

RAPPORT DE STAGE DE FIN D'ETUDES

Pour l'obtention de la

«Licence Appliquée en Sciences et Technologies de
l'Information et de Communication (LASTIC)»

Présenté par :

DHIB HAIFA

Titre

Mise en place d'une Plateforme de
Services du Médiation

Soutenu le : Samedi 30 JUIN 2018

Devant le jury :

Président : Mr. Hassen Seddik

Encadreur : Mme. Chiraz Houaidia

Rapporteur : Mme. Hanen Idoudi

Membre : Mr. Oussama Saidi

Année Universitaire : 2017 / 2018

Résumé

Le travail présenté dans ce rapport décrit la mise en œuvre d'un site web qui consiste à faire connaître l'institution Tunisienne de la médiation aux citoyens et fournir une plateforme de dépôt des requêtes dédiée à la soumission de leurs plaintes.

Mots clés : Site Web, médiateur, plateforme

Abstract

The work presented in this report describes the implementation of website that consists in making the Tunisian institution of mediation known to citizens and provides a Platform for filing requests dedicated to the submission of their complaints.

Keywords : Website, Médiator, Platform

Table des matières

Introduction générale	1
Chapitre 1 : Etude de l'existant.....	3
1) Introduction :.....	3
2) Présentation de l'organisme d'accueil :	3
3) Présentation du projet :	4
a) Problématique :.....	4
b) La solution à la problématique soulevée:	5
4) Conclusion :	6
Chapitre 2 : Analyse et spécification des besoins.....	7
1) Introduction :.....	7
2) Objectif :	7
3) Spécification des Besoins Fonctionnels :.....	8
a) Identification des Acteurs et des besoins fonctionnels du site web de l'institution :.....	8
b) Diagramme de cas d'utilisation du « Site Web du Médiateur Administratif » :	9
c) Identification des Acteurs de la « Plateforme de dépôt des requêtes » :.....	11
d) Diagramme de cas d'utilisation de la « Plateforme de dépôt des requêtes »:.....	12
4) Spécification des Besoins Non Fonctionnels :	14
a) L'Ergonomie :.....	14
b) La simplicité :.....	15
c) La convivialité :.....	15
d) La sécurité :.....	15
e) La compatibilité :	16
5) Conclusion :	16
Chapitre 3 : La conception	17
1) Introduction :.....	17
2) Architecture générale de la solution :	17

a) Base de données MySQL (My.Structured Query Language) :	18
b) Un serveur dédié Apache :	18
3) L'étude des entités statiques et dynamiques du site web :	18
a) Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Déposer une requête' :	18
b) Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Effectuer une vérification préliminaire du dossier'	20
c) Diagramme de classes du système 'site web du Médiateur' :	21
d) Diagramme de classes du système 'Plateforme de dépôt des requêtes du Médiateur' :	22
4) Conclusion :	24
Chapitre 4 : Réalisation	25
1) Introduction :	25
2) Environnement de travail :	25
a) Les outils matériels :	25
b) Les outils logiciels :	25
3) Description de l'application :	27
4) Le chronogramme du projet :	36
5) Conclusion :	37
Conclusion Générale	38
Netographie	39

Tables des figures

<i>Figure 1 : Diagramme de cas d'utilisation du « Site Web du Médiateur Administratif »</i>	10
<i>Figure 2 : Diagramme de cas d'utilisation de la « Plateforme de dépôt des requêtes »</i>	12
<i>Figure 3 : Architecture du site web</i>	17
<i>Figure 4 : Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Déposer une requête'</i>	19
<i>Figure 5 : Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Effectuer une vérification préliminaire du dossier'</i>	20
<i>Figure 6 : Diagramme de classes du système 'site web du Médiateur'</i>	21
<i>Figure 7 : Diagramme de classes du système 'Plateforme de dépôt des requêtes du Médiateur'</i>	23
<i>Figure 8 : La page accueil du site web</i>	28
<i>Figure 9 : La page Question/Réponse</i>	29
<i>Figure 10 : La page Contact</i>	29
<i>Figure 11: La page des représentants régionaux</i>	30
<i>Figure 12: Procédures de traitement du dossier</i>	30
<i>Figure 13: La page de recommandations</i>	31
<i>Figure 14 : Interface d'inscription</i>	31
<i>Figure 15: Forme de la requête</i>	32
<i>Figure 16: Identification de l'administrateur</i>	33
<i>Figure 17: Base des données des requêtes</i>	33
<i>Figure 18: La forme PDF de la plainte</i>	34
<i>Figure 19: Le mail reçu par le plaignant</i>	35
<i>Figure 20 : Compte plaignant</i>	35
<i>Figure 21: Espace de messagerie en ligne</i>	36
<i>Figure 22: Chronogramme du projet</i>	36

Dédicaces

Du profond de mon cœur, je dédie ce travail à tous ceux qui me sont chers, en signe de reconnaissance.

A MES PARENTS

Ceux qui m'ont étreignent de tendresse et d'affection et ils ont constitué la première école de mon existence et c'est Grace à eux que j'ai pu faire mes études et gravir les pentes qui me semblaient infranchissables. A celui qui a sacrifié pour m'offrir les conditions propices à ma réussite :

Mon très cher père BRAHIM que Dieu ait pitié de lui.

Ma très précieuse et aimable mère BADRA que dieu la préserve en bonne santé et l'accorde une longue vie.

A mon cher mari MUSTAPHA Pour l'amour et le respect qu'il me porte, pour son aide, son encouragement et sa disponibilité.

A mes adorables enfants BRAHIM, ABDALLAH et ZAKARIA qu'étaient la plus précieuse chose que j'ai et que mon DIEU me bénisse en eux et les protège.

A mes frères, sœurs, leurs époux et leurs enfants, qu'étaient toujours présents pour m'aider et m'encourager.

A tous mes amis et collègues qui n'ont cessé de m'encourager et de me soutenir.

Remerciements

Louange à Dieu qui nous a guidés à cela

J'exprime mes profondes gratitude et respectueuse reconnaissance à mon encadreur à l'UVT :

Mme. CHIRAZ HOUIDIA Pour sa bonne volonté d'accepter de m'encadrer, pour tout le temps qu'elle m'a octroyé et pour tous les conseils qu'elle m'a prodigué.

Je remercie aussi mon encadreur de la société :

Mr. OUSSEMA SAIDI Pour ses directives précieuses, et pour la qualité de ses suivis durant toute la période de mon projet.

Je tiens à remercier Monsieur le Ministre :

ABDESSATAR BEN MOUSSA, le Médiateur Administratif, de m'avoir accueillis au Sein de l'institution du Médiateur et me fait confiance.

Pour la même occasion, j'adresse mes remerciements à tous mes enseignants pour leurs efforts épargnés qui ont guidé mes pas et enrichi mes travaux tout le long de mes études universitaires.

J'espère que ce présent rapport reflètera tout le travail effectué et satisfera tout consultant.

Introduction générale

Il ne fait, désormais, plus aucun doute que l'informatique est la révolution la plus importante et la plus innovante qui a marqué la vie de l'humanité moderne. En effet, les logiciels informatiques proposent maintenant des solutions à tous les problèmes de la vie, aussi bien dans des domaines professionnels que pour des applications personnelles. Et leurs méthodes de conception et de développement ont vu l'avènement d'autant de technologies qui facilitent leur mise en place et leurs donnent des possibilités et des fonctionnalités de plus en plus étendues.

L'évolution de l'informatique et l'apparition de l'internet, ont provoqué un phénomène d'interaction et de communication permettant de partager des idées et des domaines d'intérêt avec d'autres utilisateurs partout dans le monde, à travers un lieu virtuel nommé 'Site Web'. Cette apparence est devenue un outil incontournable et même indispensable pour le fonctionnement d'entreprise [1].

Le « Médiateur administratif » est un établissement indépendant chargé de considérer les plaintes individuelles des personnes physiques et les questions administratives connexes qui les concernent et qui est sous tutelle des services de l'état, les collectivités publiques locales, les établissements publics à caractère administratif et les établissements publics et autres structures chargés d'assurer le bon fonctionnement d'un établissement public.

Il considère également, les plaintes émises par des personnes morales relatives à des sujets administratifs sous réserve qu'elles soient déposées par une personne physique ayant de droit. L'institution du **Médiateur Administratif** a décidé de fournir son propre espace web afin de se faire connaître auprès des citoyens tunisiens en diffusant ses nouvelles et faciliter la communication avec le citoyen afin de résoudre gratuitement ses problèmes.

A travers ce projet, le médiateur va contribuer au développement de l'administration électronique et ouverte qui est devenu l'un des principaux axes de développement contribuant à la réforme des administrations et s'inscrit dans un cadre global de stratégie de réforme et de modernisation de l'administration.

En respectant la mission du programme gouvernemental 'Smart Gov 2020' et de ses axes majeurs, le médiateur va se décliner à certaines orientations stratégiques clés de ce programme comme :

- Développer des services en ligne de bout en bout, accessibles, multi canaux et centrés autour des besoins du citoyen, de l'entreprise et de l'administration.
- Repenser les processus internes et dématérialiser les procédures en tirant profit des technologies numériques.
- Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative.
- Renforcer la confiance numérique dans les services en ligne administratifs. [2]

Notre travail consiste donc, à élaborer sur deux parties distinctes un site web vitrine officiel à travers lequel le Médiateur Administratif annonce ses nouvelles, ses points de contact et ses fonctions, et une plateforme de dépôt et de suivi en ligne des plaintes déposées par le citoyen tunisien.

Ce mémoire se subdivisera en quatre principaux chapitres.

Dans le premier chapitre intitulé « **Etude de l'existant** » nous allons commencer par présenter l'institution, clarifier la situation actuelle du travail et soulever les problèmes vécus, pour ensuite, proposer les différentes solutions aux problèmes soulevés.

Puis, dans le chapitre « **Analyse et spécification des besoins** », deuxième chapitre de ce travail, nous présenterons la méthodologie d'extraction des besoins qui a pour objectif de formaliser les étapes préliminaires du développement du site et de la plateforme en ligne afin de rendre ce développement plus fidèle aux besoins.

Au niveau du troisième chapitre intitulé « **Conception** », nous traiterons l'application suivant le processus de développement, et qui sera décrit par le diagramme des classes. Nous étendons la représentation des diagrammes effectués au niveau de l'analyse en y intégrant les aspects techniques nécessaires.

Enfin, dans le dernier chapitre qu'on a nommé « **Réalisation** » nous présenterons les outils de développement qui nous ont servi pour la réalisation du site web et de la plateforme, et enfin l'activité test qui consiste, justement, à le tester dans le but de s'assurer de son bon fonctionnement.

Chapitre 1 : Etude de l'existant

1) Introduction :

L'étude préalable de l'existant constitue une étape préliminaire pour la réalisation d'une application. En effet, elle permet d'analyser, d'évaluer et de critiquer le fonctionnement habituel, tout en élaborant la liste des solutions possibles. Nous allons commencer par présenter l'institution, clarifier la situation du travail actuelle et soulever les problèmes vécus, pour ensuite, proposer les différentes solutions aux problèmes soulevés.

