d'utilisation représente un ensemble de séquences d'actions qui sont réalisées par le système et qui produisent un résultat observable intéressant pour un acteur particulier. On peut également le voir comme une collection de scénarios reliés par un objectif utilisateur commun.

Chaque cas d'utilisation spécifie un comportement attendu du système considéré comme un tout, sans imposer le mode de réalisation de ce comportement.

Il permet de décrire ce que le futur système devra faire, sans spécifier comment il le fera.

2.4.1 Utilisateur :

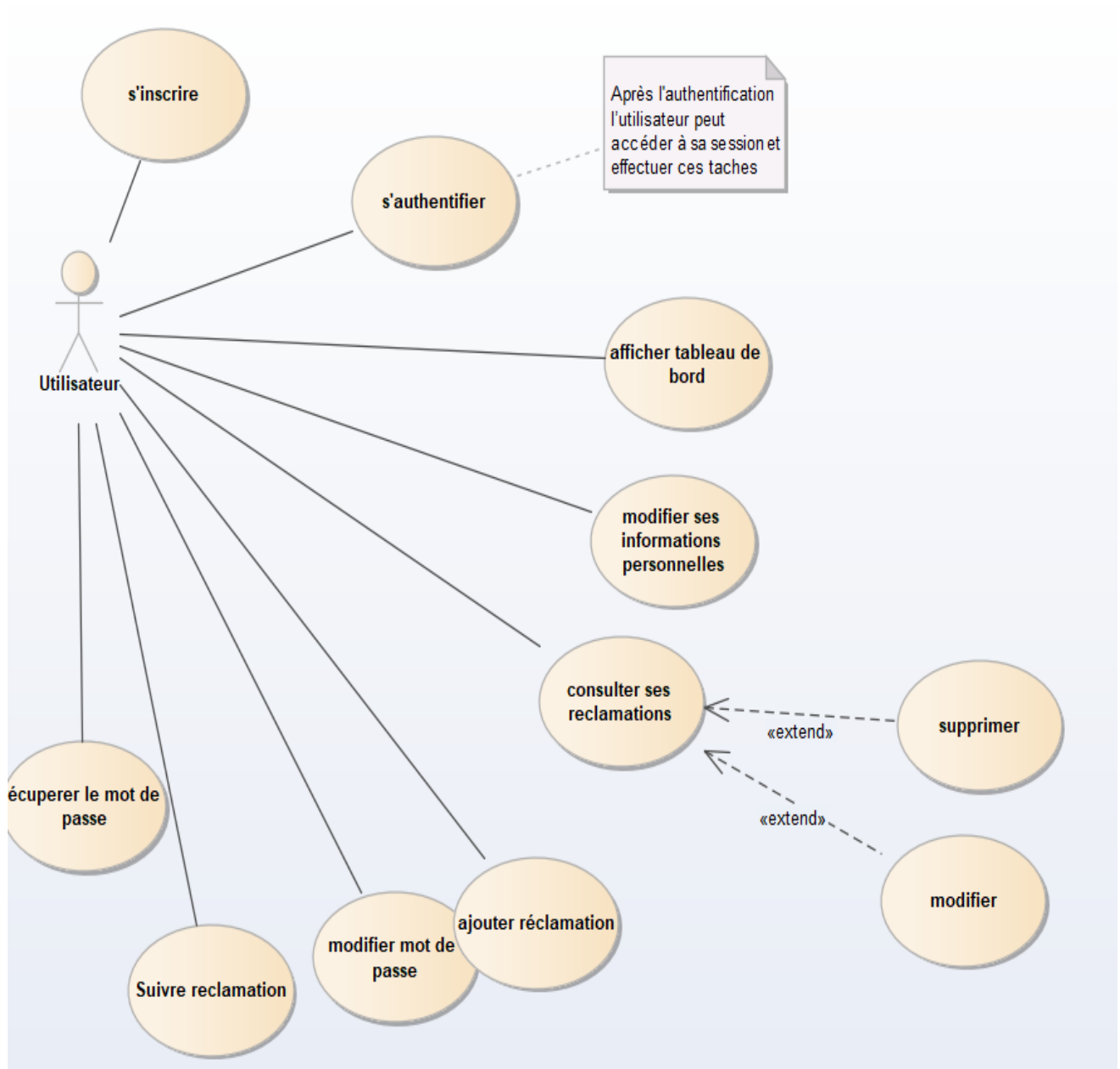


Figure 4:cas d'utilisation d'utilisateur

2.4.2 Gestionnaire

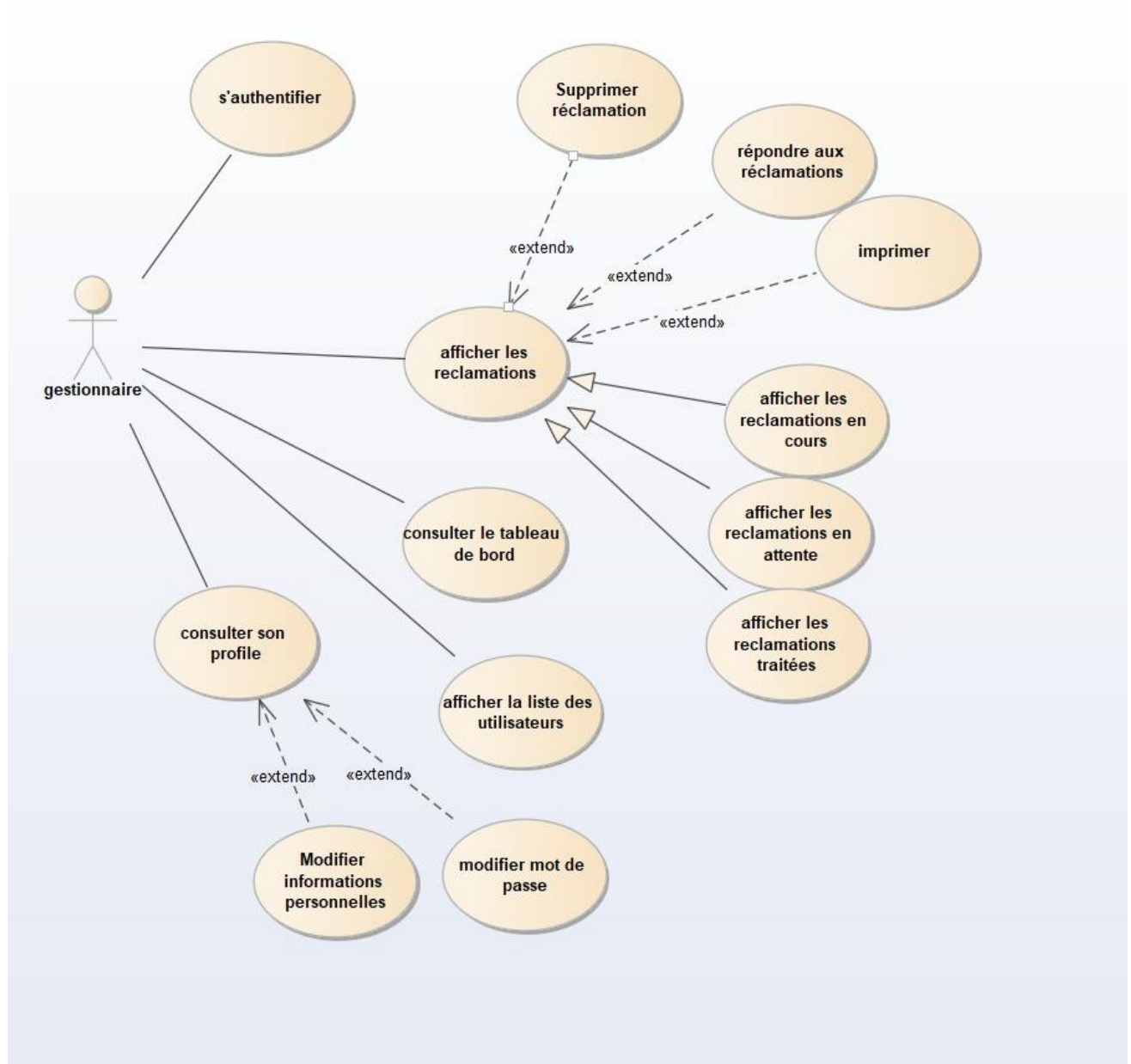


Figure 5: Cas d'utilisation de gestionnaire

2.4.3 Administrateur

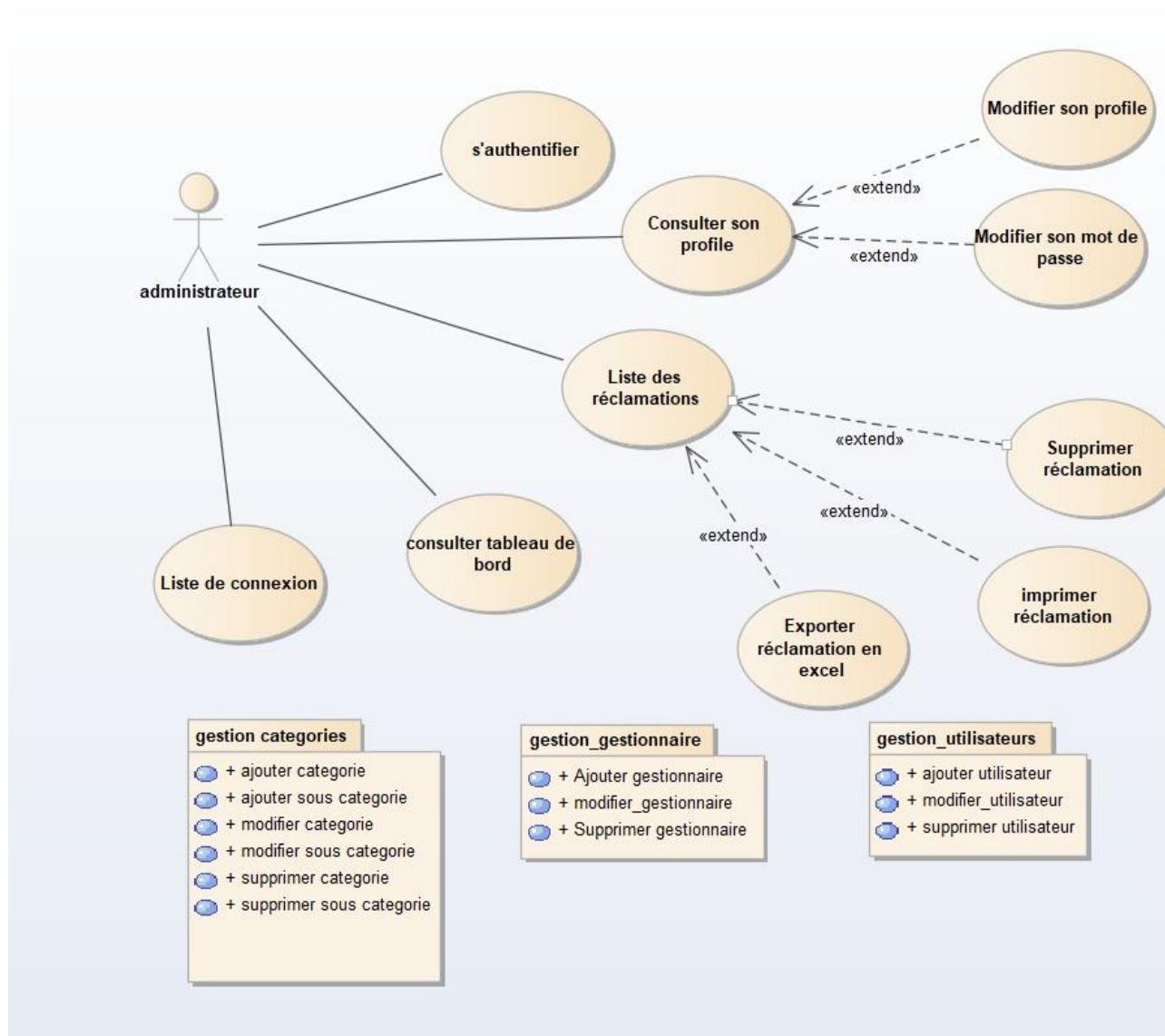


Figure 6:Cas d'utilisation d'administrateur

Gestion des Catégories :

