RÉPUBLIQUE DU BÉNIN
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITÉ D'ABOMEY-CALAVI

INSTITUT DE FORMATION ET DE RECHERCHE EN INFORMATIQUE

BP 526 Cotonou Tél : +229 21 14 19 88
http://www.ifri-uac.net Courriel : contact@ifri.uac.bj

MÉMOIRE

pour l'obtention du

Diplôme de Licence en Informatique

Option : Internet et Multimédia

Présenté par :
Constant **HOUEHA**

Mise en place d'une plateforme de suivi des réclamations des clients de Coris Bank International Bénin

Sous la supervision :
Prof Eugène C. **EZIN**
Enseignant-Chercheur à l'UAC

Membres du jury :

Eugène C. EZIN	Professeur Titulaire	IFRI/IMSP/UAC	Président
Maurice COMLAN	Maîtrise Assistant	Enseignant-Chercheur à l'UAC	Examinateur
Honorat BIBI	DSI		Rapporteur

Année Académique : **2023-2024**

Sommaire

Dédicace ii

Remerciements iii

Résumé iv

Abstract v

Liste des figures vi

Liste des tableaux vii

Liste des acronymes viii

Introduction 1

1 Revue de Littérature 3

2 Méthodologie et choix techniques 10

3 Résultats et discussions 19

Conclusion 29

Bibliographie 30

Webographie 31

Table des matières 32

Dédicace

Je dédie ce projet :

A
Mon Feu père **Nicodème HOUEHA**
Ma mère **Delphine HOUEHA**,
Mon grand frère **Francis HOUEHA**,
Mes frères et soeurs

Remerciements

Mes remerciements les plus profonds s'adressent à tous ceux et à toutes celles qui de loin ou de près m'ont soutenu jusqu'à la fin de ma formation académique, en l'occurrence à :

- M. le Directeur de l'Institut de Formation et de Recherche en Informatique de l'Université d'Abomey-Calavi **Professeur Eugène C. EZIN** Enseignant-Chercheur à l'UAC qui a accepté de superviser ce travail.
- Tout le personnel de l'administration de l'**IFRI** pour leurs conseils ;
- Aux enseignants de l'**IFRI** ;
- Au président et aux Honorables membres du jury qui ont accepté de consacrer une partie de leur précieux temps à l'appréciation de ce travail ;
- Mon frère Francis HOUEHA dont le soutien inconditionnel et l'amour m'ont donné la force et la motivation nécessaires pour mener à bien ce travail.
- toute la famille DOSSOU en particulier au couple du Révérend Pasteur David D. DOSSOU et son épouse Jeanne AYELEROU pour leur sagesse et leurs encouragements constants.
- mon maître de stage **M. DOVOEDO Noé** pour ses apports, son aide, ses orientations, sa disponibilité et ses précieux conseils ;

Aussi mes remerciements vont à l'endroit de :

- Monsieur le Directeur du Système d'Information de Coris Bank International Bénin **M. Alexandre SOTONDJI** pour m'avoir accordé ce temps de stage à **CBI Bénin** ;
- **M. ADJOUDEME Parfait** pour son soutien envers moi et l'amour qu'il a en acceptant mes multiples dérangements. Que le seigneur vous bénisse abondamment.
- Tout le personnel de **Coris Bank International** pour l'amour qu'ils ont partagé avec moi pendant mon stage académique ;
- Et à tous ceux qui savent qu'ils ont une place dans mon coeur.

Résumé

Coris Bank International Benin est une institution financière de premier plan qui reconnaît l'importance de l'investissement dans l'amélioration du processus des réclamations de ses clients. Afin de rester compétitive sur le marché Bancaire à forte concurrence, elle vise à satisfaire ses clients à travers la mise en place d'une application mobile de suivi des réclamations clients en son sein. Pour la conception et la réalisation de cette application nous avons utilisé UML comme langage de modélisation, laravel qui nous a permis de mettre en place une API, MySQL pour la base de données et Flutter comme SDK. Avec cette plateforme mobile, le personnel chargé de clientèle de Coris Bank International Bénin est plus outillé pour répondre éfficacement aux clients en leur offrant un service de qualité.