2) Présentation de l'organisme d'accueil :

L'institution dans laquelle nous avons effectué notre stage a été créée sous le nom du «*Médiateur Administratif*» conformément au *Décret n° 1992-2143 du 10 Décembre 1992*, relatif à la création du Médiateur Administratif, les attributions du Médiateur Administratif et fixant les procédés de travail, en l'occurrence la médiation entre le citoyen et l'administration pour trouver des compromis aux problèmes survenant entre l'administration et les citoyens. Il s'agit d'une institution indépendante, publique à caractère administratif jouissant d'un statut juridique et d'une autonomie financière et au cours de l'exercice de ses fonctions le Médiateur Administratif n'est sous tutelle d'aucune autorité publique. Pour faciliter les interventions, d'étendus pouvoirs lui ont été conférés pour intervenir au côté des citoyens auprès des administrations publiques et auprès de toutes les structures chargées de gérer un établissement public.

Le Médiateur administratif est chargé de considérer les plaintes individuelles des personnes physiques et les questions administratives connexes qui les concernent et qui est sous tutelle des services de l'état, les collectivités publiques locales, les établissements publics à caractère administratif et les établissements publics et autres structures chargés d'assurer le bon fonctionnement d'un établissement public.

Il considère également, les plaintes émises par des personnes morales relatives à des sujets administratifs sous réserve qu'elles soient déposées par une personne physique ayant de droit.

Il peut s'agir, par exemple, d'une incompréhension, d'une absence de réponse d'une audition, d'un manque d'information de la part d'un service public, d'une erreur de décision...

Le Médiateur Administratif n'intervient pas dans les domaines suivants :

- Litiges soumis à la compétence des tribunaux, et dans lesquels le Médiateur Administratif n'est pas autorisé à intervenir ou réexaminer les jugements rendus.
- Les différends relatifs à la vie professionnelle survenant entre les structures administratives publiques et ses agents.
- Demandes d'emplois.
- Subventions.
- Permis soumis à l'avis des commissions compétentes.
- Accès aux logements sociaux.
- Dettes et cotisations.

3) Présentation du projet :

L'institution des services du médiateur administratif offre une noble fonction de conciliation entre l'administration et le citoyen à travers sa structure d'interaction civilisée. Néanmoins, cette institution a perdu son éclat et est devenue presque inconnue depuis les années 2011. En effet, l'absence de publicité médiatique et des spots de sensibilisation et d'encouragement a fait que le nombre de requérants ait diminué et ait connu une chute très remarquable.

Aujourd'hui, les citoyens se déplacent vers le local central de l'institution ou ils appellent par téléphone pour connaître l'adresse ou les procédures nécessaires pour mettre leurs requêtes. Ceci provoque l'encombrement des appels téléphoniques et la fatigue et difficultés pour les plaignants. D'autres citoyens habitent dans des régions lointaines, ont recours à la voie postale ou au fax pour envoyer leurs requêtes ainsi que les documents nécessaires. Mais, malheureusement, les procédures ne sont pas entamées de façon convenable à cause de non réception de ces documents, des retards dans les délais ou par manque d'information ou des documents dans certains cas.

a) Problématique :

Devant l'absence de publicité médiatique et d'une interface sur internet, nous pouvons dégager les problèmes suivants liés à l'institution du Médiateur Tunisien :

- Le citoyen ignore l'existence d'un établissement public qui l'aide à résoudre ses problèmes avec l'administration publique gratuitement.
- Les secteurs d'intervention de l'institution de médiation tunisienne sont inconnus par les plaignants.
- Les méthodes adoptées par le citoyen pour communiquer sa demande ou plainte sont archaïques.
- Le citoyen ne trouve pas suffisamment d'informations pour l'orienter dans ces démarches ou même connaître à qui il doit s'adresser.
- Les adresses et le contact des délégations régionales de médiation sont absents ou méconnus des citoyens.
- Le citoyen n'a pas conscience du rôle important du conciliateur tunisien et des positions internationales qu'il a couronnées dans le monde.
- Le soumissionnaire doute que son problème peut être soulevé au président de la république dans le rapport annuel du médiateur si les tentatives de conciliation échouent ou quand il s'agit d'un problème national brûlant, et que le médiateur a le droit de proposer des recommandations ou des projets de loi dans son rapport .
- Toutes les demandes ou plaintes doivent être déposées de façon manuelle avec tout le risque d'erreur, de perte de document et de va et vient multiples à cause d'un document manquant.
- Le suivi de la demande déposée nécessite la présence physique du citoyen plaignant ou par voix postal.

b) La solution à la problématique soulevée:

Etant donné toutes ces difficultés de communication et la lourdeur de la démarche administrative à suivre ce qui pourrait décourager les citoyens à entreprendre cette procédure pour avoir son droit, nous proposons d'élaborer, en premier lieu, un site web officiel à travers lequel le Médiateur Administratif, présente ses fonctions, ses points de contact et annonce ses nouvelles. En second lieu, nous proposons une plateforme de dépôt et de suivi en ligne des plaintes et demandes à travers laquelle, le citoyen interagit avec le Médiateur Administratif pour soulever son problème, y déposer les documents nécessaires et suivre l'avancement du son dossier de façon entièrement numérisée et pratique.

Ces solutions permettront donc de :

- Donner une présentation adéquate de l'institution à travers son rôle, son historique et ses principes du travail.

- Déterminer les domaines d'intervention du médiateur à travers une page questions/réponses.
- Faire connaître les délégations régionales au citoyen à travers une page introductive en disposant clairement leurs différents contacts.
- Valoriser le rôle joué par le médiateur dans le monde en incitant ses positions et ses missions internationales.
- Déclarer les recommandations proposées par le médiateur dans son rapport annuel.
- Mettre à la disposition du visiteur du site web une plateforme en ligne pour la soumission facile et efficace des requêtes.
- Réserver un espace de messagerie directe pour guider les visiteurs.
- Avoir une base des données pour enregistrer les plaintes et les informations personnelles du plaignant.

4) Conclusion :

L'étude de l'existant dans ce premier chapitre nous a permis de bien comprendre la situation actuelle et les problèmes persistants de l'institution. Dans le chapitre qui suit nous présenterons les objectifs à atteindre de notre solution en précisant les besoins fonctionnels et non fonctionnels pris en considération pour le bien de ce projet dans le futur.

Chapitre 2 : Analyse et spécification des besoins

1) Introduction :

La réalisation d'un site web doit être nécessairement précédée d'une épistémologie d'analyse et extraction des besoins qui a pour objectif de formaliser les étapes préalables du développement d'un site web afin de rendre ce développement plus fidèle aux besoins de l'institution.

2) Objectif :

Notre projet comporte deux principaux volets : dans une première partie, l'objectif consiste à faire connaître l'institution Tunisienne de médiation aux citoyens ainsi que ses domaines d'interventions. Dans la deuxième partie, nous proposons une plateforme dédiée à la soumission des plaintes par les citoyens en leur fournissant un espace de dépôt des requêtes qui va les aider à suivre leurs dossiers dans le futur.

De façon plus technique et détaillée, nous tenons, à travers ce travail, à :

- Présenter l'institution à travers son histoire et son rôle important dans la résolution des problèmes pour les citoyens.
- Mentionner les domaines d'interventions et les procédés de travail de l'institution spécifiés dans le décret n° 1126 de l'année 1996.
- Fixer les modalités d'action et la compétence territoriale des représentants régionaux du médiateur administratif et fournir leurs contacts et adresses avec la précision de Google Maps.
- Faire savoir plus les autres ombudsmans dans le monde à travers les associations internationales des ombudsmans ainsi leurs missions qui se concentrent principalement sur la préservation des droits du citoyen qui va être indiqués dans les pages de site web sous le nom : le médiateur dans le monde et les activités internationales.
- Développer les services en ligne accessibles et centrés autour des besoins du citoyen.
- Faciliter la soumission des plaintes aux citoyens à travers une plateforme de gestion des requêtes.

- Faire suivre le résultat de conciliation et l'avancement du dossier du requérant à travers un espace personnel sécurisé par un mot de passe.
- Avoir une interface administrateur sécurisée pour gérer les requêtes reçues et guider les plaignants.
- Fournir une interface de messagerie en ligne pour répondre aux questions instantanées des visiteurs du site et les guider.
- Mettre en place un cadre de participation citoyenne favorisant la démocratie participative en partageant leurs commentaires.
- Evoluer vers une administration interconnectée en facilitant l'échange électronique des données tout en assurant la protection des données personnelles.
- Renforcer la confiance numérique dans les services en ligne administratifs.
- L'aspiration d'avoir l'auto saisine qui est le droit d'engager spontanément dans la procédure d'examen des agissements de l'administration contraires à la loi et incompatibles avec la Justice et l'équité pour développer le travail de l'institution et passer au niveau de ses homologues dans le monde à travers l'augmentation du nombre des plaintes et le développement de la rentabilité de l'administration.

3) Spécification des Besoins Fonctionnels :

Dans cette partie, nous utiliserons la modélisation UML (le Langage de Modélisation Unifié) pour spécifier, visualiser, modifier et construire les documents nécessaires au bon développement d'un logiciel orienté objet. Maintenant, nous allons représenter les spécifications des exigences grâce au diagramme de cas d'utilisation qui est souvent utilisé pour donner une vision globale du comportement fonctionnel d'un système logiciel et nous commencerons par l'identification des acteurs de la première partie de notre projet qui est réservée à la présentation de l'institution à travers son historique, ses actualités, et les moyens de contact possibles pour qu'une personne peut soumettre sa plainte.

a) Identification des Acteurs et des besoins fonctionnels du site web de l'institution :

Dans cette partie du travail, nous proposons de concevoir un site web qui aura pour unique objectif de faire découvrir l'institution « Le médiateur tunisien » auprès des citoyens. Nous aurons deux acteurs principaux :

✓ **Le Webmaster** : c'est une personne responsable du site web, de sa conception et sa maintenance et dans notre projet c'est le premier administrateur du site. Après authentification, il est chargé de :

- Gérer et mettre à jour le contenu des pages du site web.
- Prendre en charge l'analyse de la fréquentation et les statistiques avec des outils de mesure d'audience.
- Communiquer avec les internautes à travers l'interface de messagerie en ligne pour les guider et répondre à leurs questions.
- Créer d'autres comptes administrateur comme l'administrateur de plateforme de dépôt des plaintes ou l'administrateur de l'interface de la messagerie en ligne, ainsi spécifier leurs droits d'accès.
- Examiner les commentaires des visiteurs.
- Partager les actualités sur les réseaux sociaux.