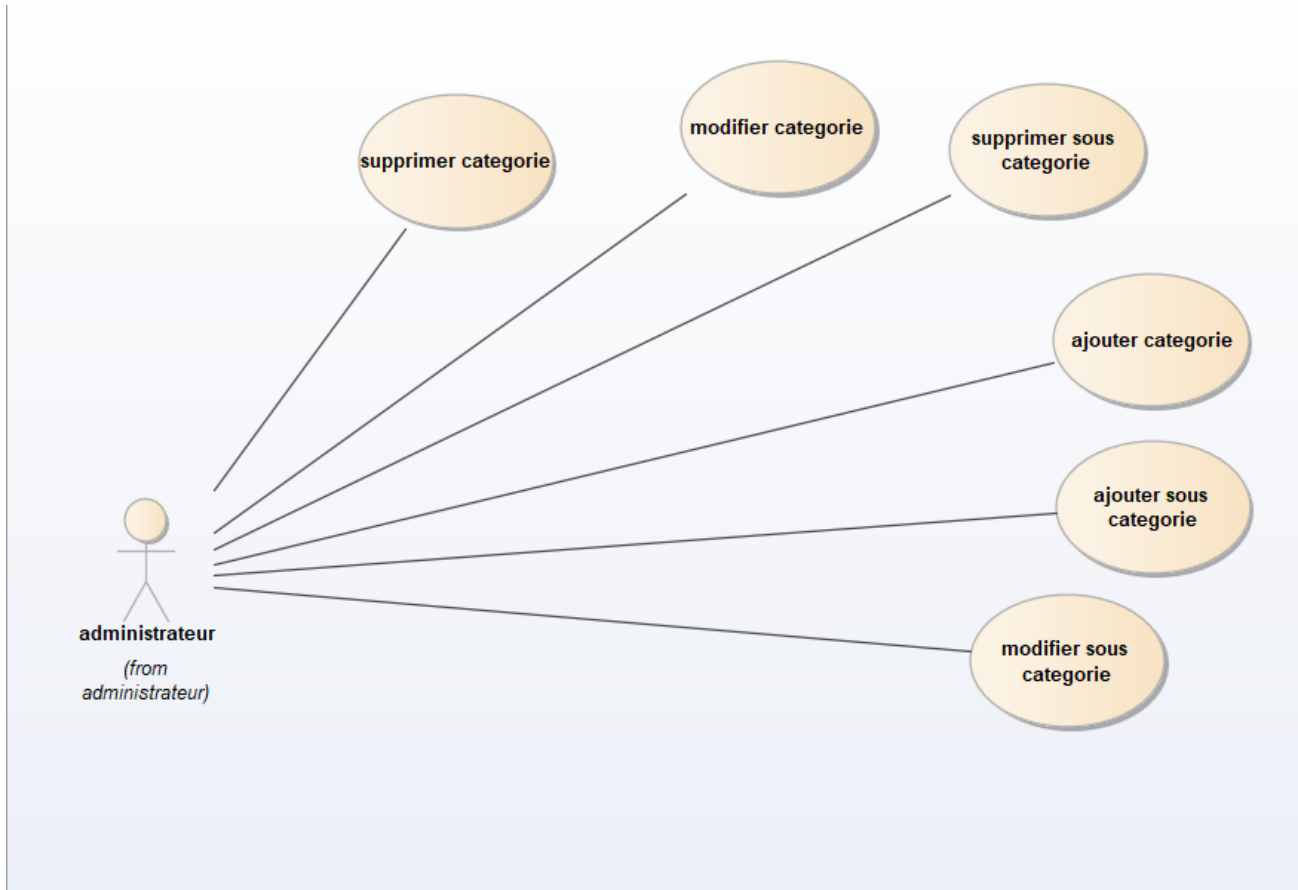


Figure 7 :Cas d'utilisation de gestion des catégories

Gestion des gestionnaires :

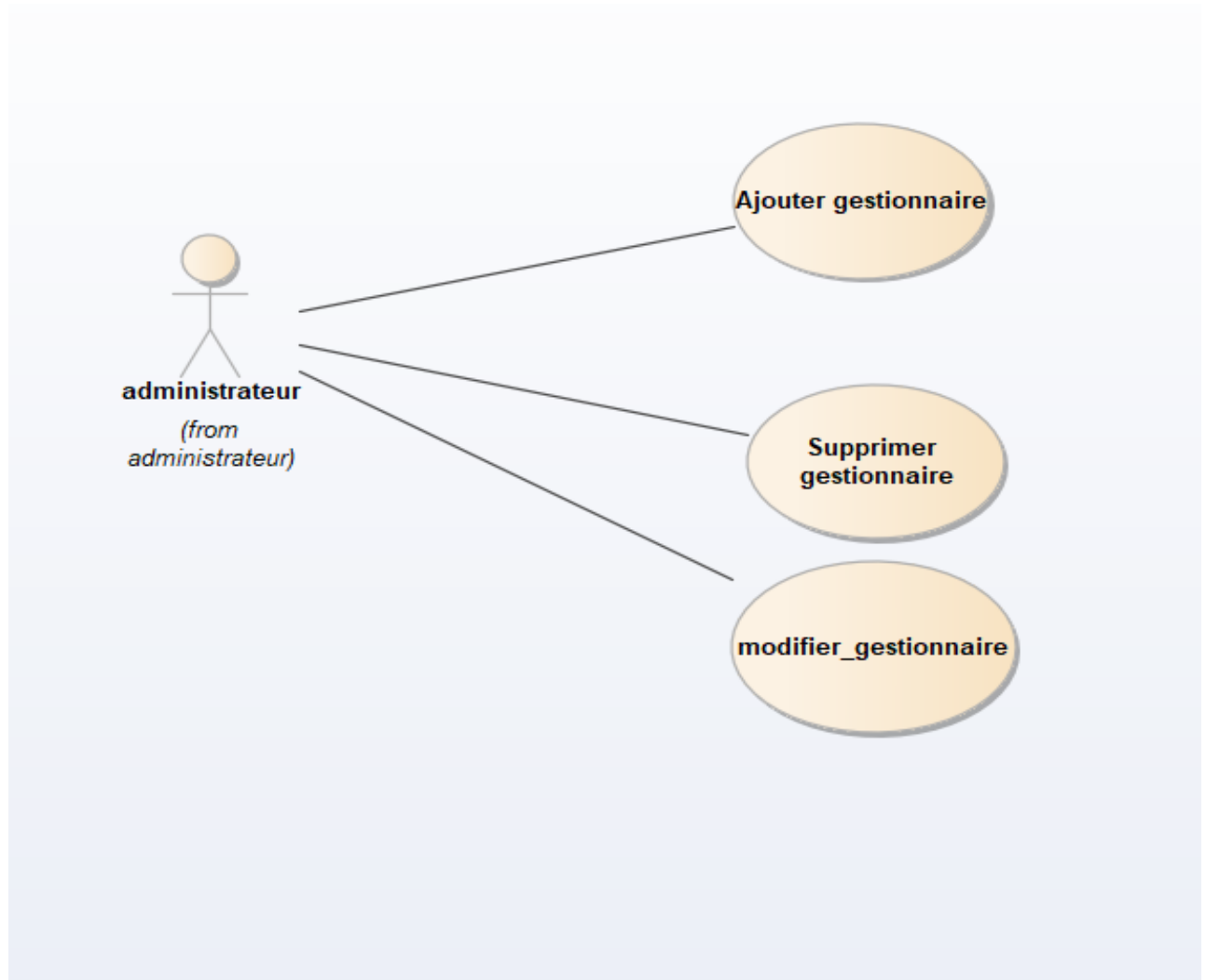


Figure 8: Cas d'utilisation de gestion des gestionnaires

Gestion des utilisateurs

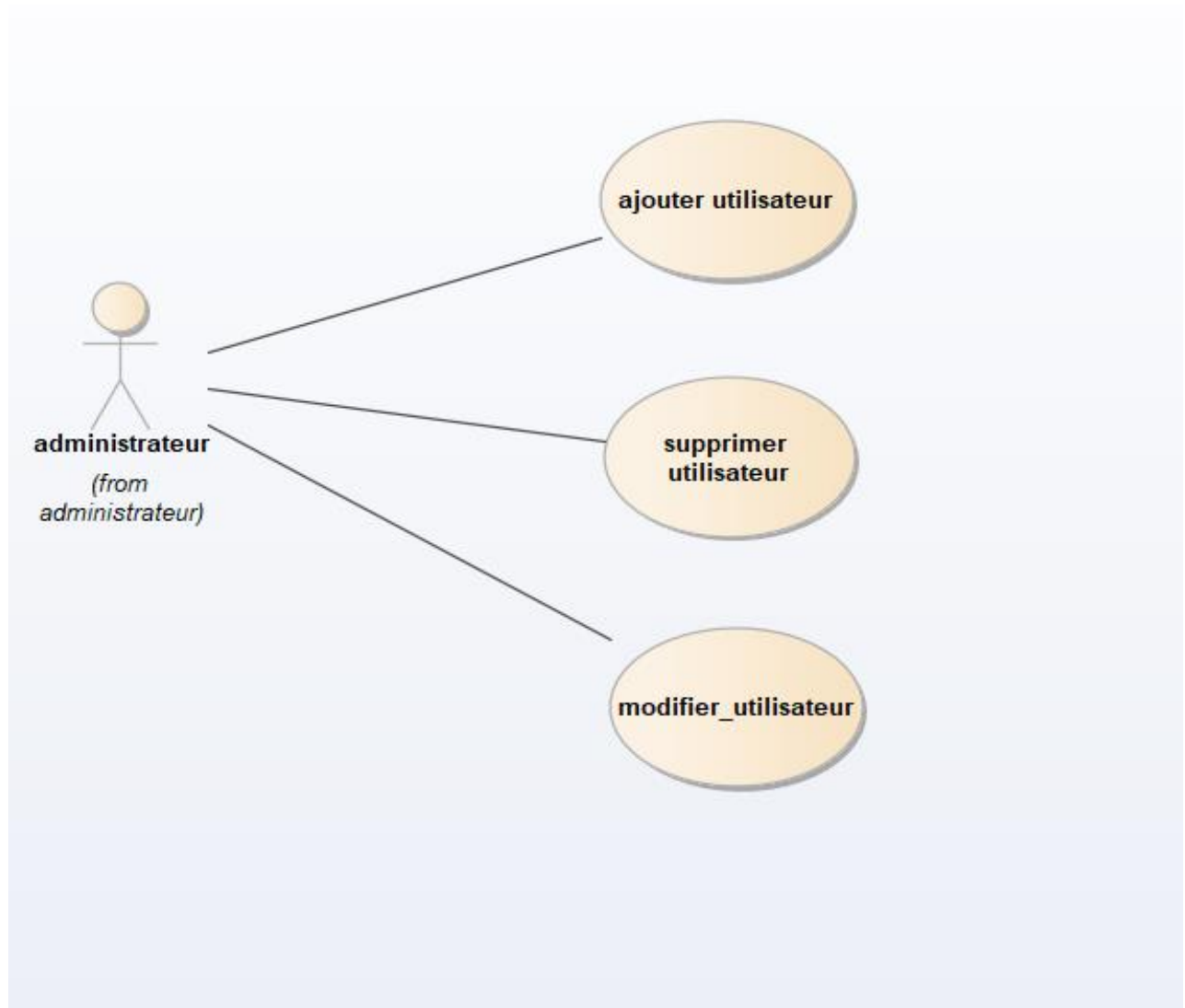


Figure 9:Cas d'utilisation de gestion des utilisateurs

2.5 Diagramme de séquence

Parmi les diagrammes intéressants d'UML, on trouve le diagramme de cas de séquence qui illustre une représentation graphique des interactions entre l'acteur et le système selon un ordre chronologique dans la formulation Unified Modeling Language. L'utilité du diagramme de séquence est de montrer les interactions d'objet dans le cadre d'un scénario de cas d'utilisation. La dimension verticale du diagramme représente le temps, permettant de visualiser l'enchaînement des actions dans le temps, et de spécifier la naissance et la mort d'objets. Les périodes d'activité des objets sont symbolisées par des rectangles, et ces objets dialoguent à l'aide de messages. Donc, vu le service offert par les diagrammes de séquence, cette partie est consacrée pour citer ceux des cas d'utilisation les plus importants dans l'application, ce qui permet de mieux voir et tracer l'enchaînement du projet.

2.5.1 Diagramme de séquence d'authentification

Pour s'authentifier, l'utilisateur saisit son email et son mot de passe, si la saisie est incomplète un message d'erreur s'affiche, sinon il sera dirigé vers son profil s'il possède déjà un compte.

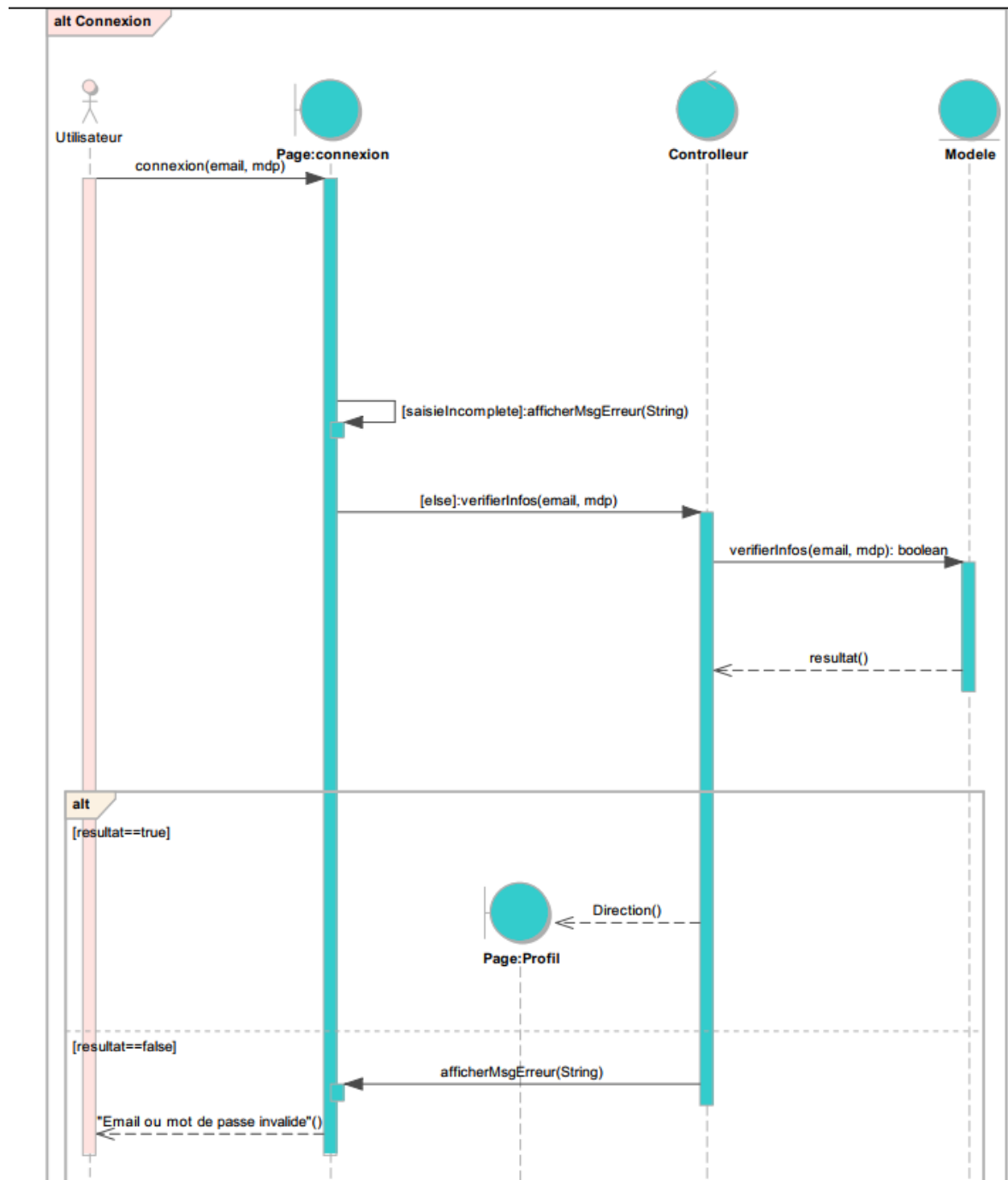


Figure 10:diagramme de séquence d'authentification

2.5.2 Diagramme de séquence ajouter réclamation

Ce diagramme décrit comment l'utilisateur remplit le formulaire de saisie de réclamations.