Mots Clés : SDK, Gestion des reclamations, Application mobile, API.

Abstract

Coris Bank International Benin is a leading financial institution that recognizes the importance of investing in improving its customers' complaints processes. In order to remain competitive in the highly competitive banking market, it aims to satisfy its customers through the implementation of a mobile application for monitoring customer complaints within it. For the design and creation of this application we used UML as a modeling language, Laravel which allowed us to set up an API, MySQL for the database and Flutter as an SDK. With this mobile platform, the customer service staff of Coris Bank International Benin are more skilled to respond effectively to customers by offering them a high level of quality service.

Key words:SDK,Complaints management,Mobile Application, API

Liste des figures

1.2 Processus de réclamation des clients à Coris Bank International Bénin 7
1.1 Organigramme de la Coris Bank International du Bénin 9

2.1 Diagramme de cas d'utilisation de suivi des réclamations des clients 12
2.2 Diagramme de classes pour le suivi des réclamations clients 14
2.3 Le diagramme de séquences du cas d'utilisation "Authentification" 15
2.4 Le diagramme de séquences du cas d'utilisation "Créer un compte" 16
2.5 Diagramme de séquences de "Gérer une réclamation" 17

3.1 Accueil de eReclamationCoris 20
3.2 L'ouverture de création de compte 21
3.3 Connexion 22
3.4 Création de compte 22
3.5 Admin personnel CBI 23
3.6 Profile 23
3.7 réclamation du client 24
3.8 Liste des reclamations d'un client 24
3.9 Message reçu par email 25
3.10 Message du client 26
3.11 Réponse du Personnel de Coris Bank 26
3.12 Message clôturé 27
3.13 Liste des réclamations clôturées 27

Liste des tableaux

2.1 Tableau de description 13

Liste des acronymes

DAI :

Département de l'Audit Interne

DCH :

Département du Capital Humain

DCO :

Département de la Conformité

DCP :

Département du Contrôle Permanent

DCR :

Direction de la Clientèle et du Réseau

DEN :

Département des Engagements

DFC :

Direction des Finances et de la Comptabilité

DG :

Direction Générale

DMC SMQ :

Département du Marketing, Communication et Système de Management de la Qualité

DMG :

Département des Moyens Généraux

DO :

Département des Opérations

DRI :

Direction des Risques

DSI :

Département du Système d'Information

DT :

Département de la Trésorerie

UML :

Unified Modeling Language

Introduction Générale

Le secteur bancaire est en constante évolution et confronté à des défis croissants dans un environnement concurrentiel. Pour rester plus compétitives, les banques doivent constamment améliorer l'expérience client pour évaluer la satisfaction de ses derniers. C'est dans cette optique que la mise en place d'une plateforme de suivi des réclamations des clients représente une solution stratégique pour optimiser la gestion des réclamations des clients. Coris Bank International Bénin est une institution financière de premier plan qui reconnaît l'importance de l'investissement dans l'amélioration du processus de réclamation de ses clients. Ainsi, ce projet a pour but de mettre en place une solution adéquate afin de faciliter le suivi des réclamations des clients.

1. Problématique

En pleine évolution, Coris Bank International Bénin, pour rester plus compétitive sur le marché bancaire au Bénin, a voulu mettre un accent sur la satisfaction de ses clients. C'est dans cette optique que la plateforme de suivi des réclamations des clients est envisagée pour permettre une meilleure gestion des réclamations.

2. Contexte et Justification

Coris Bank International Bénin dispose d'un moyen de réclamation des clients. Cependant, les clients se voient obligés à chaque fois de se déplacer au siège pour déposer tout type de réclamation. De plus elle se fait manuellement ; ce qui ralentit sa faisabilité. Vue les dépenses inutiles et la perte de temps des clients occasionnées par cette gestion manuelle des réclamations, notre solution sera la bienvenue pour résoudre ces différentes difficultés que rencontre Coris Bank International Bénin dans sa gestion quotidienne des réclamations des clients.