✓ **Le Visiteur du site web** : c'est une personne internaute qui se connecte au site et peut effectuer les tâches suivantes :

- Naviguer dans les différentes pages de site et consulter leurs contenus.
- Commenter les contenus des pages et donner son opinion.
- Participer au service de la messagerie en ligne en posant des questions ou demander l'aide pour une information administrative.
- Accéder à la plateforme de dépôt des requêtes.

b) Diagramme de cas d'utilisation du « Site Web du Médiateur Administratif » :

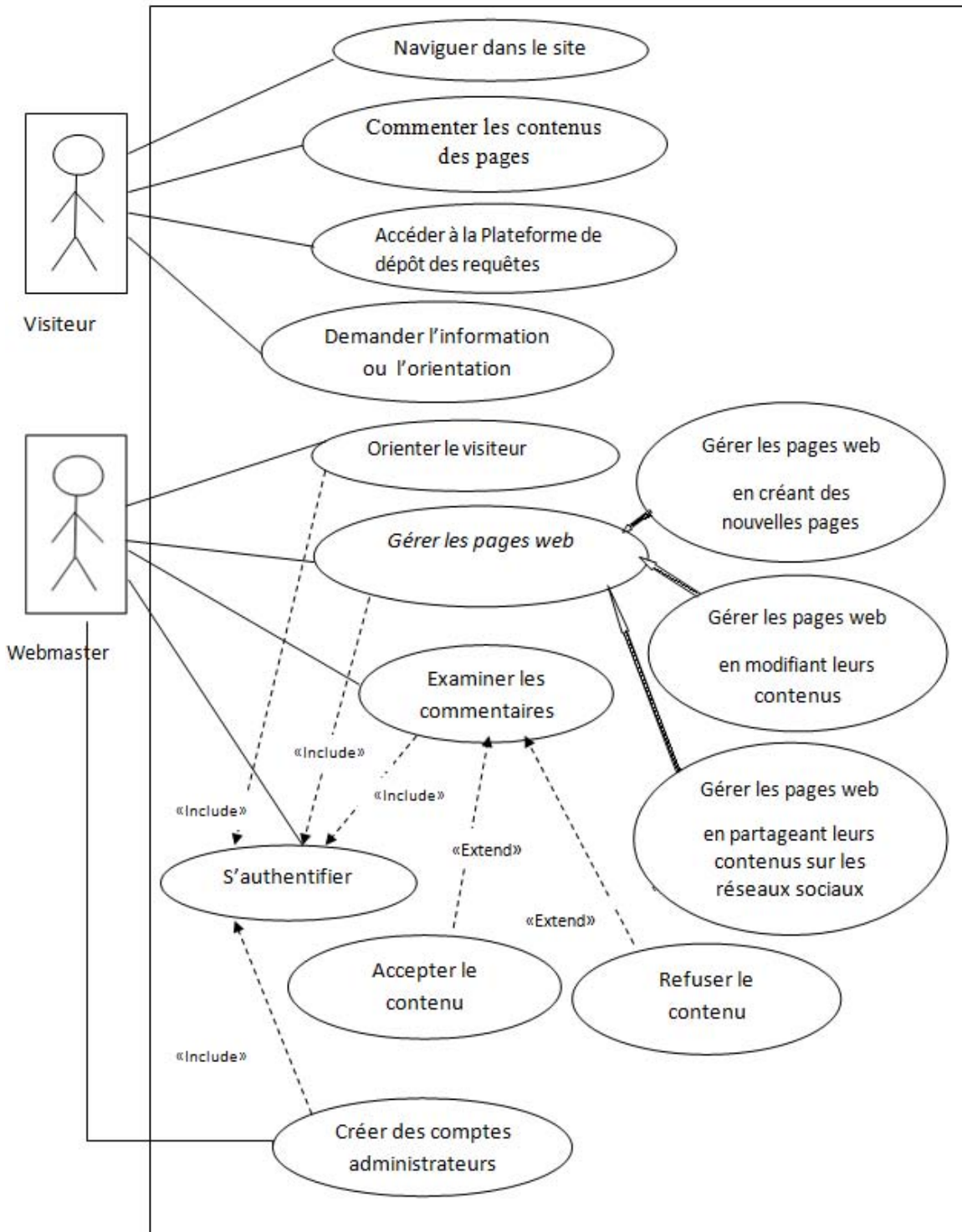


Figure 1 : Diagramme de cas d'utilisation du « Site Web du Médiateur Administratif »

c) Identification des Acteurs de la « Plateforme de dépôt des requêtes » :

Dans cette deuxième partie de notre projet, nous élaborons une plateforme dédiée au dépôt et au suivi des requêtes des citoyens plaignants. Cette plateforme nécessite la présence de deux principaux acteurs : le plaignant et l'administrateur.

- ✓ **Le Plaignant** : c'est un visiteur de site web qui a accédé à la plateforme de dépôt des requêtes et qui doit :
 - S'inscrire et s'assurer d'introduire correctement ses coordonnées pour un éventuel contact.
 - Déposer sa requête en exprimant clairement son problème.
 - Joindre à sa plainte ses documents qui apparaissent et illustrent ses efforts préliminaires effectués avec l'administration concernée.
 - Suivre l'évolution de sa demande ainsi que les décisions et/ou recommandations prises à son égard.
 - Compléter son dossier selon l'évolution de sa plainte.

- ✓ **L'Administrateur** : c'est une personne responsable de la gestion de la base des données de la plateforme de dépôt des requêtes et il est chargé, après authentification, de :
 - Consulter les requêtes déposées par les plaignants.
 - Effectuer une vérification préliminaire du dossier en lisant le contenu de la plainte et s'assurer de l'existence des pièces justificatives indiquées par le plaignant dans sa requête ainsi que la présence d'une copie de la carte d'identité du requérant.
 - A la fin de cette vérification, l'administrateur décide d'accepter le dossier du plaignant ou le refuser s'il manque des pièces nécessaires, ou le plaignant a oublié d'exprimer sa demande.
 - Notifier le plaignant de l'évolution de sa demande via un e-mail.
 - Dans le cas où, la plainte est complète, l'administrateur déclenche le traitement du dossier en envoyant tout le contenu au service responsable d'étude des dossiers.
 - Faire parvenir les décisions et recommandations prises à l'égard du dossier du plaignant.

d) Diagramme de cas d'utilisation de la « Plateforme de dépôt des requêtes »:

Dans ce travail nous avons essayé de bien mettre en évidence les principaux cas d'utilisation des acteurs de cette partie pour mieux comprendre le système de la Plateforme de dépôt des requêtes du 'Médiateur Administratif' qui est présenté par le diagramme suivant :

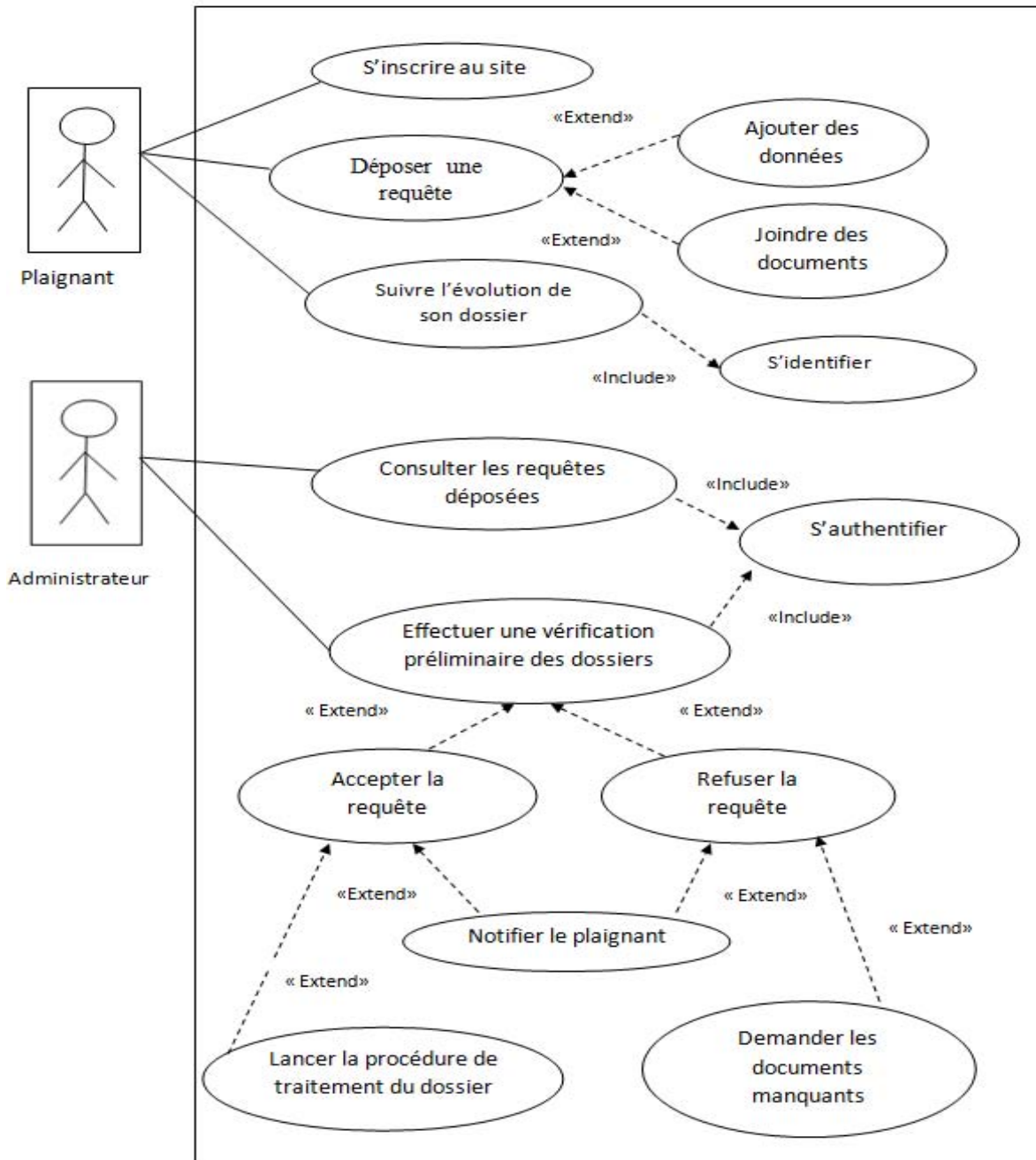


Figure 2 : Diagramme de cas d'utilisation de la « Plateforme de dépôt des requêtes »

✓ **Description Textuelle du cas d'utilisation « Effectuer une vérification préliminaire des dossiers » :**

Sommaire d'identification :

Titre : « Effectuer une vérification préliminaire des dossiers »

- But : détailler les étapes permettant d'accepter la requête ou la refuser.
- Acteur principal : l'administrateur
- Acteur secondaire : le plaignant

Description des scénarii :

Le cas d'utilisation commence quand l'administrateur reçoit une nouvelle requête dans sa base des données.

Pré conditions :

L'administrateur est connecté et s'identifié à son interface et une nouvelle requête reçu.

Scénario Nominal :

- 1) L'administrateur consulte les requêtes et vérifie les coordonnées du requérant.
- 2) L'administrateur effectue une vérification préliminaire du contenu de la requête et s'assure de la présence d'une copie de la carte d'identité ainsi que les pièces justificatives indiquées dans la plainte.
- 3) Au cas où les coordonnées nécessaires existent ainsi que la requête et les pièces justificatives, l'administrateur exécute le cas d'utilisation «accepter la requête »
- 4) Un message de notification indiquant l'approbation de la requête sera envoyé à l'adresse du plaignant.
- 5) Télécharger la plainte en format PDF et imprimer tout le dossier.
- 6) Lancer la procédure de traitement du dossier.

Scénario Alternatif :

A1 : Des pièces jointes non reçus.

L'enchaînement A1 démarre au point -2- où l'administrateur examine les informations et s'aperçoit du manque des pièces nécessaires. Donc des nouvelles étapes dans ce scénario seront réalisées :

-3- exécuter le cas d'utilisation « Refuser la requête »

-4- l'administrateur envoie un message au requérant pour lui demander d'ajouter les manquants dans la requête.