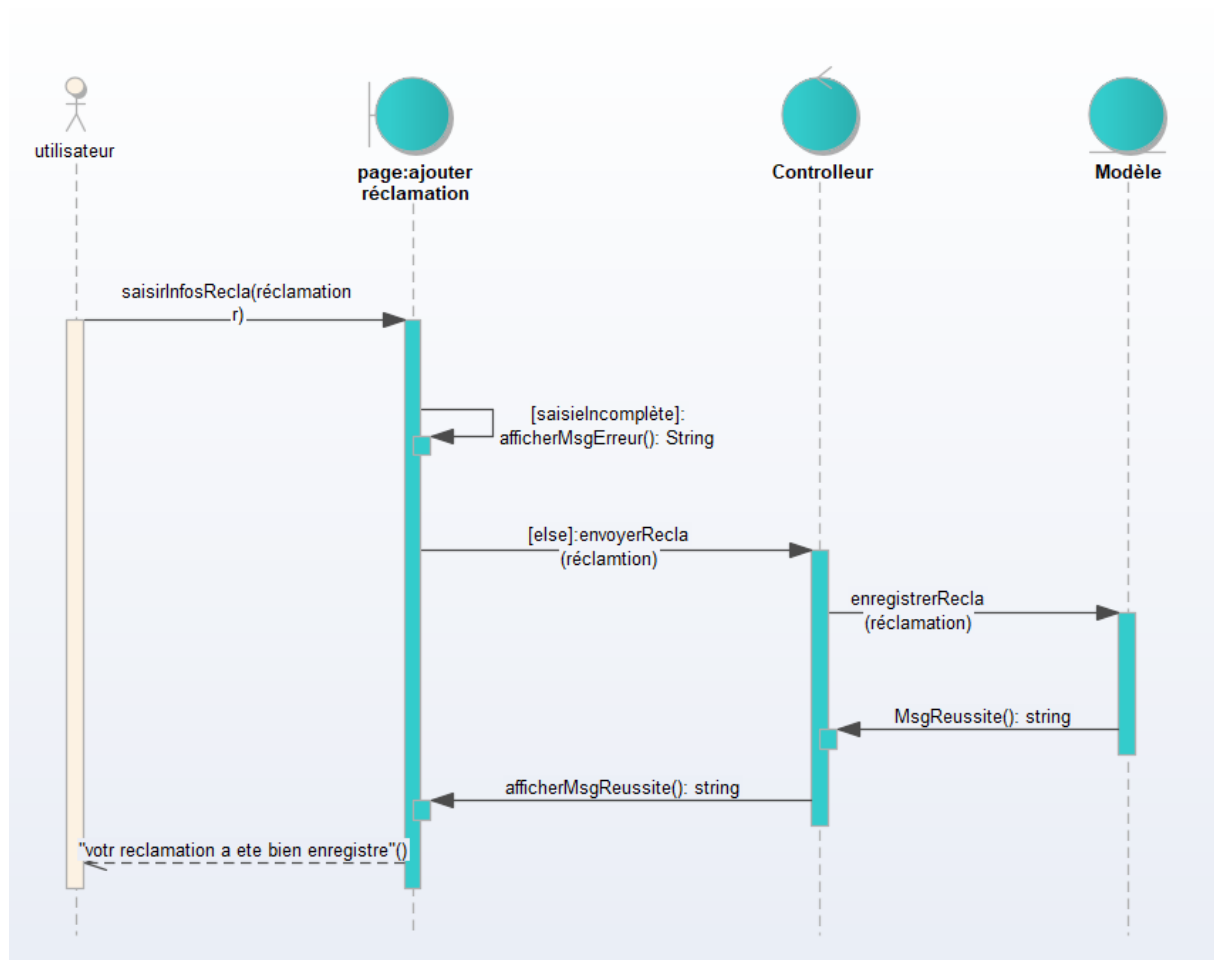


Figure 11 : Diagramme de séquence ajouter réclamation

2.5.3 Diagramme de séquence répondre à une réclamation

Après que le gestionnaire sélectionne une réclamation (en attente, en cours) il sera dirigé vers la page de réponse dont il saisit l'état final de la réclamation et la réponse, si la saisie est correcte le système enregistre la réponse sinon un message d'erreur s'affiche.

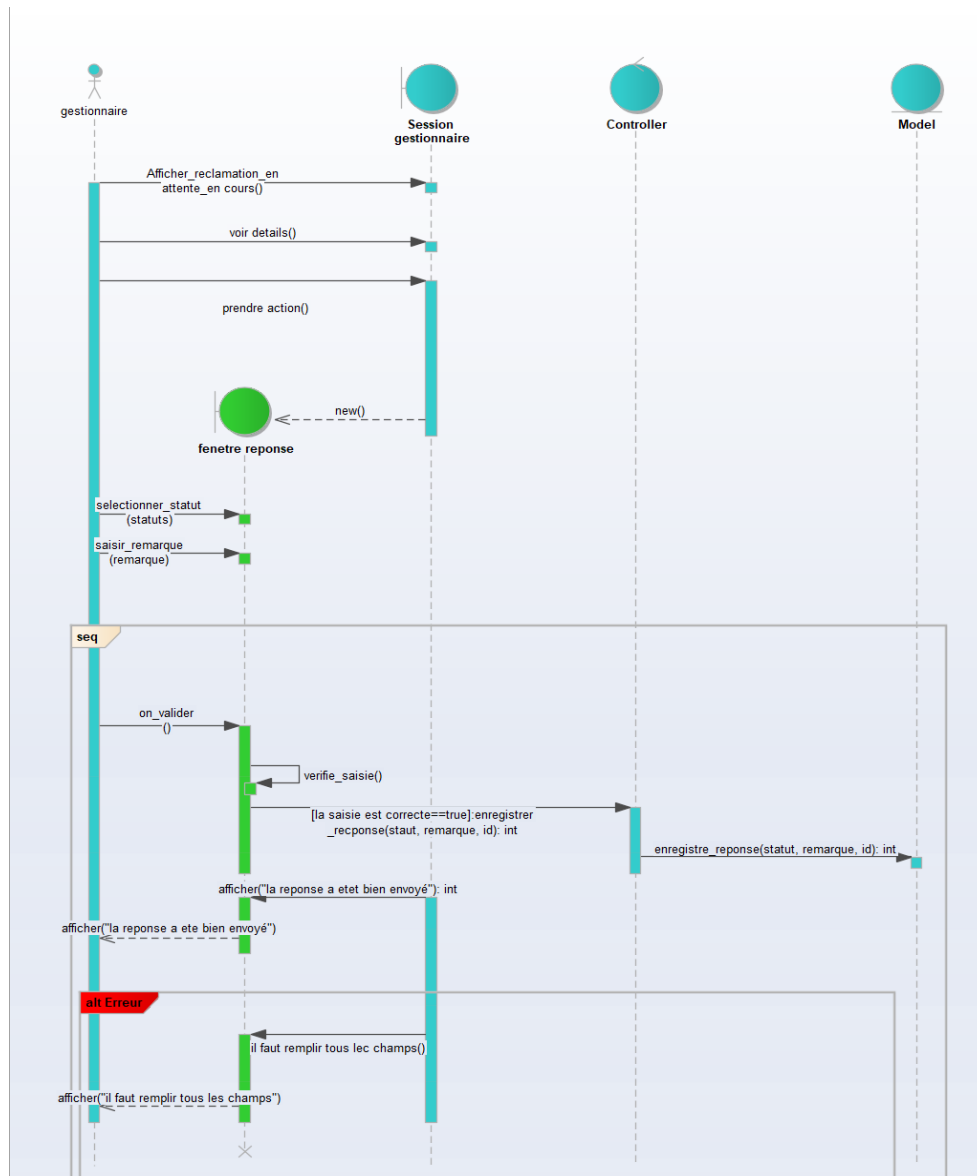


Figure 12:Diagramme de séquence répondre à une réclamation

2.5.4 Diagramme de séquence ajouter un utilisateur

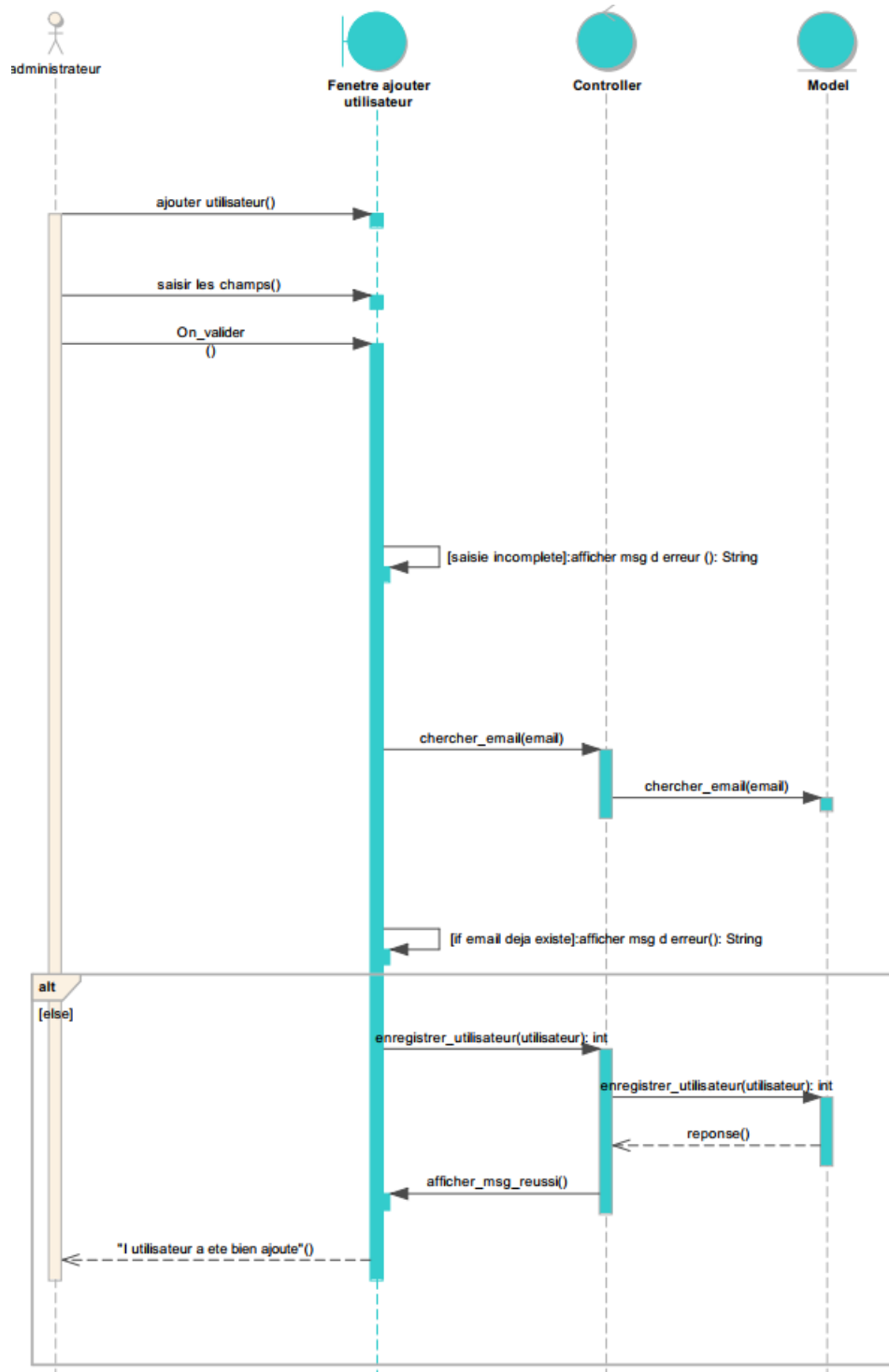


Figure 13:Diagramme de séquence ajouter utilisateur

2.6 Diagramme de classe

Le diagramme de classes exprime la structure statique du système en termes de classes et de relations entre ces classes. L'intérêt du diagramme de classes est de modéliser les entités du système d'information. Ces informations sont regroupées ensuite dans des classes