Scénario d'exception :

E1 : l'administrateur ne peut pas imprimer la requête car il n'avait pas un système d'impression disponible dans ce moment là.

L'enchaînement E1 démarre au point -5- donc une nouvelle étape sera créée.

-6- l'administrateur enregistre la plainte en attendant que le système d'impression soit disponible.

4) Spécification des Besoins Non Fonctionnels :

Afin que notre solution fasse connaître notre institution et facilite les manières de contact avec les citoyens, il est important de répondre aux exigences de qualité et performance suivantes :

a) L'Ergonomie :

Notre site web demande une étude en amont de son ergonomie qui permettra à nos visiteurs de vouloir entrer dedans, d'y évoluer facilement et de trouver rapidement l'information recherchée. Le facteur de réussite d'un bon site internet est son ergonomie qui s'apparente à :

- Une page d'accueil claire et précise car c'est la page qui aura le plus fort trafic. Il est donc essentiel que les visiteurs aient tout de suite envie d'en savoir plus.

- Des textes lisibles car la lecture d'un texte sur un ordinateur fatigue rapidement les yeux alors il convient d'éviter les colonnes de texte trop larges, les polices illisibles, les textes sur fond gris et privilégier d'un texte en noir sur fond blanc, de taille de police standard (pas de police microscopique) et une police classique et non exotique.

- Un affichage rapide, donc nous devons diminuer le poids de nos pages et mettre savamment en avant nos contenus qui capteront l'œil de nos visiteurs et nous allons falloir

jouer sur les contrastes des zones les plus importantes de notre site comme la zone d'accès à la plateforme d'accueil des requêtes.

- Un plan de site lisible de façon que chaque page doit avoir un titre et être aérée par une mise en page agréable en utilisant des sous-titres, des paragraphes courts et concis [3].

b) La simplicité :

C'est l'objectif de diminuer au maximum le temps d'apprentissage pour un nouveau visiteur du notre site qui cherche une information bien précise. Et cela passe par le respect de quatre règles principales : un téléchargement rapide des documents, la régularité et la fréquence des mises à jour des informations et continue des pages, la facilité d'utilisation du site comme le remplissage des champs de la plainte et la qualité du contenu qui sera varié, primitif à comprendre comme d'avoir un vidéo présentatif ou des photos et des cartes indicatives.

c) La convivialité :

Nous devons suivre quelques recommandations simples pour que notre site passe du médiocre au convivial et apporte des nouveaux visiteurs du site, comme :

- Mettre un logo et slogans significatifs et ambitionnés sur nos pages pour donner de la crédibilité à notre site Web.
- Mentionner les expositions positives de la presse écrite ou de la télévision sur notre page d'accueil.
- Inclure les informations de contact sur notre site de façon simple et claire.
- Lister les questions les plus fréquents posés par les plaignants pour mieux connaître l'institution et ses fonctionnalités ainsi leurs réponses.

d) La sécurité :

Contrairement à d'autres aspects tels que l'ergonomie, l'accessibilité ou le respect de certains standards, la sécurité d'une application ou site web peut être assez difficile à évaluer donc nous devons faire une bonne gestion des mots de passe en diversifiant les mots de passe pour chaque fonction et l'authentification des plaignants afin d'assurer qu'ils ont le bon niveau de protection.

e) La compatibilité :

Pour que notre site web soit visible et utilisable parfaitement sur tous les supports, fixes ou mobiles, grands ou petits, il faut créer un site compatible avec tous les supports.

5) Conclusion :

Dans ce deuxième chapitre, nous avons précisé les objectifs à atteindre en déterminant les spécifications fonctionnels et non fonctionnels pour avoir une conception correcte et précise afin de répondre à nos besoins. Dans le chapitre qui suit nous présenterons les démarches de développement et de conception de notre solution.

Chapitre 3 : La conception

1) Introduction :

Le premier niveau de modélisation, dit conceptuel, consiste en une phase de décomposition du problème réel. Cette phase est assez délicate et permet de définir les données à utiliser, leur mode d'évolution dans le temps et les relations entre elles. C'est le moment où l'on se pose les questions essentielles comme celle de savoir à quel usage on destine le modèle informatique que l'on est entrain de constituer.

2) Architecture générale de la solution :

Le développement de site web interactif, nécessite de conserver des données sur les visiteurs, d'accéder à des grandes masses d'informations ou de modifier régulièrement le contenu et il repose aujourd'hui sur une architecture à 3 niveaux (ou architecture trois-tiers) entre serveur de données, serveur d'applications et client web.

Ce type d'architecture, plus complexe que l'architecture client-serveur, permet l'accès aux bases de données stockées elles-mêmes sur un serveur.

Plus généralement, elle offre la possibilité d'exécuter des programmes du côté serveur. Les résultats sont prétraités avant leur envoi final, en format HTML, vers le navigateur [4].

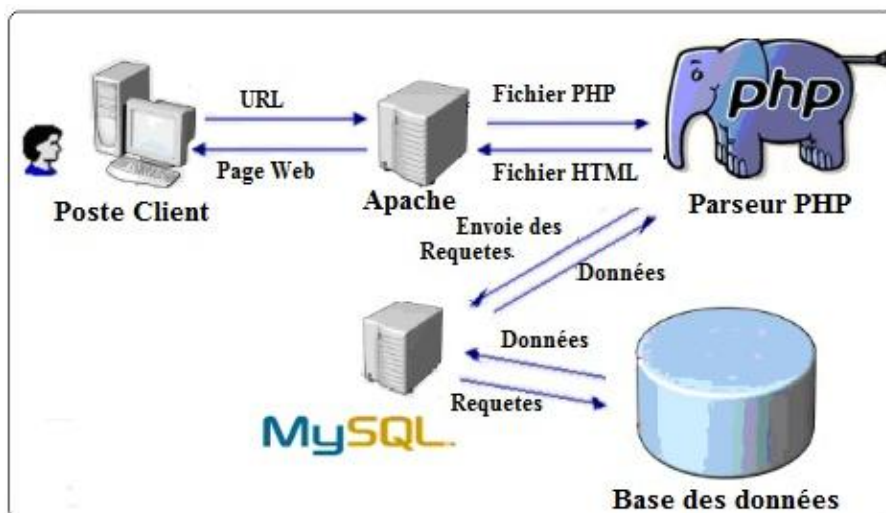


Figure 3 : Architecture du site web

Pour notre solution nous allons utiliser les modules suivants :

a) Base de données MySQL (My.Structured Query Language) :

Une base de données sert essentiellement à stocker des informations pour ensuite les traiter, les trier, ou encore les filtrer pour extraire des statistiques ou récupérer des données précises.

Nous allons utiliser MySQL car c'est un système de gestion de base de données relationnelle libre, gratuit et très utilisé. Il peut ainsi stocker et récupérer les informations présentes sur le site internet par le biais de plusieurs tables présentes. On retrouve par exemple une table pour stocker les commentaires (pseudo/nom, date, message, e-mail), une autre pour stocker le contenu des publications (articles, pages, menus) ou encore une table concernant les utilisateurs (nom, e-mail, droit accordé).

b) Un serveur dédié Apache :

C'est un serveur informatique qui est mis à la disposition de l'institution uniquement, par l'hébergeur ATI (Agence Tunisienne d'Internet) de façon que nous pouvons l'administrer à distance, comme il est de type semi-dédié car le client a seulement accès aux fichiers du serveur.

Un serveur dédié est prévu pour délivrer des services Web (HTTP, FTP..) sans interruption de service et Apache est devenu le serveur HTTP le plus répandu sur Internet.

3) L'étude des entités statiques et dynamiques du site web :

Nous présentons, dans un premier lieu, les diagrammes de séquences qui modélisent chacun d'eux une partie dynamique de notre système, ensuite nous présentons les diagrammes des classes qui sont utilisés pour présenter les classes et les interfaces du système ainsi que les différentes relations entre celles-ci.

a) Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Déposer une requête' :

Nous allons représenter les interactions entre les objets de notre système 'Plateforme de dépôt des requêtes', selon un point de vue temporel à travers le diagramme de séquence qui modélise une partie dynamique du système qu'était le cas d'utilisation 'Déposer une requête'.

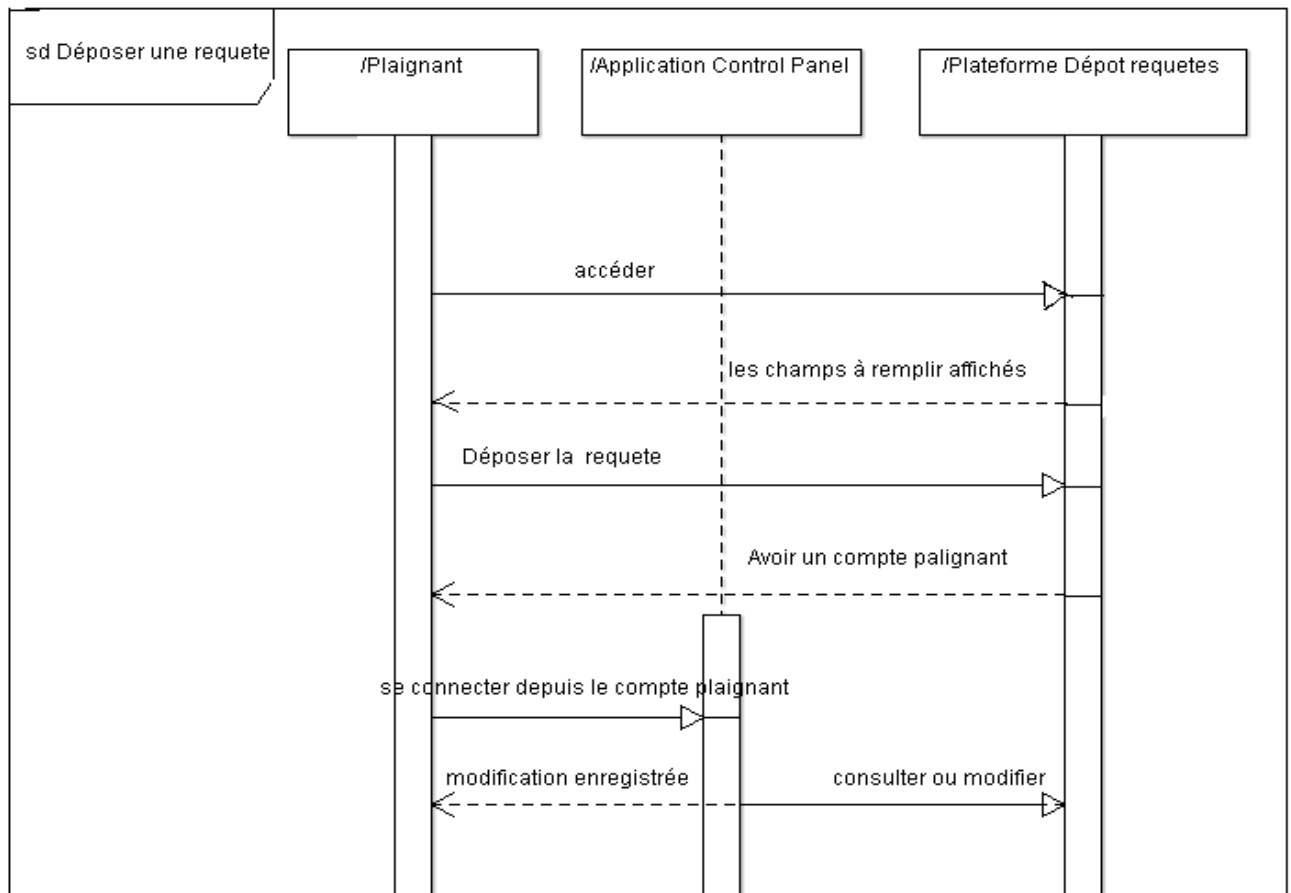


Figure 4 : Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Déposer une requête'

Les objets d'interactions au sein de ce diagramme sont : l'acteur Plaignant, l'interface application 'Control Panel' et la Plateforme de dépôt des requêtes.