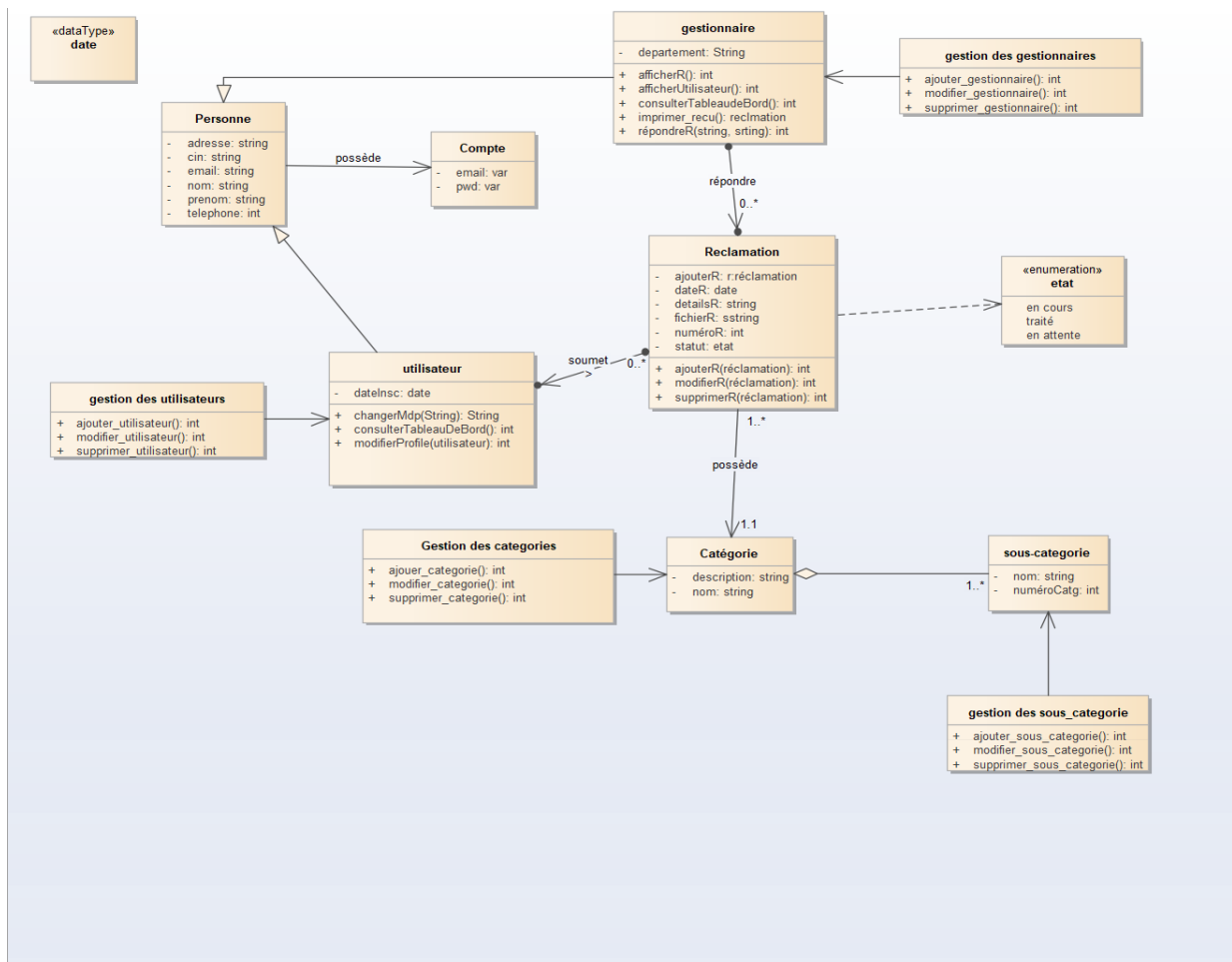


Figure 14:Diagramme de classe

Chapitre 3 : Interfaces de l'application réalisée

Dans ce chapitre, nous allons présenter les outils que nous avons utilisés dans la réalisation du projet et aussi les interfaces du site avec une description de chaque fonctionnalité.

1 Outils de développement

Avant la présentation de l'application développée, nous présentons dans ce paragraphe tous les différents outils qui nous étaient nécessaires à la réalisation de l'application

- HTML5



Figure 15:Logo HTML5

HTML5 (HyperText Markup Language 5) est la dernière révision majeure d'HTML (format de données conçu pour représenter les pages web). Cette version est en développement en 2013. HTML5 spécifie deux syntaxes d'un modèle abstrait défini en termes de DOM : HTML5 et XHTML5. Le langage comprend également une couche application avec de nombreuses API, ainsi qu'un algorithme afin de pouvoir traiter les documents à la syntaxe non conforme. Le travail a été repris par le W3C en mars 2007 après avoir été lancé par le WHATWG. Les deux organisations travaillent en parallèle sur le même document afin de maintenir une version unique de la technologie. Le W3C vise la clôture des ajouts de fonctionnalités le 22 mai 2011 et une finalisation de la spécification en 2014, et encourage les développeurs Web à utiliser HTML 5 dès maintenant. Dans le langage courant, HTML5 désigne souvent un ensemble de technologies Web (HTML5, CSS3 et JavaScript) permettant notamment le développement d'applications (cf. DHTML).

- CSS3



Figure 16:Logo de CSS.

Les feuilles de style en cascade, généralement appelées CSS de l'anglais Cascading Style Sheets, forment un langage informatique qui décrit la présentation des documents HTML et XML. Les standards définissant CSS sont publiés par le World Wide Web Consortium (W3C). Introduit au milieu des années 1990, CSS devient couramment utilisé dans la conception de sites web et bien pris en charge par les navigateurs web dans les années 2000.

- JavaScript



Figure 17:Logo de JS.

JavaScript (souvent abrégé JS) est un langage de programmation de scripts principalement utilisé dans les pages web interactives mais aussi côté serveur. C'est un langage orienté objet à prototype, c'est-à-dire que les bases du langage et ses principales interfaces sont fournies par des objets qui ne sont pas des instances de classes, mais qui sont chacun équipés de constructeurs permettant de créer leurs propriétés, et notamment une propriété de prototypage qui permet d'en créer des objets héritiers personnalisés. En outre, les fonctions sont des objets de première classe. Le langage a été créé en 1995 par Brendan Eich (Brendan Eich étant membre du conseil d'administration de la fondation Mozilla à cette époque) pour le compte de Netscape Communications Corporation. Le langage, actuellement à la version 1.8.2, est une implémentation de la 3e version de la norme ECMA262 qui intègre également des éléments inspirés du langage Python. La version 1.8.5 du langage est prévue pour intégrer la 5e version du standard ECMA3.

- PHP



Figure 18: Logo de php

PHP: Hypertext Preprocessor, plus connu sous son sigle PHP (acronyme récursif), est un langage de programmation libre, principalement utilisé pour produire des pages Web dynamiques via un serveur HTTP, mais pouvant également fonctionner comme n'importe quel langage interprété de façon locale. PHP est un langage impératif orienté objet.

- Xampp server



Figure 19: Logo de XampServer.

XAMPP est un ensemble de logiciels permettant de mettre en place facilement un serveur Web local, un serveur FTP et un serveur de messagerie électronique. Il s'agit d'une distribution de logiciels libres (X (cross) Apache MariaDB Perl PHP) offrant une bonne souplesse d'utilisation, réputée pour son installation simple et rapide. Ainsi, il est à la portée d'un grand nombre de personnes puisqu'il ne requiert pas de connaissances particulières et fonctionne, de plus, sur les systèmes d'exploitation les plus répandus.

- phpMyAdmin



Figure 20: Logo de phpMyAdmin

phpMyAdmin (PMA) est une application Web de gestion pour les systèmes de gestion de base de données MySQL réalisée principalement en PHP et 33 distribuée sous licence GNU GPL. Il s'agit de l'une des plus célèbres interfaces pour gérer une base de données MySQL sur un serveur PHP. De nombreux hébergeurs, gratuits comme payants, le proposent ce qui évite à l'utilisateur d'avoir à l'installer. Cette interface pratique permet d'exécuter, très facilement et sans grandes connaissances en bases de données, des requêtes comme les créations de table de données, insertions, mises à jour, suppressions et modifications de structure de la base de données, ainsi que l'attribution et la révocation de droits et l'import/export. Ce système permet de sauvegarder commodément une base de données sous forme de fichier .sql et d'y transférer ses données, même sans connaître SQL. Les requêtes SQL restent possibles, ce qui permet de les tester interactivement lors de la création d'un site pour les utiliser ensuite en batch (c'est-à-dire en différé) une fois au point.

- Bootstrap (Framework)



Figure 21: Logo de Bootstrap.

Bootstrap est une collection d'outils utile à la création du design (graphisme, animation et interactions avec la page dans le navigateur ... etc. ...) de sites et d'applications web. C'est un ensemble qui contient des codes HTML et CSS, des formulaires, boutons, outils de navigation et autres éléments interactifs, ainsi que des extensions JavaScript en option. Avant l'arrivée de Bootstrap, plusieurs bibliothèques existaient, ce qui menait à des incohérences et à un coût de maintenance élevé. Cette plate-forme a été conçue par deux développeurs faisant partie de la mouvance de développeurs qui gravitent autour de Twitter, Mark Otto et Jacob

Thornton et avait le nom de Twitter Blueprint en 2010. Le premier déploiement à échelle réelle eut lieu lors de la première hackweek Organisée par Twitter.

- **Ajax**



Figure 22: Logo de Ajax .

Ajax est une technologie Javascript fort répandue qui permet d'envoyer des requêtes au serveur et de recevoir des réponses sans rechargement de la page. Il est par ce moyen possible de modifier dynamiquement le DOM, donc une partie de la page

- **jQuery**



Figure 23: Logo de JQuery

Afin de rendre notre application plus interactif nous avons fait recourt à jQuery qui est une bibliothèque JavaScript libre qui porte sur l'interaction entre JavaScript et HTML, et a pour but de simplifier des commandes communes de JavaScript.

- **Visual studio code**

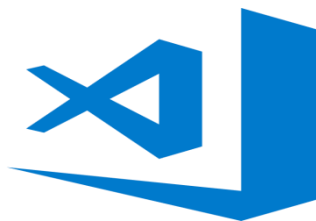


Figure 24: Logo de Visual studio code

Visual studio code ou **VS Code** est un éditeur de code développé par **Microsoft** en 2015. Contrairement à ce à quoi Microsoft a eu l'habitude de nous habituer durant des années, il est l'un de ces premiers produits open source et gratuit, et surtout disponible sur les

systèmes d'exploitation Windows, Linux et Mac. **Vs code** est développé avec le framework Electron et conçu principalement pour développer des projets avec **Javascript**, **Node.js** ou encore **TypeScript**.

- CanvasJS



Figure 25: Logo de CanvasJS

CanvasJS Charts est une bibliothèque de diagrammes HTML5 qui s'exécute sur plusieurs appareils et navigateurs et offre des performances 10 fois supérieures à celles des bibliothèques de diagrammes SVG traditionnelles

- DataTable



Figure 26: Logo de DataTable

DataTable est un plug-in pour la bibliothèque jQuery c'est un outil très flexible, basé sur les principes de l'amélioration progressive, et les contrôles d'interactions avancées pour une table HTML. Lorsque vous initialisez l'objet `jQuery.dataTable`, informations sur la table sont lues directement sur la page HTML. Parmi ses avantages, c'est un logiciel libre (open source), facilite la pagination, utilise une recherche multicritère, supporte plusieurs sources de données: DOM, Ajax et server-sideprocessing.

2 Présentation de l'application

2.1 La page d'accueil

La page d'accueil présente d'une manière brève les services fournis par l'application

->Quand il faut réclamer

-> La manière de soumettre une réclamation

-> Quelques statistiques concernant les réclamations



[Accueil](#) [S'inscrire](#) [Se Connecter](#) [Gestionnaire](#) [Administrateur](#)



Si Vous Êtes Sujet À Une Maltraitance Ou Des Difficultés À L'accès Aux Services De Santé Au Sein De Notre Établissement N'hésitez Pas À Déposer Votre Réclamation Electronique; Via Le Lien Ci-Dessous; Afin D'acquies Votre Droit Au Soins Et De Nous Aider À Améliorer Nos Prestations Sanitaires

[S'inscrire](#)

[Se Connecter](#)

' Comment Ça Marche ?'



' Quelques Statistiques'



Chiffres.

Address: Centre Hospitalier Hrazem, BP:1835
Atlas, Fès- Avenue Hassan II, Fes 30050

Téléphone: 05356-19053

Heures:24h

Liens

[Accueil](#)
[S'inscrire](#)
[Se Connecter](#)
[Gestionnaire](#)
[Administrateur](#)

Réseaux Sociaux

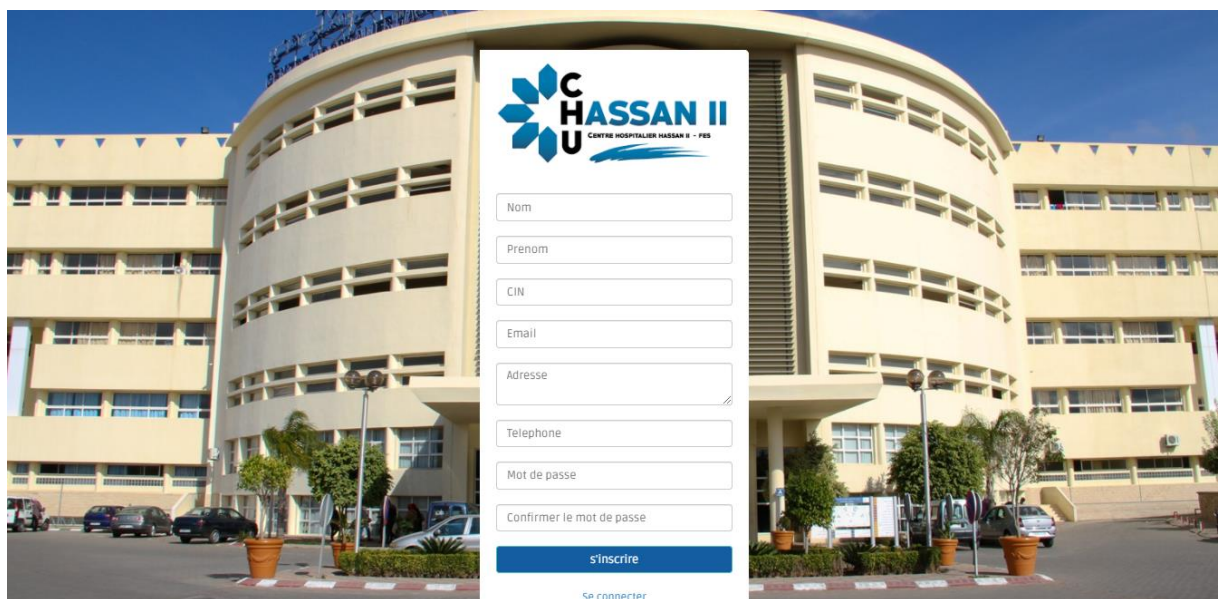
[Facebook](#)
[Youtube](#)
[Linkdin](#)

Figure 27:page d'accueil

2.2 Espace utilisateur

2.2.1 Inscription

La première chose que l'utilisateur doit faire pour bénéficier des services de cette application est l'inscription .Après que l'utilisateur clique sur le bouton S'inscrire dans la page d'accueil la fenêtre d'inscription s'ouvre l'utilisateur doit entrer ses informations personnelles ainsi que son email et son mot de passe.



The image shows a registration form overlaid on a photograph of a large, modern, curved hospital building. The form is white with a blue header containing the CHASSAN II logo. It includes input fields for Nom, Prenom, CIN, Email, Adresse, Telephone, Mot de passe, and Confirmer le mot de passe. At the bottom of the form are two buttons: 's'inscrire' (highlighted in blue) and 'Se connecter'.

Figure 28:Inscription d'utilisateur

- Si tout passe bien l'utilisateur sera dirigé directement vers la page de vérification.



Un code est envoyé à votre boîte email -
imaneelaissaoui20@gmail.com

Enter le code de vérification

envoyer

Figure 29:envoi du code de vérification

- L'utilisateur recevra un code de vérification dans sa boîte email

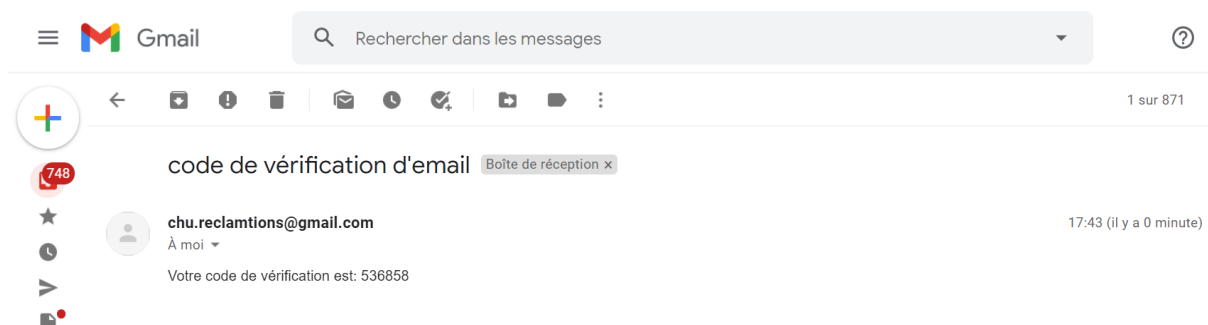


Figure 30:email reçu

2.2.2 Récupération du mot de passe

- Si l'utilisateur clique sur « Mot de passe oublié » il sera dirigé vers cette page



Figure 31:Mot de passe oublie

- Si email n'existe pas dans la base de données un message d'erreur s'affiche :



Cette adresse email n'existe pas!

envoyer

Figure 32:erreur email inexistant

- Sinon la page de récupération de mot de passe s'affiche



Nous avons envoyé un code de récupération à votre email - imaneelaissaoui20@gmail.com

envoyer

Figure 33:récupération du code

- Le code de récupération est envoyé dans la boîte email

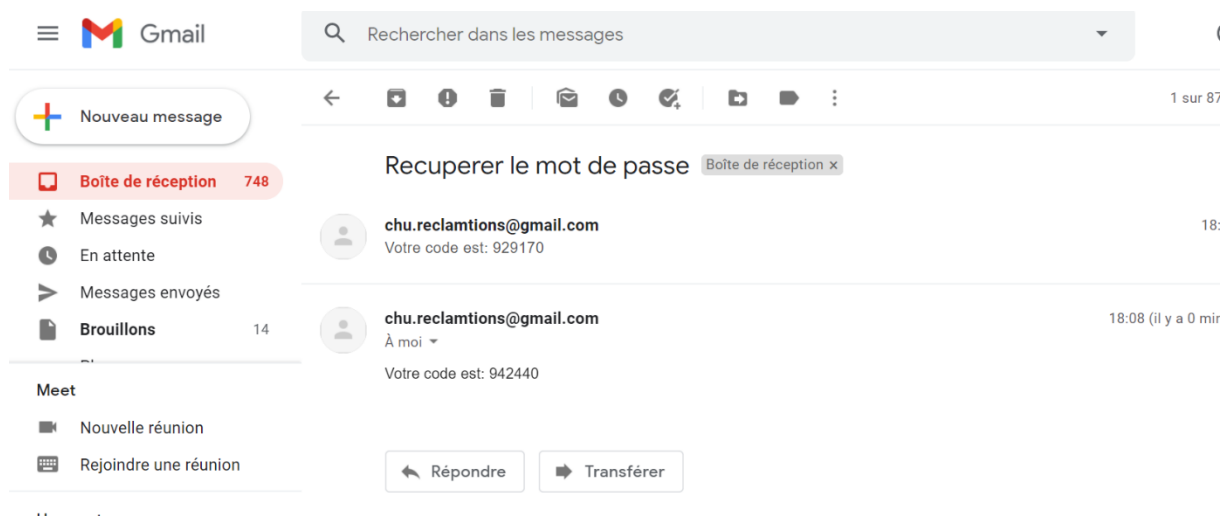


Figure 34:l'email de récupération du code

- Après la saisie de code l'utilisateur sera dirigé vers cette page



The form features the CHU HASSAN II logo at the top. Below it, a green box contains the text 'Entrer votre nouveau mot de passe:'. There are two input fields: the first is labeled 'nouveau mot de passe' and the second is labeled 'Confirmer le mot de pass'. A blue button labeled 'changer' is positioned at the bottom of the form.

Figure 35:changement de mot de passe

2.2.3 Authentification

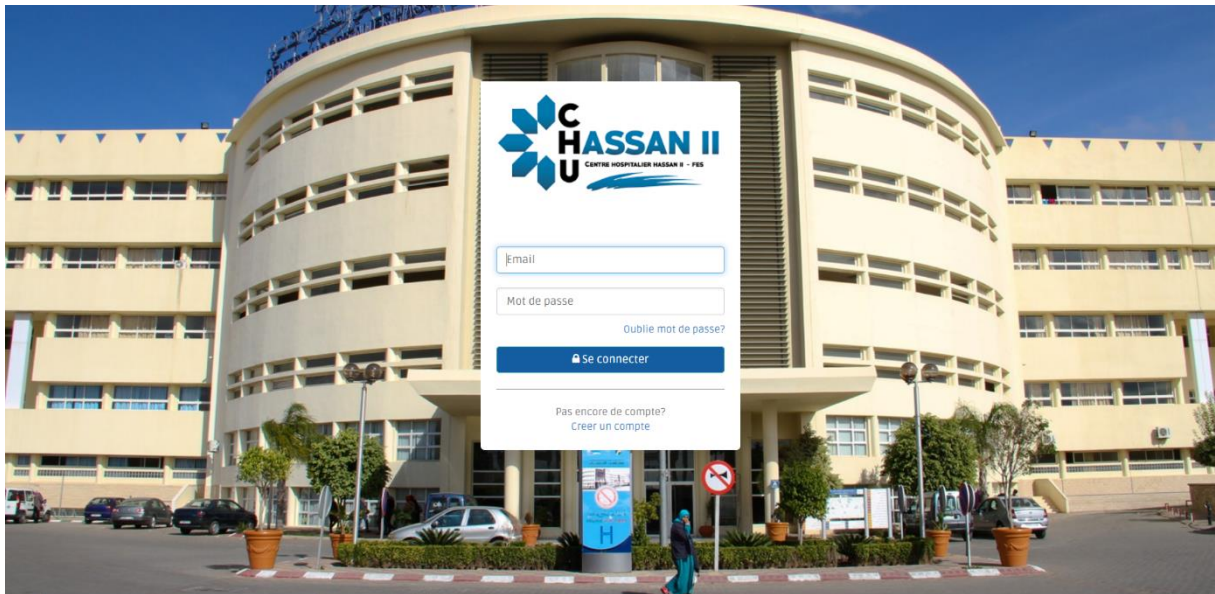


Figure 36:Authentification d'utilisateur

2.2.4 Tableau de bord :

Le tableau de bord permet à l'utilisateur :

- D'archiver en nombre ses réclamations déposées
- De suivre les états de traitement (en cours, en attente ou traitée) de ses réclamations
- D'accéder aux détails de ses réclamations

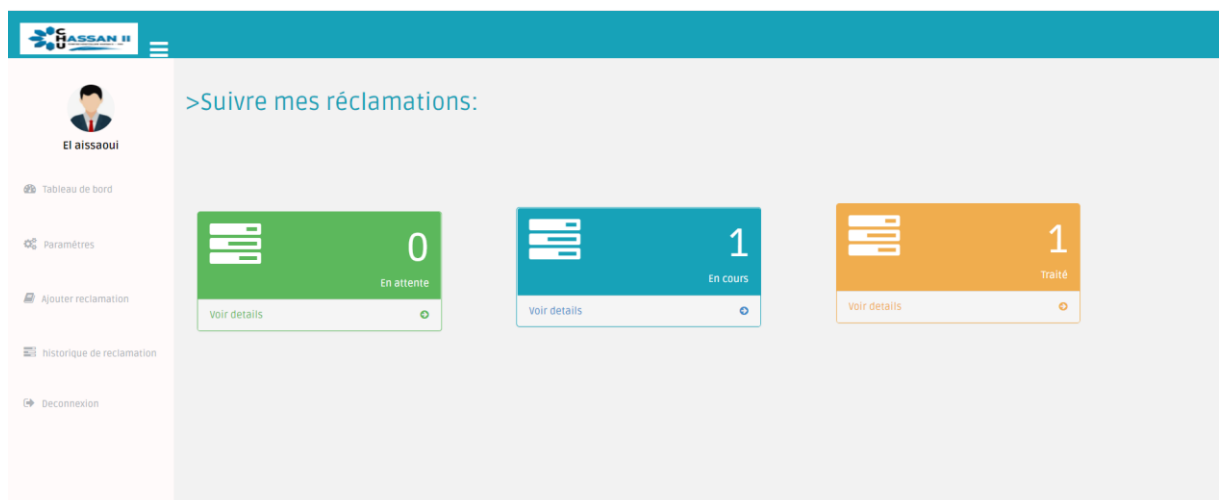


Figure 37:tableau de bord d'utilisateur

2.2.5 Détails d'une réclamation en cours de traitement



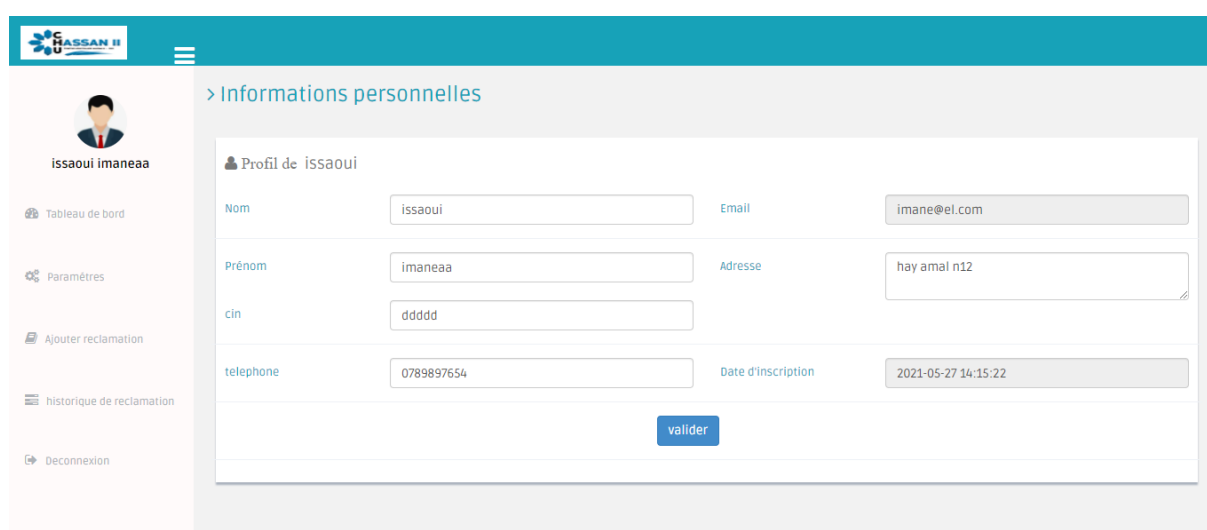
> Mes réclamations en cours de traitement

Titre:	Mon rendez vous est très loin
Date de reclamation :	2021-06-24 16:29:24
Reponse:	On est entrain de résoudre votre réclamation (Date de la réponse: 2021-06-24 16:31:30)
Etat:	en cours