Le premier message est une invocation d'une opération réalisée par l'acteur plaignant pour accéder à la plateforme. Un message de retour indique que les champs à remplir sont affichés pour permettre au plaignant la saisie de ses données et déposer sa requête dans une deuxième opération. Un message de retour désigne la création d'un nouveau compte plaignant qui se caractérise par un nom d'utilisateur et mot de passe.

Lors d'une consultation du compte plaignant, l'application Control Panel vérifie l'identification de l'utilisateur pour pouvoir accéder à sa requête déposée.

b) Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Effectuer une vérification préliminaire du dossier'

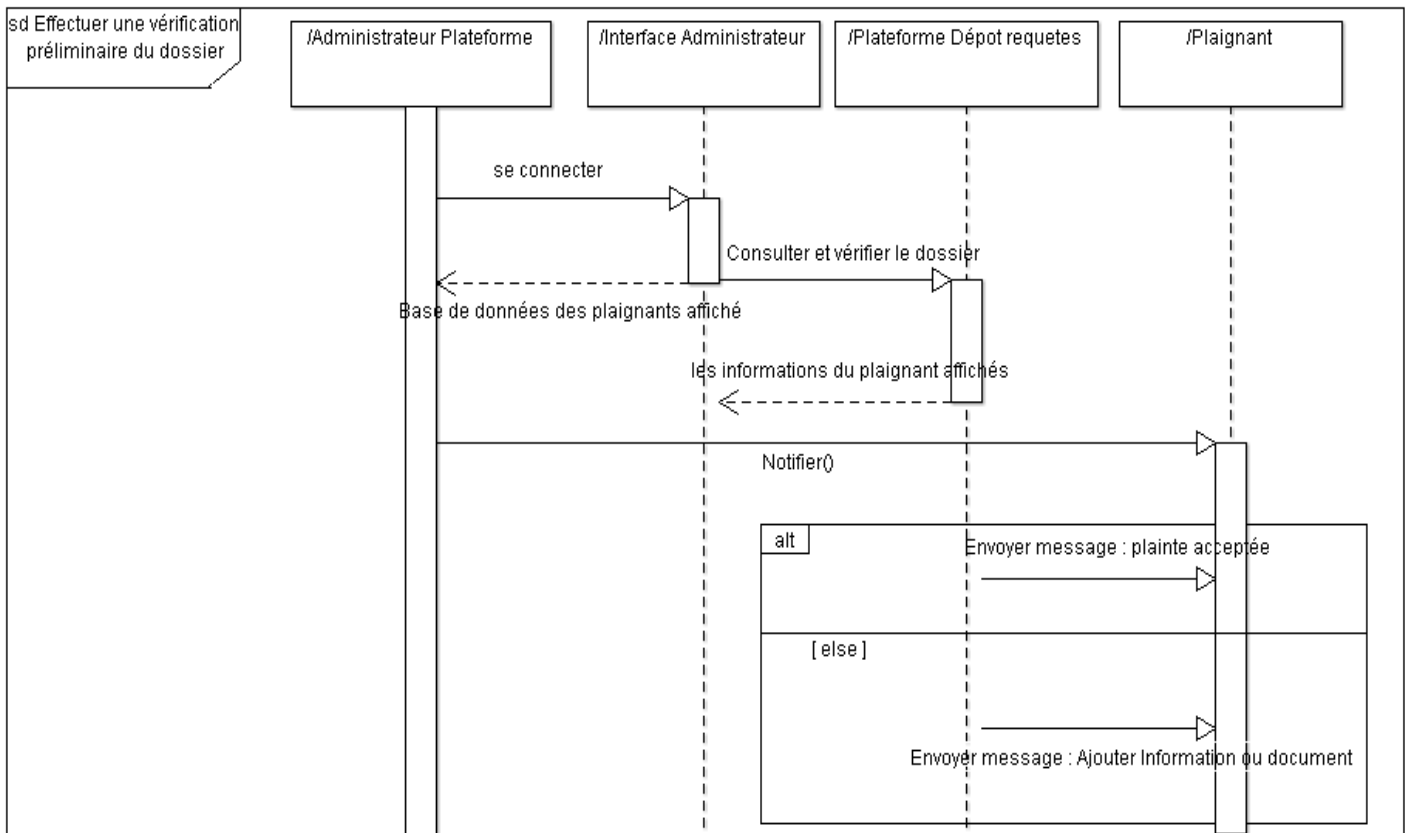


Figure 5 : Diagramme de séquences du cas d'utilisation 'Effectuer une vérification préliminaire du dossier'

Les objets d'interactions au sein de ce diagramme sont : l'administrateur, l'interface administrateur, la Plateforme de dépôt des requêtes et le plaignant.

La première opération réalisée par l'acteur administrateur est l'authentification pour accéder à l'interface administrateur de la Plateforme. La deuxième opération est de consulter le dossier dans la base des données des requêtes déposé sur la plateforme. La troisième opération effectuée par l'administrateur est de notifier le deuxième acteur, le plaignant. Dans ce stade, une opération d'interaction de choix 'alt' se déclenche pour indiquer que le fragment est une alternative entre message de 'plainte acceptée' ou message de 'ajouter information ou document' selon le besoin du dossier étudié par l'administrateur.

c) Diagramme de classes du système 'site web du Médiateur' :

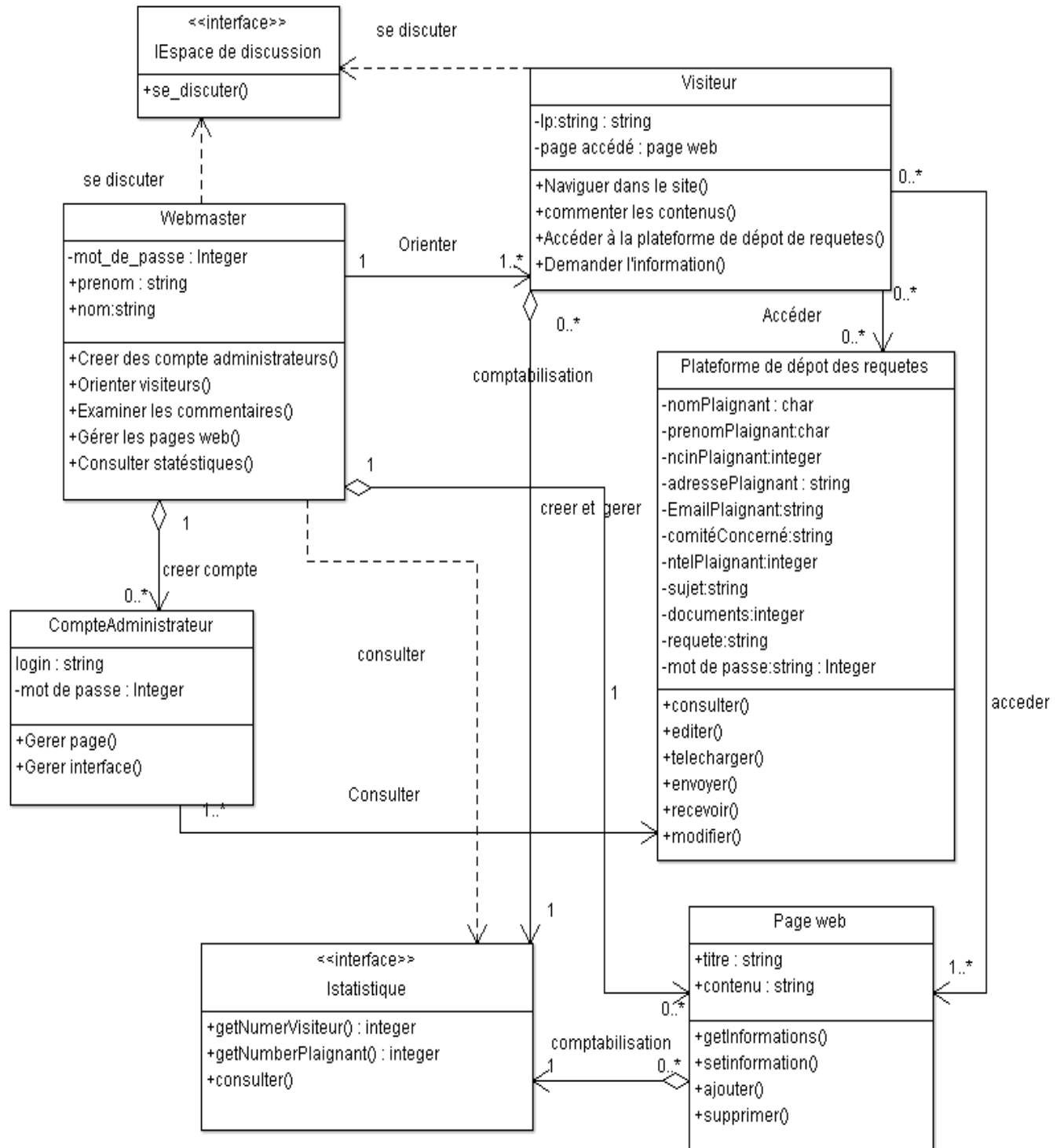


Figure 6 : Diagramme de classes du système 'site web du Médiateur'

Ce diagramme modélise notre système 'site web vitrine du Médiateur' à l'aide de :

- Cinq principales classes qui sont : le webmaster, Compte Administrateur, visiteur, la plateforme de dépôt des requêtes et la page web
 - Deux interfaces : le premier de discussion et la deuxième de statistique des visites par pages
- ✓ **Le webmaster** se caractérise par les attributs : nom, prénom et mot de passe et qui avait comme fonction de discuter avec la classe visiteur et l'orienter à travers l'interface espace de discussion. Comme il est chargé de créer la classe Compte Administrateur, et il est occupé aussi de consulter l'interface Statistique de visite du site web.
 - ✓ **Le visiteur** se définit par son adresse IP (Internet Protocol) et page accédé comme attributs et il a la fonction de naviguer dans le site, commenter les pages web, accéder à la plateforme et demander l'information du web master à travers l'interface de discussion.
 - ✓ **Compte administrateur** avait comme attribut un login et mot de passe et ses fonctions sont limités par le web master en avance et sera occuper de gérer le contenu d'une page web ou de se charger d'administrer une interface.
 - ✓ **Page web** se détermine par son titre et par son contenu comme attributs et elle peut être créé ou modifier ou supprimer par le web master ou encore un administrateur s'il est chargé de la gérer.
 - ✓ **Plateforme de dépôt des requêtes** qui sera accédée par le visiteur et gérer par un administrateur.

d) Diagramme de classes du système 'Plateforme de dépôt des requêtes du Médiateur' :

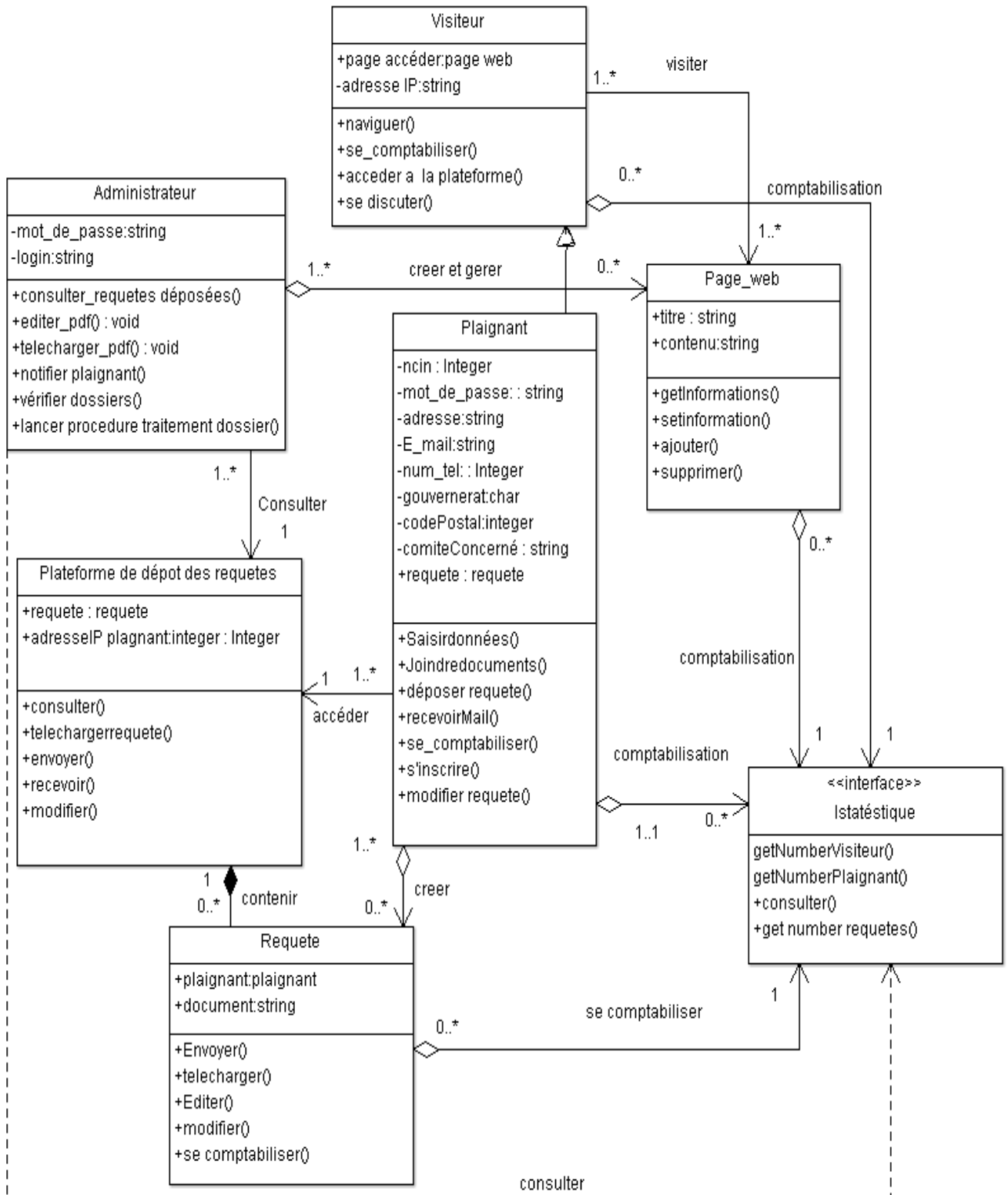


Figure 7 : Diagramme de classes du système 'Plateforme de dépôt des requêtes du Médiateur'

Ce deuxième diagramme de classes modélise notre système 'Plateforme de dépôt des requêtes du Médiateur' à l'aide de six principales classes qui sont : l'administrateur, le Plaignant, visiteur, la plateforme de dépôt des requêtes, la page web et la requête.

✓ **L'administrateur** se caractérise par les attributs : login et mot de passe et qui avait comme fonction de consulter les requêtes sur la plateforme et effectuer une description préliminaire du dossier, ensuite il notifie le plaignant de l'acceptation ou le refus de son dossier, en fin il lance la procédure de traitement du dossier. Comme il consulte l'interface de statistique des requêtes.

✓ **Le visiteur** se définit par son adresse IP (Internet Protocol) et page accédé comme attributs et il a la fonction de naviguer dans le site, commenter les pages web, accéder à la plateforme.

✓ **Le plaignant** c'est une sous classe de visiteur avait ses mêmes attributs et fonctions et se caractérise par un mot de passe, ncin, adresse, Email, numTel, gouvernorat, code postal, comité concernée, requête. Son rôle dans le système est déposer la requête en remplissant tout les champs obligatoires des données et joindre les fichiers nécessaires. Il accepte plus tard un mail du l'administrateur notifiant l'état de son dossier.

✓ **Page web** se détermine par son titre et par son contenu comme attributs et elle peut être modifiée par l'administrateur s'il est chargé de la gérer.

✓ **Plateforme de dépôt des requêtes** qui sera accédée par un plaignant et gérer par un administrateur qui indique la liste des plaignants et leurs adresses IP.

✓ **La requête** contient comme attribut le plaignant et les documents joints. Elle peut être envoyé par le plaignant et télécharger et accepter par l'administrateur. Elle se comptabilise dans l'interface statistique des requêtes

4) Conclusion :

Dans ce chapitre une modélisation conceptuelle détaillée du système d'information a été mené selon une approche objets, afin de garantir la fiabilité et l'efficacité de la phase de réalisation de l'application.

Nous présentons, dans le chapitre suivant, la réalisation de notre application.

Chapitre 4 : Réalisation

1) Introduction :

La réalisation consiste à mettre en œuvre les outils de développement, les moyens matériels et logiciels utilisés pour aboutir à la création de l'application qui répond aux spécifications fonctionnelles fixées dans la partie conception du projet.

Dans ce chapitre, nous présentons la partie réalisation qui présente l'environnement de travail, la description de l'application et le chronogramme du projet.

2) Environnement de travail :

Pour la réalisation de notre application, nous avons eu recours à plusieurs outils matériels et logiciels :

a) Les outils matériels :

Le développement de l'application est réalisé via un ordinateur de bureau ayant les caractéristiques suivantes :

- Marque : Lenovo
- Processeur : Intel ® Core™ i5 CPU 2.70 GHz
- Mémoire (RAM) 4.00 GO
- Système d'exploitation : Windows 7 Professionnel 32 bits.
- Disque Dur : 1 Téra Octets.

b) Les outils logiciels :

Les langages de développement utilisés dans ce projet sont :

✓ HTML 5 (HyperText Markup Language) :

Il s'agit d'un langage informatique qui permet de créer des sites web. Tous les sites web sont basés sur ces langages, ils sont incontournables et universels aujourd'hui. Ils sont à la base même du Web. Son rôle est de gérer et organiser le contenu web. C'est donc en HTML que nous écrivons ce qui doit être affiché sur la page : du texte, des liens, des images...

HTML 5 : c'est la dernière version. De plus en plus répandue car elle apporte de nombreuses améliorations comme la possibilité d'inclure facilement des vidéos, un meilleur agencement du contenu, de nouvelles fonctionnalités pour les formulaires... [5].

✓ **CSS : (Cascading Style Sheets) :**

C'est un langage de feuille de style utilisé pour décrire la mise en forme d'un document écrit avec un langage de balisage. Il permet aux concepteurs de contrôler l'apparence et la disposition de leurs pages web [5].

✓ **MySQL (My Structured Query Langage):**

Langage de requêtes structuré : c'est un système de gestion de bases des données relationnelles dédiées Open source. Il est très rapide, fiable et facile à utiliser et gratuit. Il a été développé à l'origine pour gérer de très grandes bases de données beaucoup plus rapidement que des solutions déjà établies. Il offre un ensemble de fonctionnalités large et riche. Sa rapidité et sa sécurisation en font un outil idéal pour les applications internet [6].

✓ **PHP (HyperText PreProcessor):**

C'est 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 [6].

PHP a permis de créer un grand nombre de sites web célèbres, comme Facebook...

✓ **WordPress :**

C'est un système de gestion de contenu (SGC ou content management system) gratuit, libre et open-source. Ce logiciel écrit en PHP, repose sur une base de données MySQL.

Les fonctionnalités de WordPress lui permettent de créer et gérer différents types des sites Web : blog, site-commerce, site vitrine ou encore portfolio. Les principales nouveautés de ce système se présentent dans, l'ajout d'un nouveau sélecteur de thème avec paramétrage inclus dans l'administration et de nombreuses optimisations dans les temps d'exécution. Il apporte

notamment un système global d'annulation d'action grâce à la corbeille, un éditeur d'image intégré, la mise à jour d'extensions par lot, et l'intégration facile de vidéos.

✓ **Adobe Photoshop CS5 :**

C'est un programme d'édition graphique, il permet d'effectuer un nombre impressionnant de retouches sur images. La mise à l'échelle intelligente par exemple, permet d'étendre ou de rétrécir une photo dans de multiples sens sans qu'il n'y ait pour autant de déformation de celle-ci sur le résultat final. Les formes et distances seront déterminées et respectées automatiquement par cette fonctionnalité [7].

✓ **Apache HTTP Server :**

Apache est conçu pour prendre en charge de nombreux modules lui donnant des fonctionnalités supplémentaires : interprétation du langage PHP serveur, réécriture d'URL, négociation de contenu, protocoles de communication additionnels,

Les possibilités de configuration d'Apache sont une fonctionnalité phare. Le principe repose sur une hiérarchie de fichiers de configuration, qui peuvent être gérés indépendamment. Cette caractéristique est notamment utile aux hébergeurs qui peuvent ainsi servir les sites de plusieurs clients à l'aide d'un seul serveur http.

3) Description de l'application :

Maintenant, nous allons présenter les interfaces développées de notre application à l'aide des imprimées écran.

✚ La première page est celle d'accueil de notre site web, à partir de cette interface, l'internaute prend une idée générale de l'institution du Médiateur Administratif. Il y trouvera toutes les informations utiles concernant son historique, ses fonctions et son contact. Les différents onglets de cette page lui permettent une navigation simple et efficace selon ses besoins.

[الرئيسية](#) [الأسئلة المتداولة](#) [دليل الإدارة](#) [خريطة الموقع](#) [إتصل بنا](#) [تسجيل الدخول](#) [تسجيل في الموقع](#)

المهوف الإداري

MEDIATEUR

إستقبال الشكاوي

[الموقف الإداري](#)
[المستجدات](#)
[الإحصائيات](#)
[التقرير السنوي](#)
[متابعة الملفات](#)
[القوانين و الأوامر](#)
[التوصيات](#)
[الملتزمون الجهويون](#)
[في العالم](#)

لا للمحسوبية و التدخلات

نعم للشفافية و العدل و الإنصاف

لقاء المهوف مع وزير العدل السيد غازي الجريبي

التقى العميد المهوف عبد الستار بن موسى صباح اليوم 23 فبريل 2018 وزير العدل السيد غازي الجريبي، و...