Figure 38:Détails d'une réclamation en cours de traitement

2.2.6 Les informations personnelles

- Cette page permet de modifier les informations personnelles d'utilisateur



> Informations personnelles

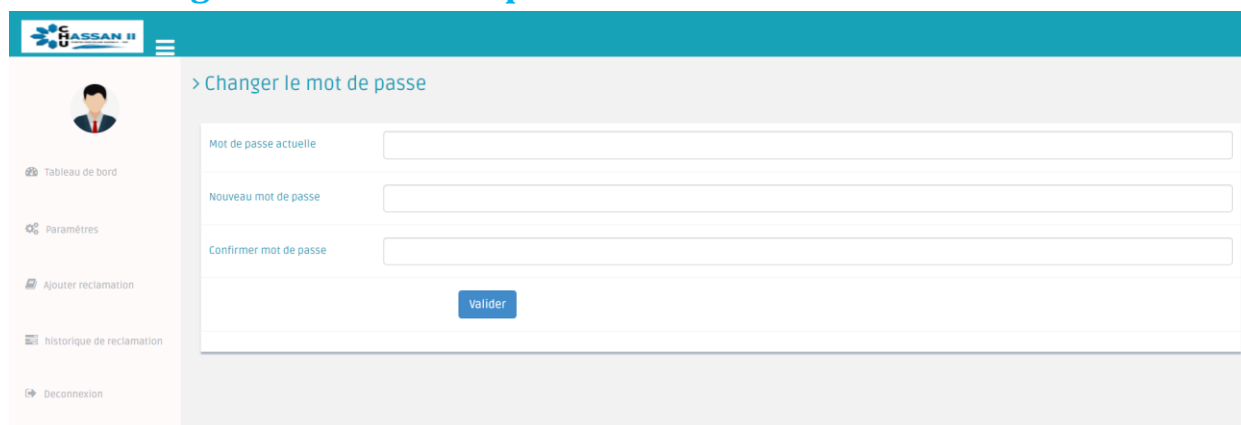
Profil de issaoui

Nom	issaoui	Email	imane@el.com
Prénom	imaneaa	Adresse	hay amal n12
cin	ddddd		
telephone	0789897654	Date d'inscription	2021-05-27 14:15:22

valider

Figure 39:modifier les informations personnelles

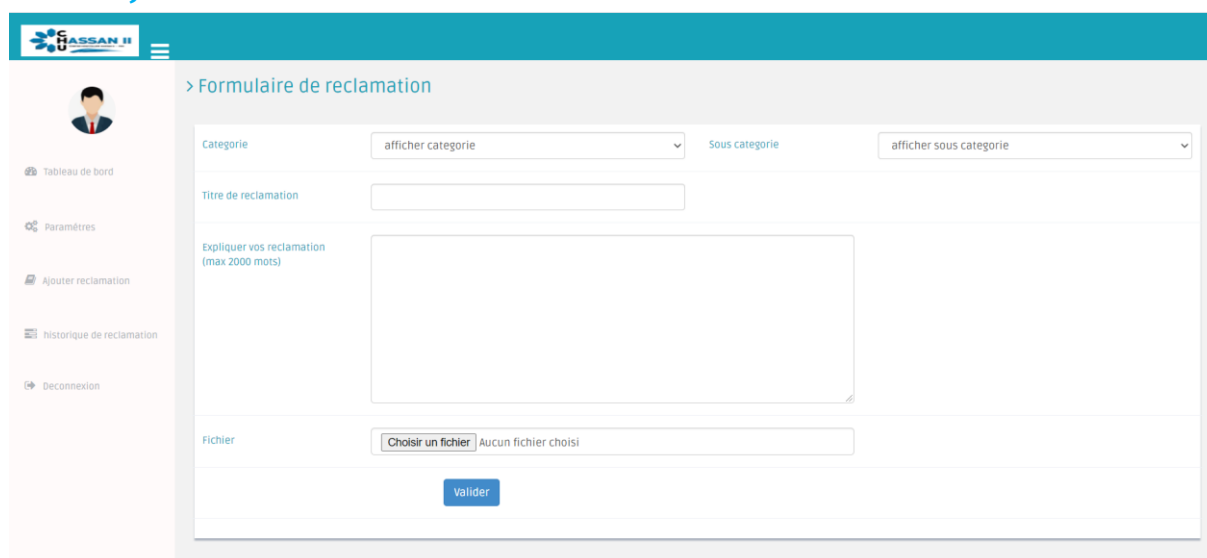
2.2.7 Changement de mot de passe



The screenshot shows a web interface for changing a password. On the left is a sidebar with a user profile icon and menu items: 'Tableau de bord', 'Paramètres', 'Ajouter reclamation', 'historique de reclamation', and 'Deconnexion'. The main content area is titled '> Changer le mot de passe'. It contains three input fields: 'Mot de passe actuelle', 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmer mot de passe'. A blue 'Valider' button is positioned below the third field.

Figure 40:Changement de mot de passe

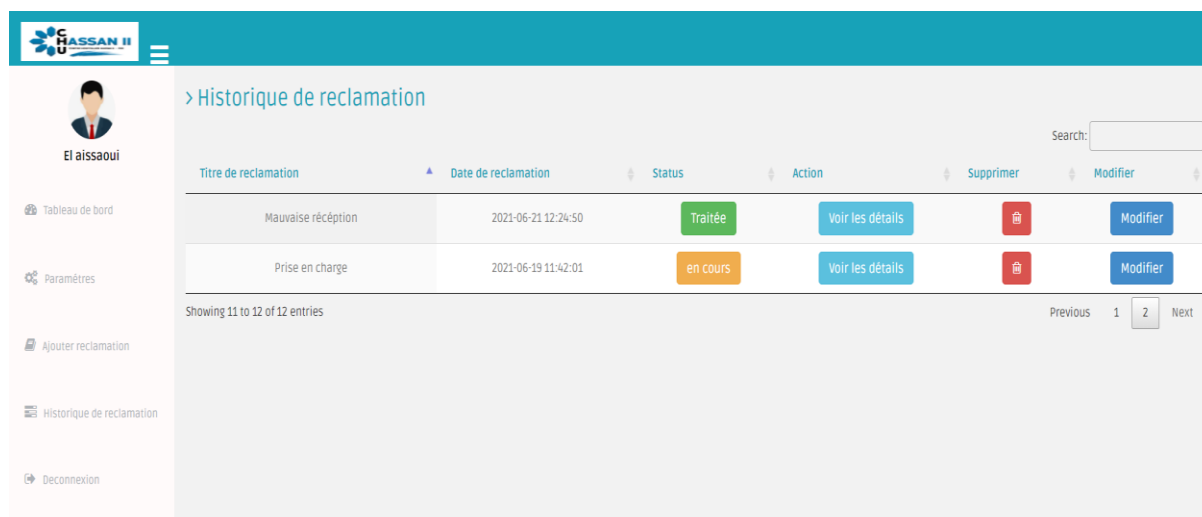
2.2.8 Ajout d'une réclamation



The screenshot shows a web interface for adding a complaint. On the left is the same sidebar as in Figure 40. The main content area is titled '> Formulaire de reclamation'. It features two dropdown menus at the top: 'Categorie' (with 'afficher categorie' as a placeholder) and 'Sous categorie' (with 'afficher sous categorie' as a placeholder). Below these are three main input areas: a text field for 'Titre de reclamation', a large text area for 'Expliquer vos reclamation (max 2000 mots)', and a file upload section for 'Fichier' with a 'Choisir un fichier' button and the text 'Aucun fichier choisi'. A blue 'Valider' button is located at the bottom of the form.

Figure 41 : Ajout d'une réclamation

2.2.9 Historique des réclamations



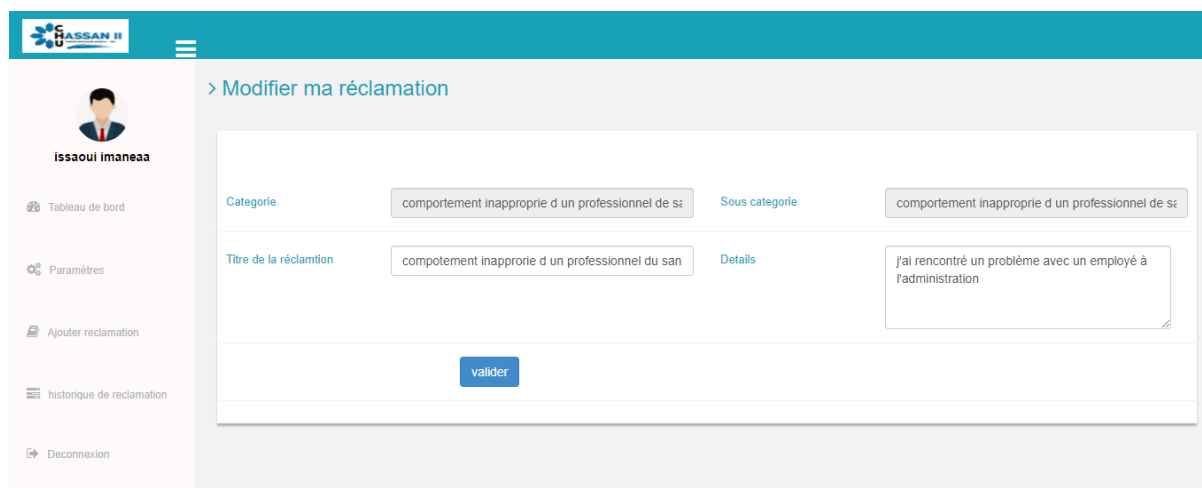
Titre de réclamation	Date de réclamation	Status	Action	Supprimer	Modifier
Mauvaise réception	2021-06-21 12:24:50	Traitée	Voir les détails		Modifier
Prise en charge	2021-06-19 11:42:01	en cours	Voir les détails		Modifier

Showing 11 to 12 of 12 entries

Previous 1 2 Next

Figure 42 : Historique des réclamations

2.2.10 Modification d'une réclamation



> Modifier ma réclamation

Categorie: comportement inapproprié d un professionnel de s

Sous categorie: comportement inapproprié d un professionnel de s

Titre de la réclamation: compotement inaproprié d un professionnel du san

Details: j'ai rencontré un problème avec un employé à l'administration

valider

Figure 43:Modification d'une réclamation

2.3 Espace gestionnaire :

2.3.1 Authentification

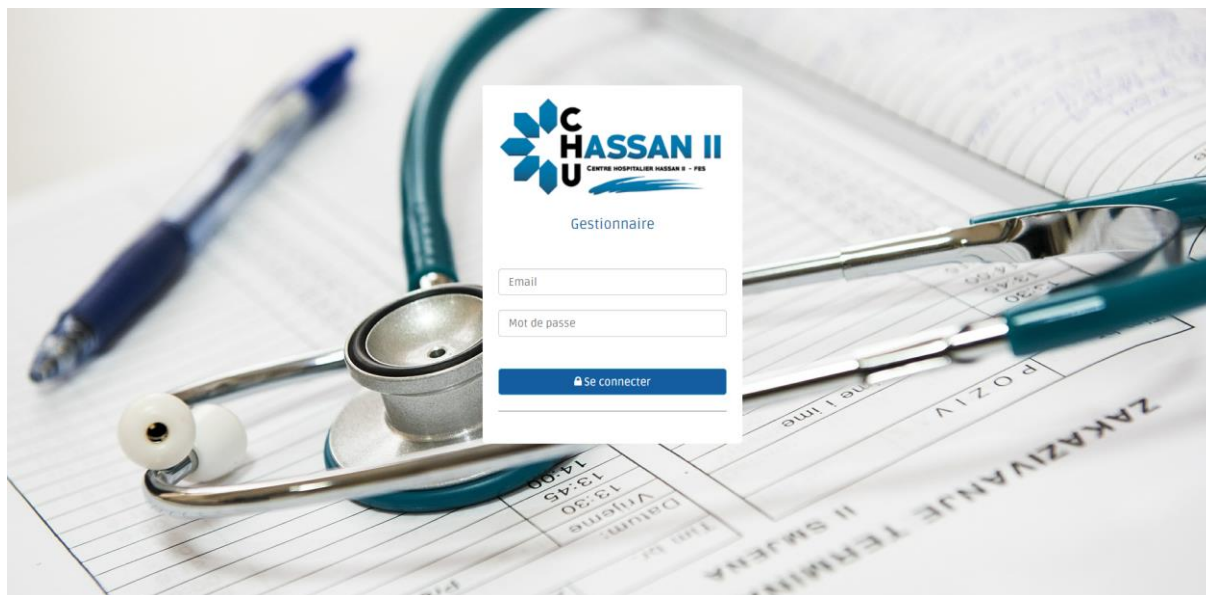


Figure 44:Authentification gestionnaire

2.3.2 Tableau de bord

- Ce tableau permet la quantification (notée en chiffre) des réclamations classées en catégorie :

*

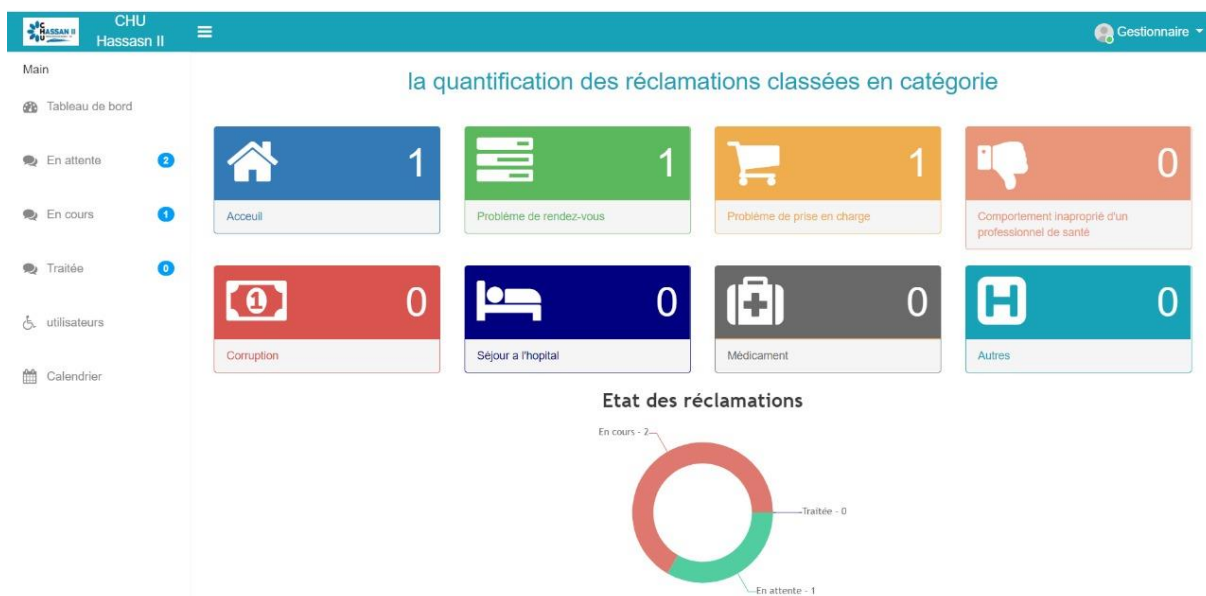


Figure 45:tableau de bord du gestionnaire

2.3.3 Liste des réclamations en attente

CHU Hassan II						
Gestionnaire						
Main	Liste des réclamations en attente:					
Tableau de bord	Search:					
En attente 2	Numero de réclamation	Titre de réclamation	Date de réclamation	Etat	Action	Supprimer
En cours 1	27	Probleme de rendez vous	2021-06-27 20:40:37	En attente	Voir Details	
Traitée 0	53	prise en charge	2021-07-03 16:20:05	En attente	Voir Details	
utilisateurs	Showing 1 to 2 of 2 entries					
Calendrier	Previous 1 Next					