محاضرة العميد عبد الستار بن موسى في : القمة الثانية للملتزمين بجائزة نوبل للسلام والمخافة من أجل الأطفال بعمان الأردن

محاضرة العميد عبد الستار بن موسى المهوف الإداري التونسي وعضو الرباعي الرباعي للحوار في تونس ف...

العميد المهوف عبد الستار بن موسى ضيف الإذاعة الوطنية اليوم 28/11/2017

...

قيم ومبادئ المهوف الإداري

- الحظ : الحوار والحماية**
 ✓ إن الحوار يهدف إلى دفع الشبهات وتفادي الأفكار المسبقة واستبعاد المسالك المتوترة واعتماد الحجة والبرهان للوصول إلى حلول ناجحة ترضي الإدارة والإنسان.
- الألف : الإنصاف والإنصاف**
 ✓ الإنصاف : عندما يكون جيدا يصبح الدفاع ناجحا، إن قبول المرتفق وإبلاغه المعنية اللازمة وحسن الاستماع يؤدي إلى امتلاك حجة الإقناع .
- الميم : المبادرة والمعالجة**
 ✓ المبادرة : إن المهوف يمثل قوة اقتراح ومبادرة عند اللجوء إلى الطول المنضفة أو عند تقديم التوصيات لمعالجة الإجراءات الإدارية البالية أو لتعديل القوانين التي تجاوزتها الأحداث.

كلمة المهوف

المهوف أو الامبودسمان تعني لغويا خدمة اللذر وهي أنبل وظيفة يمكن أن يؤديها شخص أو هيكل إن مؤسسات التوفيق والوساطة والامبودسمان تشكل في جل أنحاء العالم محرار للديمقراطية ومؤشرا لمدى احترام حقوق الإنسان الجماعية ومنها الفردية.

إن المهوف الإداري في تونس عند نظره في الشكاوي لا يتلقى بموجب القانون والممارسة أي تعليمات من أي سلطة عمومية .

إن أعوان المؤسسة يسعون إلى التحلي في عملهم بصفات الجاد والجدية والنزاهة والمصداقية قصد إنجاح الحوار بين المرتفق والإدارة ومعالجة المشاكل العويصة وإيجاد الحلول المنضفة لأصحاب الحقوق المشروعة.

كما إن أعمال التوفيق في بلادنا تختزل في شعاره "حام" وهو لفظ مختصر في كل حرف من حروفه معاني وعبر :

الحظ : الحوار والحماية
الألف : الإنصاف والإنصاف
الميم : المبادرة والمعالجة

لادفع عن الحق مسألة مصير
و القيام بالواجب مسألة ضمير

Figure 8 : La page accueil du site web

28

Le visiteur du site, voulant se renseigner de la démarche à suivre pour le dépôt d'une plainte, pourra se référer à cette page ci-dessous 'Questions/Réponses' où il trouvera les renseignements nécessaires à ce service.

الأسئلة المتداولة

من هو الموفق الإداري ؟

- هي مؤسسة عمومية ذات صيغة إدارية تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي.
- يعين الموفق الإداري لمدة خمس سنوات قابلة للتجديد.
- أثناء ممارسة مهامه لا يتلقى الموفق الإداري التعليمات من أي سلطة عمومية (بمقتضى تنقيح القانون عدد 51 سنة 1993)

ماهو دور الموفق الإداري ؟

من يمكنه اللجوء إلى الموفق الإداري ؟

ماهي العرائض التي لا تدخل ضمن مسموليات الموفق الإداري ؟

كيف يتم الإتصال بالموفق الإداري ؟

كيف يتم تقديم العرائض ؟

هل يوجد ممثلات هوية للموفق الإداري ؟

Figure 9 : La page Question/Réponse

Dans la page « contact », le visiteur y trouvera les adresses et les outils de communication de l'institution centrale ainsi que les agences régionales existantes sur tout le territoire tunisien. Il pourra ainsi, s'adresser à l'agence la plus proche à son domicile pour se renseigner ou déposer sa plainte.

الموفق الإداري المستجيبات التفرير الموسوي متابعة الملفات الموليين و الأوامر أنصويات الممولون الجهويون في العالم

إستقبال الشكاوى

إتصل بنا
 الموفق الإداري
 85 شارع الحرية، 1002 تونس
 البريد الإلكتروني: mediateur.administratif@email.at.tn
 الفاكس: (00 216) 71 780 292
 الهاتف: (00 216) 71 792 655

YOUR NAME
 Enter your name

EMAIL
 Type your email address

SUBJECT
 Enter a subject for your message

MESSAGE
 Write your message

Figure 10 : La page Contact

✚ Pour plus de détails sur les médiateurs régionaux, leurs fonctions et leurs représentations territoriales comme la présente la page ci-après, l'internaute peut consulter la page des représentants régionaux.



Figure 11: La page des représentants régionaux

✚ Nous avons fournis, également, une explication détaillée de la démarche approuvée pour résoudre un problème concernant une plainte en déterminant les domaines hors du service de médiation. Toutes ces informations sont présentées dans l'espace « procédures de traitement de dossier » comme le montre la figure suivante.



Figure 12: Procédures de traitement du dossier

✚ Le médiateur est appelé à soumettre un rapport annuel au président de l'état ainsi que celui de la république contenant l'activité annuelle de l'institution approuvée par ses recommandations pour trouver des solutions opérationnelles aux problèmes vécus comme le montre cette page du site web.

Figure 13: La page de recommandations

✚ Le plaignant, avant d'accéder à la plateforme de dépôt des requêtes, peut s'inscrire au site web à travers cette fenêtre pour avoir l'accès direct prochainement à son compte pour toute modification ou consultation.

Figure 14 : Interface d'inscription

✚ Après avoir accédé à la plateforme de dépôt des requêtes, la page qui suit apparait au plaignant pour qu'il saisit toutes les informations personnelles, rédige sa plainte soigneusement et joint ses documents utiles.

The screenshot displays the 'المهوفق الإداري' (Administrative Mediator) website interface. At the top, there is a dark blue header with the organization's logo and name in Arabic and English. Below the header is a navigation menu with various service categories. The main content area is titled 'تقبال الشكاوي' (Complaint Reception) and contains several input fields for personal information, contact details, and a section for attaching documents. The form is structured with horizontal lines and icons representing different services like email, mobile, and document upload.

Figure 15: Forme de la requête

✚ Maintenant, c'est le rôle d'administrateur de la plateforme. Il doit s'identifier pour qu'il puisse accéder à la base des données des requêtes à partir de cette fenêtre.

Figure 16: Identification de l'administrateur

✚ La base des données des requêtes s'affiche comme suit, une partie des statistiques de consultation des requêtes et une autre pour afficher les importants champs de requête comme le nom et prénom, l'adresse mail et la date d'envoi.

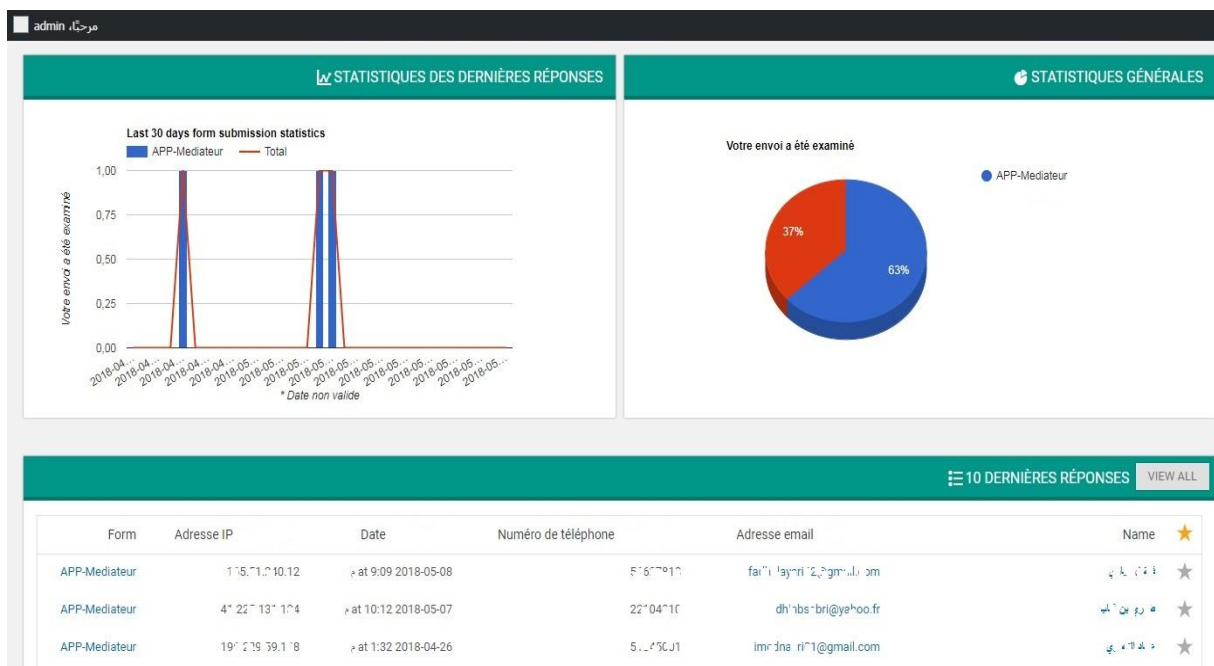


Figure 17: Base des données des requêtes

✚ La requête de chaque plaignant s'affiche en forme PDF comme suit, téléchargeable et imprimable de façon claire et simple pour que l'administrateur peut examiner son contenu et déclare si cette plainte est acceptée ou elle manque quelques informations.

فاصل

Imprimer

APP-Mediateur #000000027 | On 2018-05-08 9:09




الإسم	فاصل
اللقب	فاصل
بطاقة التعريف الوطنية	06 07 00
عنوان بريدك الإلكتروني	faissal_142@outlook.com
الهاتف الجوال	00278 8
إنشاء كلمة مرور	faissal_142
العنوان	دولة جدي زهوة - ولاية جندوبة
الولاية	جندوبة
الترقيم البريدي	8100
الهيئة المعنية	جامعة جندوبة
الموضوع	اشكالية في اصلاح المسار المهني
العرضة	أنا طالب في السنة السادسة ثانوي مناهة نظام قديم وقد قدمت ملفي عن طريق تسلسل اداري من المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة الي جامعة جندوبة لاصلاح المسار المهني وبعد النظر في الموضوع تم رفضي لاسباب اجهلها وقد تم قبول بعض العملة مستويا دون مستويا في الشهادت العلمية
رفع الوثائق	 عقد انتدابي (jpg image/jpeg)  عقد انتدابي بعد الافحامات (jpg image/jpeg) 

Figure 18: La forme PDF de la plainte

Une fois la plainte examinée par l'administrateur, ce dernier doit informer le plaignant par l'état de sa requête en lui envoyant un mail à partir de la plateforme. Par la suite le mail s'affiche à la boîte de reception du plaignant comme suit :

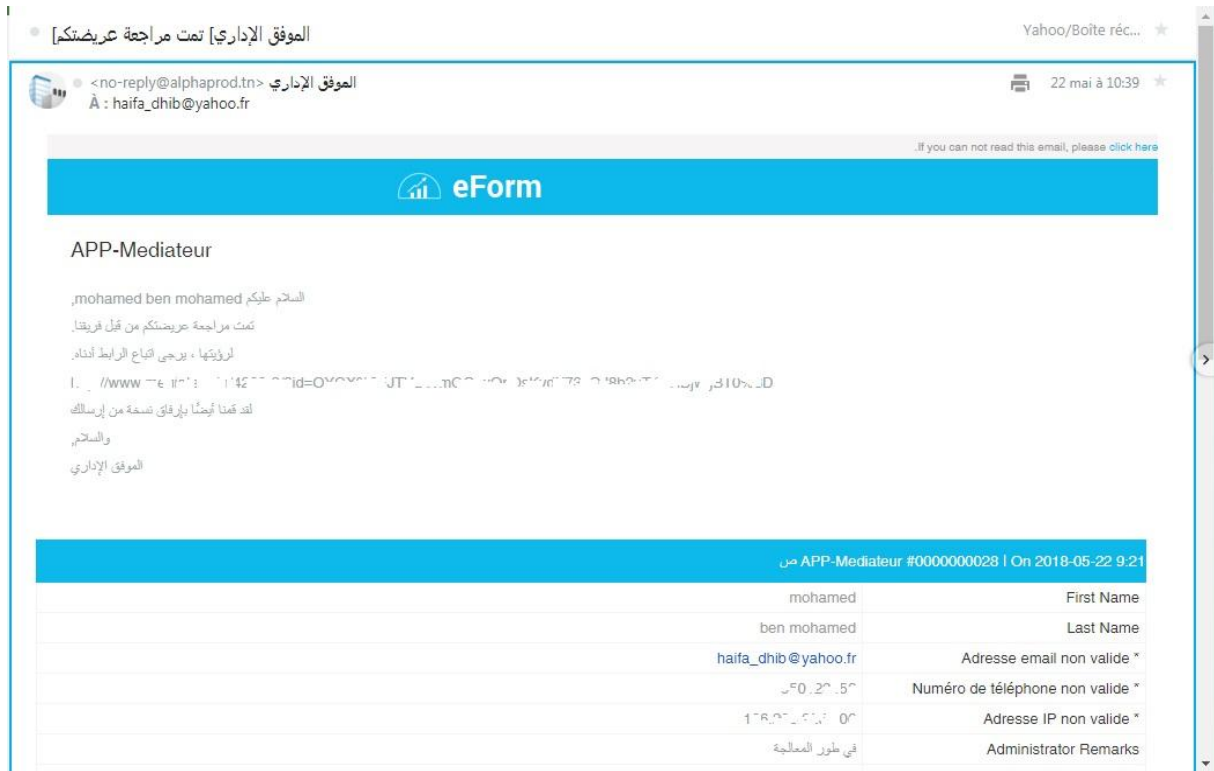


Figure 19: Le mail reçu par le plaignant

Après avoir déposé la requête, le plaignant peut consulter son compte plaignant à travers cette espace là pour tout modification ou ajout.

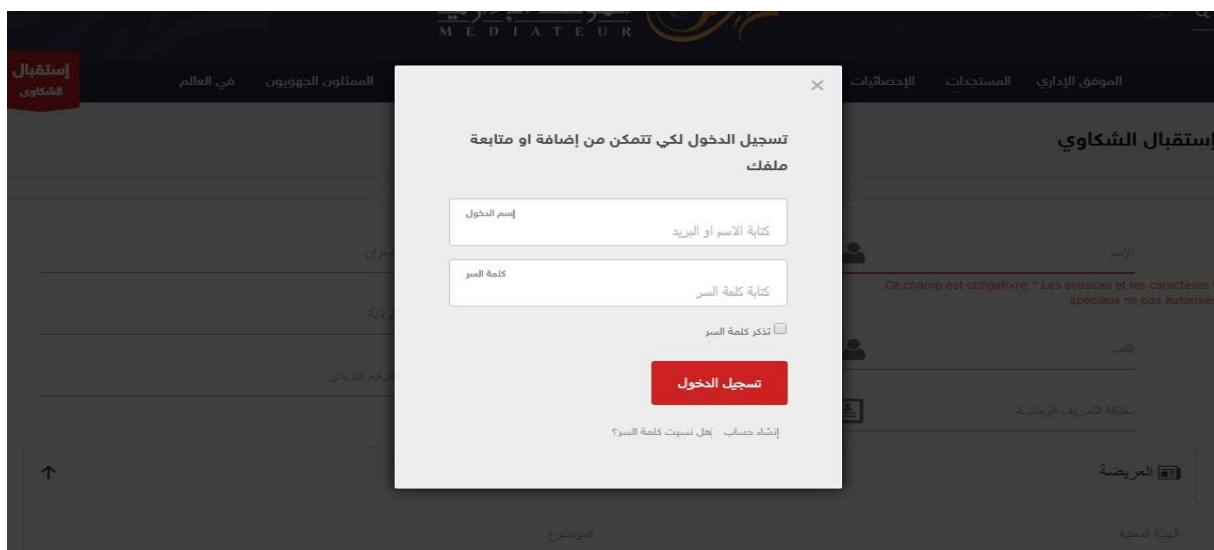


Figure 20 : Compte plaignant

✚ Pour toute information concernant l'institution ou son mode de travail, nous avons fourni cet espace de messagerie directe pour que les visiteurs posent leurs questions, et le web master ou un autre administrateur doit leur répondre.

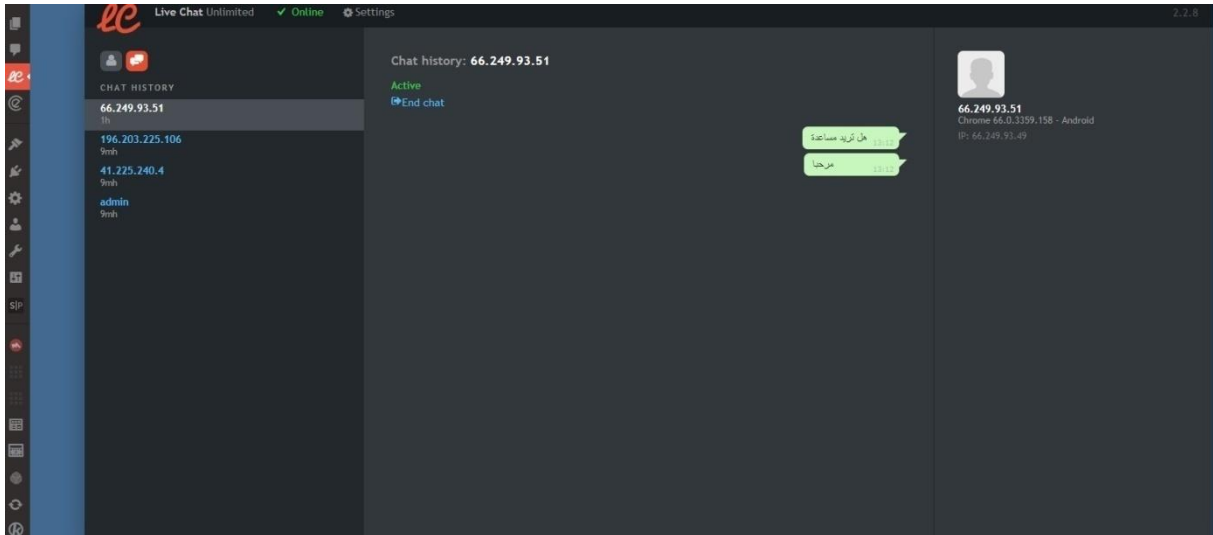


Figure 21: Espace de messagerie en ligne

4) Le chronogramme du projet :

La réalisation de ce projet a nécessité un certain nombre de tâches comme l'étude de l'existant qui englobe la présentation de ce projet à travers des problèmes vécus dans l'organisme, la documentation, l'analyse et la spécification de nos besoins fonctionnels et non fonctionnels, la conception des différentes parties de notre solution, la réalisation du projet avec l'accomplissement des tests et finalement la rédaction du rapport.

La répartition du travail est décrite dans le chronogramme de la figure ci-dessous :

Mois	Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
Semaine	S1-S2	S3-S4	S1-S2	S3-S4	S1-S2	S3-S4	S1-S2	S3-S4	S1-S2	S3-S4
Etude de l'existant										
Analyse										
Conception										
Réalisation										
Documentation										
Rapport										

Figure 22: Chronogramme du projet

5) Conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons pu présenter l'environnement et le processus de développement de notre projet. Nous avons exposé ainsi le résultat de développement à l'aide des aperçus écran.

Conclusion Générale

A travers ce mémoire intitulé «Plateforme du Médiateur Administratif» nous avons enrichi nos connaissances et notre formation avec l'analyse théorique et l'analyse pratique d'un cas réel.

Notre projet consiste à la conception et la réalisation d'un site web vitrine pour faire connaître l'institution aux autres, enrichie par une plateforme de dépôt des requêtes dédiée à la soumission en ligne des plaintes des citoyens.

Le suivi d'un processus de développement assurant une implémentation adéquate de notre application nous a permis d'expérimenter la réalité de la réalisation d'un système informatique. En effet, l'étude préalable et l'analyse de l'existant nous a guidé à fixer les fonctionnalités de notre système. De plus, la phase de conception nous a montré l'apport de travailler dans un niveau d'abstraction afin de définir l'interaction entre les différents objets composant notre système. Enfin, une troisième étape de réalisation, nous a permis de comprendre l'étape transitoire entre une phase purement abstraite et une autre purement technique en utilisant les outils de développement conviviales.

Lors de ce projet, nous avons réussi à développer les différents services déjà fixés dans un environnement sécurisé et assurant une manipulation simple des interfaces homme/machine. Néanmoins, notre projet pourrait être amélioré au futur par l'ajout d'autres fonctionnalités comme :

- Le service SMS gratuit pour informer le plaignant de l'état de son dossier.
- Faire la liaison avec la nouvelle application de traitement du dossier de l'institution et donner la main à tous les plaignants de voir le résultat des efforts du service de conciliation à tout moment à travers un compte plaignant.
- Renforcer la protection de l'application par le protocole de sécurisation des échanges sur Internet 'SSL' (Secure Socket Layer) fourni par l'ATI (Agence Tunisienne d'Internet).

Netographie

- [1] <http://dspace.univ-tlemcen.dz>, (date dernier accès : 05/03/2018)
- [2] <http://fr.tunisie.gov.tn>, (date dernier accès : 24/04/2018)
- [3] www.keacrea.com, (date dernier accès : 04/05/2018)
- [4] www.ulb.ac.be, (date dernier accès : 10/05/2018)
- [5] <https://openclassrooms.com/>, (date dernier accès : 04/05/2018)
- [6] <http://www.html5rocks.com/>, (date dernier accès : 13/04/2018)
- [7] <https://fr.tuto.com/photoshop/dessin.htm>, (date dernier accès : 07/03/2018)