Figure 46:Liste des réclamations en attente

2.3.4 Liste des réclamations en cours de traitement

CHU Hassan II						
Gestionnaire						
Main	Liste des réclamations en cours:					
Tableau de bord	Search:					
En attente 2	Numero de réclamation	Titre de réclamation	Date de réclamation	Etat	Action	Supprimer
En cours 1	32	Comportement Inapproprié	2021-07-01 14:58:08	En cours	voir les details	
Traitée 0	Showing 1 to 1 of 1 entries					
utilisateurs	Previous 1 Next					
Calendrier						

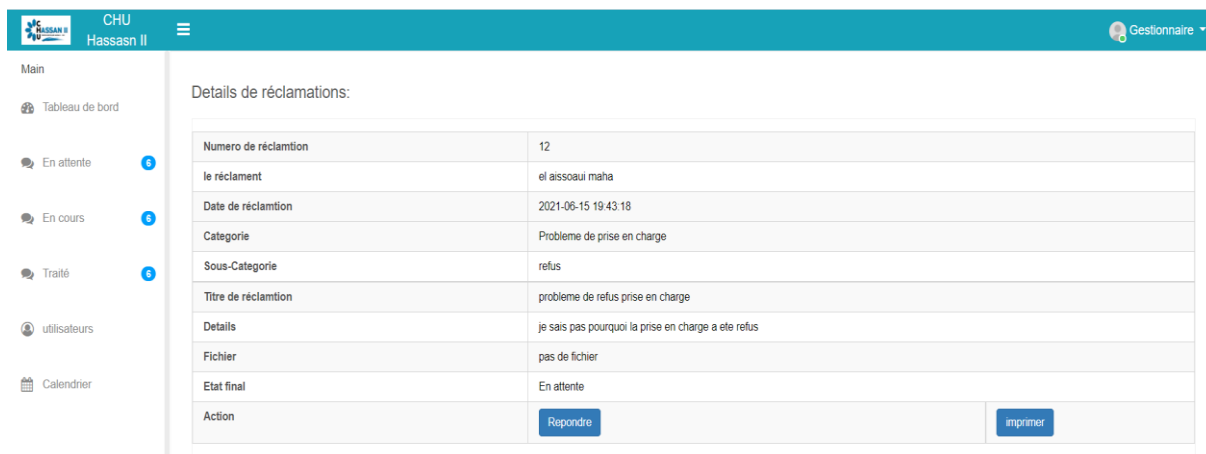
Figure 47:Liste des réclamations en cours de traitement

2.3.5 Liste des réclamations traitées

CHU Hassan II						
Gestionnaire						
Main	Liste des réclamations traitées:					
Tableau de bord	Search:					
En attente 1	Numero de réclamation	Titre de réclamation	Date de réclamation	Etat	Action	Supprimer
En cours 1	53	prise en charge	2021-07-03 16:20:05	Traitée	voir les details	
Traitée 1	Showing 1 to 1 of 1 entries					
utilisateurs	Previous 1 Next					
Calendrier						

Figure 48: Liste des réclamations traitées

2.3.6 Les détails d'une réclamation



CHU Hassan II

Gestionnaire

Main

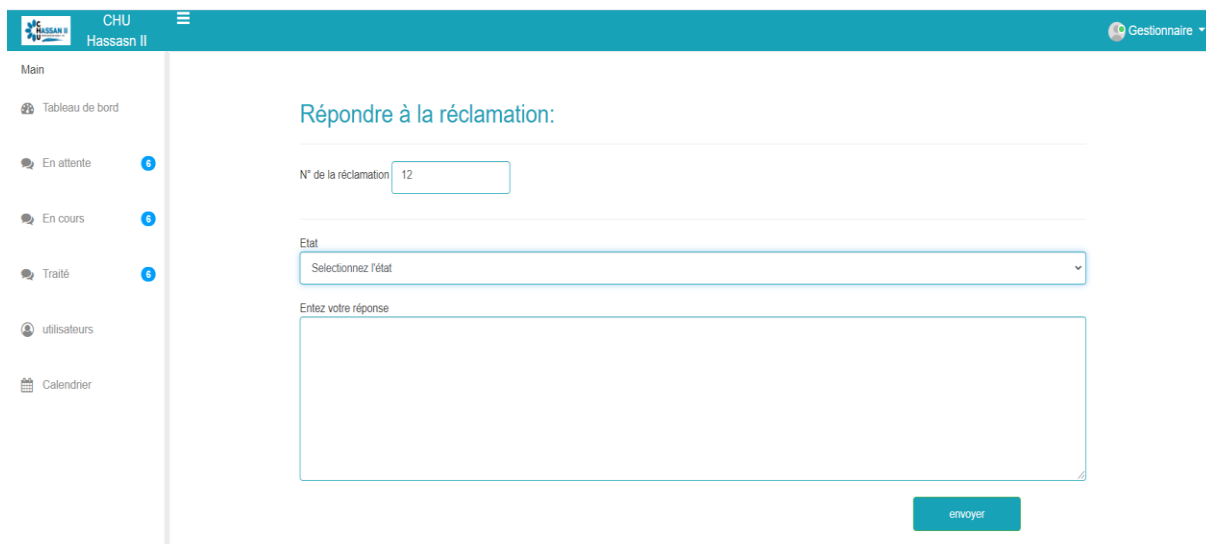
- Tableau de bord
- En attente 1
- En cours 6
- Traité 6
- utilisateurs
- Calendrier

Détails de réclamations:

Numero de réclamation	12
le réclamation	el aissouai maha
Date de réclamation	2021-06-15 19:43:18
Categorie	Probleme de prise en charge
Sous-Categorie	refus
Titre de réclamation	probleme de refus prise en charge
Détails	je sais pas pourquoi la prise en charge a été refus
Fichier	pas de fichier
Etat final	En attente
Action	Repondre imprimer

Figure 49: Les détails d'une réclamation

2.3.7 Résoudre une réclamation :



CHU Hassan II

Gestionnaire

Main

- Tableau de bord
- En attente 6
- En cours 6
- Traité 6
- utilisateurs
- Calendrier

Répondre à la réclamation:

N° de la réclamation

Etat

Selectionnez l'état

Entrez votre réponse

[envoyer](#)

Figure 50: Résoudre une réclamation

2.3.8 Liste des utilisateurs :

CHU Hassan II

Gestionnaire

Main

Tableau de bord

En attente 1

En cours 0

Traitée 2

utilisateurs

Calendrier

Liste des utilisateurs:

Search:

Id	Nom	Prenom	Cin	Email	Adresse	Téléphone	Date d'inscription
2	el rajoui	najat	CD2343156	najatefajoui@gmail.com	route meknes hay jad	6754515	2021-05-25 10:44:49
5	halima	taibi	CD2343156	halimataibi20@gmail.com	la ville a cote de barcelo	2147483647	2021-05-26 11:38:37
6	El aissoui	Imano	cd343322b	jadalam@gmail.com	hay amal n34	675432341	2021-05-28 19:16:05
15	malika	alami	cd234552	malikaalami21@gmail.com	hay amal	671121345	2021-06-02 19:48:31
16	Jalal	Janati	CD234521	jalaljanati9@gmail.com	los angles	66432123	2021-06-02 21:30:57
17	asmae	amrani	CD123222	asmaeamrani2@gmail.com	route mouzar immeuble amal n21	65433321	2021-06-02 21:35:37
18	ahlam	el	CD2343156	halimael1@gmail.com	hay narjls	675432341	2021-06-04 11:20:26
19	hassan	khrazn	CD234115	hasankhraz2@gmail.com	tri9 safrou	671141321	2021-06-04 11:20:51
20	rajoui	najat	CD232134	najat@gmail.com	ain chkef	671121342	2021-06-15 18:45:33
21	el malki	ahlam	CD235678	ahlamalki8@gmail.com	saada	631121432	2021-06-15 18:54:06

Showing 1 to 10 of 37 entries

Previous 1 2 3 4 Next

Figure 51: Liste des utilisateurs

2.3.9 L'impression du reçu :

23/06/2021 User Profile

Centre hospitalier universitaire Hassan II Fès

المركز الاستشفائي الجامعي الحسن الثاني فاس

Information sur la réclamation:

- numéro de réclamations: 12

-Titre: probleme de refus prise en charge

-Date de réclamation: 2021-06-15 19:43:18

-Categorie: Probleme de prise en charge

-Sous categorie: refus

Etat final En attente

Information sur le réclamant:

nom: el aissooui

prenom: maha

CIN: CD234521

Email: chakirimaha5@gmail.com

Address: hay amal n 25

telephone: 675432341

Imprimer

Imprimer 1 feuille de papier

Destination Microsoft Print to PDF

Pages Tous

Mise en page Portrait

Couleur Couleur

Plus de paramètres

Imprimer Annuler

Figure 52: L'impression du reçu

2.4 Espace administrateur

2.4.1 Authentification :



Figure 53:Authentification d'administrateur

2.4.2 Tableau de bord



Figure 54:tableau de bord

2.4.3 Liste des catégories :

CHU Hassan 2

Administrateur

Main

- Tableau de bord
- Categorie
- Sous categorie
- Liste de connexion
- Utilisateur
- Gestionnaire
- Reclamation
- Calendrier

Categorie:

Ajouter categorie

Show 10 entries

Search:

id	Nom de categorie	Description	Date de creation	Derniere mise a jour	Action
3	Accueil		2021-05-27 14:02:17		Modifier
4	Problème de rendez-vous		2021-05-27 14:02:17		Modifier
5	Probleme de prise en charge		2021-05-27 14:07:16		Modifier
6	Comportement inapproprié d'un professionnel de santé		2021-05-27 14:07:16		Modifier
7	Medicament		2021-05-27 14:07:16		Modifier
8	Corruption		2021-05-27 14:07:16		Modifier
9	séjour à l'hôpital		2021-05-27 14:07:16		Modifier
10	autres		2021-05-27 14:16:22		Modifier
15	faculte de science	zzz	2021-06-11 21:12:36	15-06-2021 05:40:14 PM	Modifier
16	zz		2021-06-11 21:12:39		Modifier

Showing 1 to 10 of 11 entries

Figure 55:Liste des catégories

2.4.4 Liste des sous catégories :

CHU Hassan 2

Administrateur

Main

- Tableau de bord
- Categorie
- Sous categorie
- Liste de connexion
- Utilisateur
- Gestionnaire
- Reclamation
- Calendrier

Sous Categorie:

Ajouter sous categorie

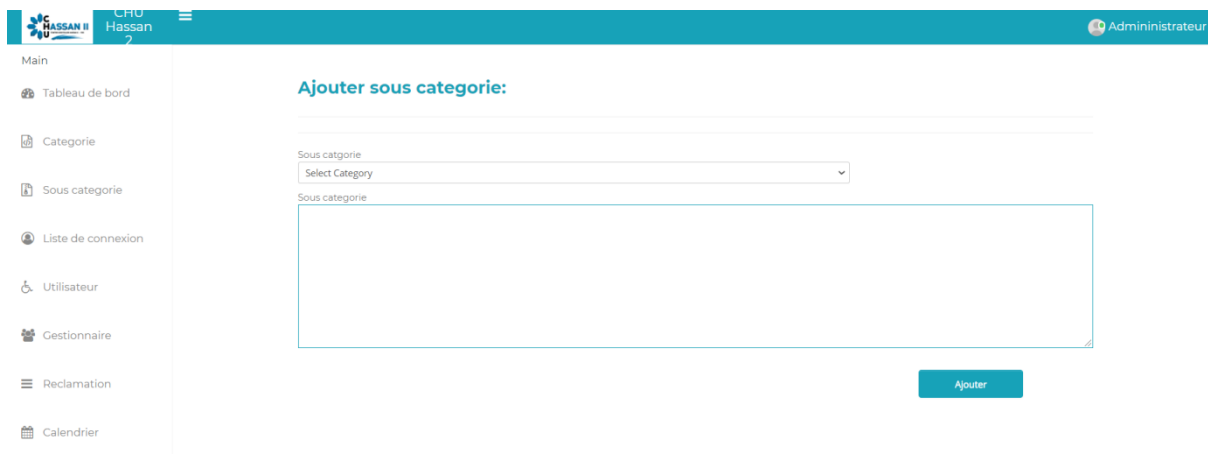
Show 10 entries

Search:

id	Nom de categorie	sous categorie	Date de creation	Derniere mise a jour	Action
2	3	Accueil	2021-05-27 14:08:24		Modifier
3	4	Delai long de rendez vous	2021-05-27 14:09:26		Modifier
4	4	non respect de RDV	2021-05-27 14:09:26		Modifier
5	5	refus	2021-05-27 14:10:00		Modifier
6	5	retard	2021-05-27 14:10:00		Modifier
7	6	Comportement inapproprié d'un professionnel de santé à l'accueil	2021-05-27 14:13:08		Modifier
8	6	Comportement inapproprié d'un professionnel de santé dans un service	2021-05-27 14:13:08		Modifier
9	8	Corruption	2021-05-27 14:14:27		Modifier
10	9	alimentation	2021-05-27 14:15:58		Modifier
11	9	logement	2021-05-27 14:15:58		Modifier

Figure 56:liste des sous catégories

- Ajouter une sous-catégorie :



Ajouter sous categorie:

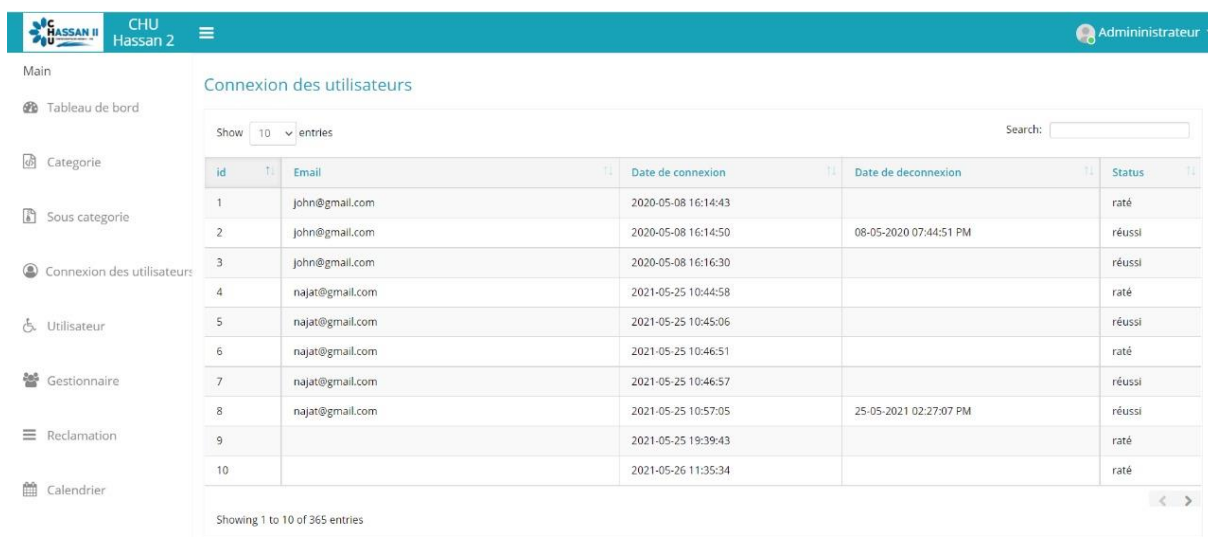
Sous categorie
Select Category

Sous categorie

Ajouter

Figure 57:Ajouter une sous catégorie

2.4.5 Liste de connexion des utilisateurs



Connexion des utilisateurs

Show 10 entries


Search:


id	Email	Date de connexion	Date de deconnexion	Status
1	john@gmail.com	2020-05-08 16:14:43		raté
2	john@gmail.com	2020-05-08 16:14:50	08-05-2020 07:44:51 PM	réussi
3	john@gmail.com	2020-05-08 16:16:30		réussi
4	najat@gmail.com	2021-05-25 10:44:58		raté
5	najat@gmail.com	2021-05-25 10:45:06		réussi
6	najat@gmail.com	2021-05-25 10:46:51		raté
7	najat@gmail.com	2021-05-25 10:46:57		réussi
8	najat@gmail.com	2021-05-25 10:57:05	25-05-2021 02:27:07 PM	réussi
9		2021-05-25 19:39:43		raté
10		2021-05-26 11:35:34		raté

Showing 1 to 10 of 365 entries

Figure 58:Liste de connexion des utilisateurs


2.4.6 Liste des utilisateurs


CHU
Hassan II





Administrateur


Main


 Tableau de bord


 Catégorie


 Sous catégorie

 Liste de connexion

 Utilisateur

 Gestionnaire

 Reclamation

 Calendrier

Utilisateurs

Ajouter utilisateur

Search:

Show

10

 entries

id	Nom	Prenom	Email	CIN	Numero	La date d'inscription	Action
1	El kharbi	kamal	kamal@gmail.com	CD172314	2147483647	2020-05-08 16:10:50	<div><div></div>Modifier</div>
2	el rajoui	najat	najatelrajoui@gmail.com	CD2343156	6754515	2021-05-25 10:44:49	<div><div></div>Modifier</div>
4	ikram	EL hadadd	ikram@gmail.com	CE342121	0	2021-05-26 11:37:11	<div><div></div>Modifier</div>
5	halima	talbi	halimatalbi20@gmail.com	CD2343156	2147483647	2021-05-26 11:38:37	<div><div></div>Modifier</div>
6	El aissaoui	imane	jad@o.l	cd343322b	675432341	2021-05-28 19:16:05	<div><div></div>Modifier</div>
15	malika	alami	malikaalami21@gmail.com	cd234552	671121345	2021-06-02 19:48:31	<div><div></div>Modifier</div>
16	jajal	janati	jajaljanati9@gmail.com	CD234521	65432123	2021-06-02 21:30:57	<div><div></div>Modifier</div>
17	asmae	amrani	asmaeamrani28@gmail.com	CD123222	65433321	2021-06-02 21:35:37	<div><div></div>Modifier</div>
18	ahlam	el	halimael1@gmail.com	CD2343156	675432341	2021-06-04 11:20:26	<div><div></div>Modifier</div>
19	hassan	khraz	hassankhraz2@gmail.com	CD234115	671141321	2021-06-04 11:20:51	<div><div></div>Modifier</div>

Showing 1 to 10 of 37 entries

Figure 59: Liste des utilisateurs

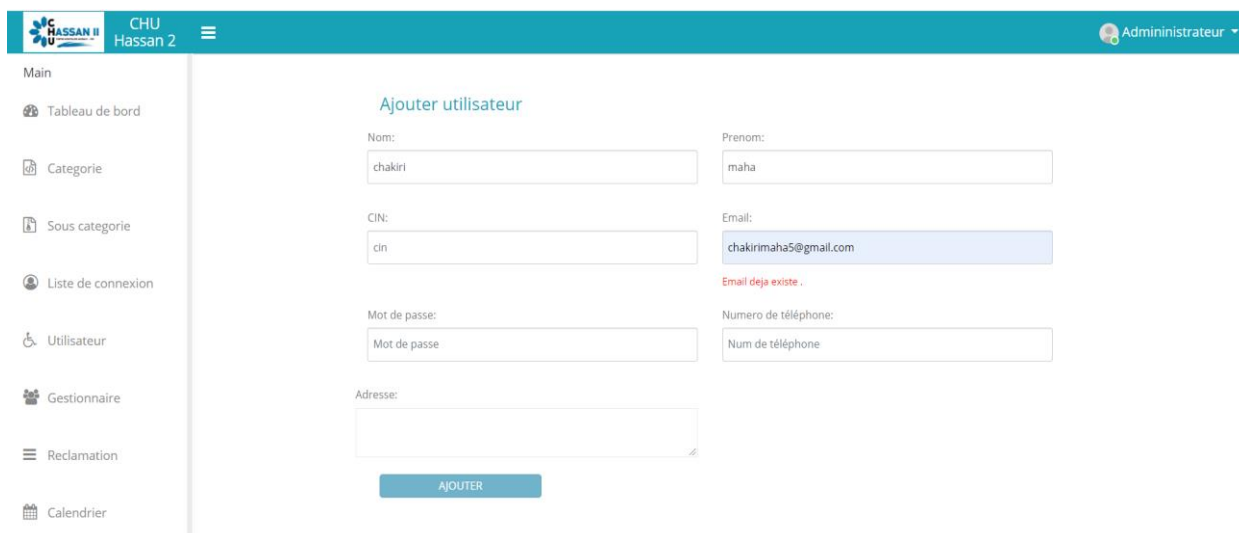
- Modifier utilisateur :

CHU Hassan 2									
Administrateur									
Main	Modifier Utilisateur:								
Tableau de bord									
Categorie									
Sous categorie									
Liste de connexion									
Utilisateur									
Gestionnaire									
Reclamation									
Calendrier									
Nom				Prenom					
El kharbi				kamal					
Mot de passe				Num de telephone:					
4c25b32a72699ed712dfa80df77fc582				2147483647					
CIN:									
CD172314									
Modifier									

Figure 60 : Modifier utilisateur

• Ajouter utilisateur :

- Cas d'un email existe déjà :



Ajouter utilisateur

Nom:

Prénom:

CIN:

Email:
Email déjà existe.

Mot de passe:

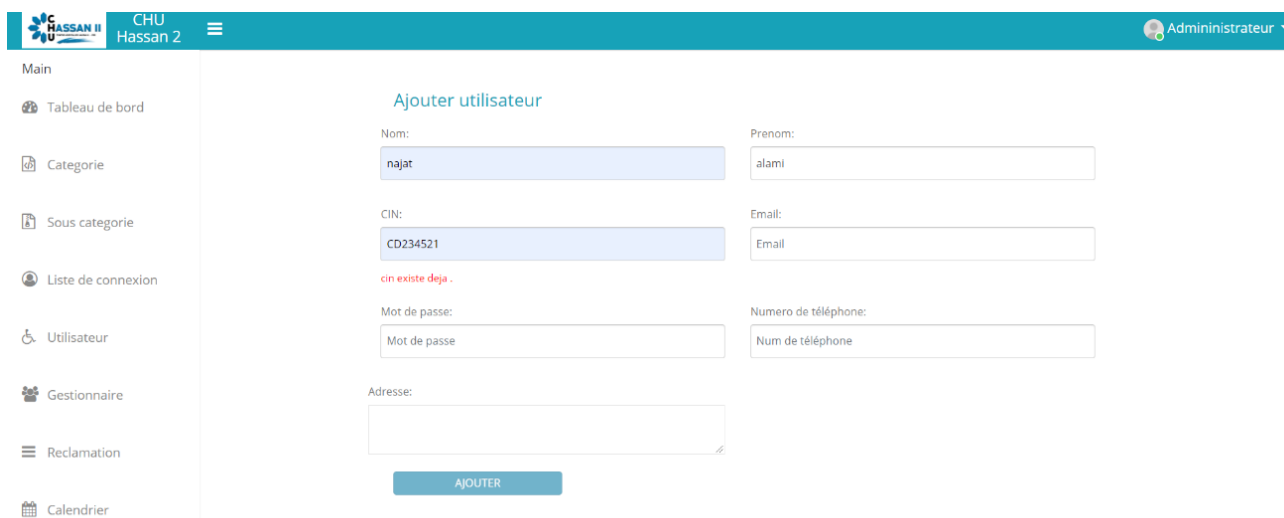
Numéro de téléphone:

Adresse:

AJOUTER

Figure 61:ajouter utilisateur (cas d'email existe déjà)

- Cas d'un cin existe déjà :



Ajouter utilisateur

Nom:

Prénom:

CIN:
cin existe déjà.

Mot de passe:

Numéro de téléphone:

Adresse:

AJOUTER

Figure 62:utilisateur (cas d'un cin existe déjà)

2.4.7 Liste des gestionnaires

CHU Hassan II

Hassan 2

Administrateur

Main

Tableau de bord

Categorie

Sous categorie

Liste de connexion

Utilisateur

Gestionnaire

Reclamation

Calendrier

Gestionnaire

Ajouter Gestionnaire

Show10entries

Search:

id	T.	Nom	Prenom	Email	CIN	Numero	La date	Action
1		admin				0	2021-05-11 10:01:00	<div></div> Edit
3		admin3	ali		cd1232456	65432156	2021-06-01 22:06:45	<div></div> Edit
4		gestionnaire	EL		CD123212	67854312	2021-06-02 23:27:48	<div></div> Edit
7		gest	gestionnairee	gest@o.l	cd324144	675432341	0000-00-00 00:00:00	<div></div> Edit
8				gest@gmail.com		0	2021-06-14 21:54:32	<div></div> Edit
9		ahmed	el	ahmedel@gmail.com	CD234433	671121234	2021-06-15 19:15:58	<div></div> Edit

Showing 1 to 6 of 6 entries

Figure 63:Liste des gestionnaires

2.4.8 Liste des réclamations :

CHU Hassan 2

Administrateur

Menu

Tableau de bord

Categorie

Sous categorie

Liste de connexion

Utilisateur

Gestionnaire

Reclamation

Calendrier

Liste des réclamations:

Exporter en excel

Show10entries

Search:

Titre de reclamation	Date de reclamation	Etat	Voir details	Supprimer
Comportement inapproprié	2021-07-01 14:58:08	Traitée	Voir Details	
prise en charge	2021-07-03 16:20:05	Traitée	Voir Details	
Probleme de rendez vous	2021-06-27 20:40:37	en attente	Voir Details	

Showing 1 to 3 of 3 entries

Figure 64:Liste de réclamation

Conclusion générale

Ce stage a été l'occasion de mettre à profit nos connaissances acquises à la Faculté des Sciences et Techniques Fès, notamment en termes de programmation, conception et de modélisation pour pouvoir concrétiser nos connaissances théoriques et pratiques. Il nous a permis également d'utiliser, comprendre et se familiariser avec de nouveaux outils de développement.

Au cours de la réalisation de notre projet, nous avons été confrontées à plusieurs problèmes notamment , l'utilisation de nouveaux outils de développement qui nous poussaient à s'auto former dans un temps qui faisait lui-même un obstacle devant l'accomplissement du projet dans le délai prévu du stage.

Ce projet nous a donné l'opportunité de s'intégrer réellement dans la vie professionnelle et commencer notre carrière d'une expérience signifiante qui nous aidera certainement à continuer dans la bonne voie, comment réussir de bonnes relations, assurer le travail du groupe, résoudre les problèmes qui se présentent au cours du projet et surtout comment profiter le maximum possible des indications de nos encadrants académiques, et professionnels.

On a présenté notre système de gestion des réclamations qui fournit deux outils : un outil de réclamation simple au utilisateur (patient) pour réclamer, et un outil simple pour les gestionnaires pour répondre à ces réclamations afin d'améliorer la qualité du service réclamations.

Comme perspective, une fonctionnalité très importante peut être ajoutée et qui permet aux réclamants de soumettre leurs réclamations sous forme vocal pour bien expliquer leur problème, ainsi que l'ajout du système de notification pour accélérer le temps de résolution des réclamations.

Webographie

❖ Bootstrap :

<https://getbootstrap.com/docs/4.1/getting-started/introduction/>

❖ JQuery :

<https://www.w3schools.com/Jquery/default.asp>

❖ Ajax :

https://www.w3schools.com/xml/ajax_intro.asp

❖ Réalisation des graphiques

<https://canvasjs.com/assets/script/canvasjs.min.js>

❖ Documentation :

<http://www.memoirepfe.fst-usmba.ac.ma/>

❖ OpenClassrooms, Cours en PHP et MYSQL :

www.openclassrooms.com/courses/concevez-votre-siteweb-avec-php-et-mysql

❖ Cours en HTML et CSS :

www.openclassrooms.com/courses/apprenez-a-creer-votresite-web-avec-html5-et-css3

❖ Cours en JavaScript :

www.openclassrooms.com/courses/dynamisez-vos-sites-webavec-javascript

❖ W3Schools, cours CSS

www.w3schools.com/css/

❖ Forum-solutions informatiques

www.stackoverflow.com