3. Objectifs

Coris Bank International Bénin est une institution financière de renommée internationale qui s'engage activement dans la promotion de l'inclusion financière et le développement économique du Bénin. Dans le cadre de ses activités, Coris Bank International Bénin recherche constamment la satisfaction de ses clients. Notre objectif à travers ce mémoire est de mettre en place une plateforme pour améliorer la gestion des réclamations des clients au sein de Coris Bank International Bénin. De façon spécifique, cette plateforme va :

- assurer un service de qualité en répondant efficacement aux besoins des clients.
- maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des solutions adaptées à chaque client.

4. Organisation du mémoire

Le présent travail s'est déroulé en trois chapitres.

- Revue de Littérature,
- Méthodologie et choix techniques,
- Résultats et discussions

Chapitre 1

Revue de Littérature

Introduction

Une revue de littérature efficace pose les fondations d'une compréhension approfonie et contextuelle du sujet traité. A cette étape de notre travail, la revue de littérature nous permettra de faire une étude approfondie de l'existant ainsi que du cadre d'accueil afin de mieux poser les fondations de la plateforme que nous voulons mettre en place.

1.1 Présentation de la banque Coris Bank International Bénin

1.1.1 Historique de la structure d'accueil CBI Bénin

Coris Bank International est une institution financière internationale fondée en 2008 au Burkina Faso et qui aspire à devenir la banque de référence en Afrique. Présente dans huit pays d'Afrique de l'Ouest, elle a remporté le Trophée African Banker en 2020 dans la catégorie Meilleure Banque Régionale en Afrique de l'Ouest. Le Groupe Coris se distingue par son engagement envers la satisfaction des clients, avec des certifications ISO 9001 : 2015 et une notation BBB+ par la West African Agency (WARA). En 2016, Coris Bank International a reçu le Grand Prix de la meilleure banque partenaire du Commerce International en Afrique francophone. Le groupe étend ses activités au-delà de la banque, notamment dans les assurances, la gestion boursière, la gestion d'actifs, l'investissement et le conseil. Les valeurs cardinales du personnel de coris bank comprennent l'intégrité, la proximité client, l'innovation, l'excellence opérationnelle et la responsabilité sociale, soutenant ainsi le projet d'entreprise.

1.2 Produits et services

Coris Bank International se positionne avec la devise **La Banque Autrement**, offrant une gamme de produits et services sur mesure pour satisfaire pleinement les besoins de sa clientèle, notamment des comptes, des crédits, des services bancaires et des cartes bancaires.

1.3 Comptes

1.3.1 Le compe d'épargne

- Epargne coris : Un compte d'épargne rémunéré à **3,50%** par an, offrant une sécurité pour la croissance de l'argent.
- Coris épargne WNDYA : Un compte épargne visant à bancariser les femmes, rémunéré à **3,75%** deux fois par an.
- Le Compte Dépôt à Terme « DAT » : Un placement fixe renouvelable avec une durée minimale théorique de 3 mois et des pénalités en cas de retrait anticipé.

1.3.2 Les comptes chèques

- Compte chèque particulier : Un compte chèque destiné à tous avec des frais de tenue de compte mensuels de 1 500F CFA.
- Compte chèque salarié : Un compte pour les salariés du secteur public et privé, avec des frais de tenue de compte de 500 FCFA à 1 500 FCFA par mois.
- Compte coris premium : Un compte courant rémunéré à **4%** deux fois par an pour un solde d'au moins 5 000 000 FCFA, avec des frais de gestion nuls pour les soldes de 2 à 5 millions FCFA, et 1 650 FCFA pour les soldes inférieurs à 2 000 000 FCFA.

1.3.3 Les produits et services

CORIS BANK INTERNATIONAL offre une gamme variée de comptes d'épargne, dont "EPARGNE CORIS" avec un taux de **3,50%** par an et CORIS EPARGNE WNDYA pour l'inclusion financière des femmes à un taux de **3,75%**. La banque propose également des comptes de dépôt à terme pour une épargne rémunérée. Pour les comptes chèques, il existe le "Compte chèque particulier" avec des frais mensuels de 1 500 FCFA, le "Compte chèque salarié" avec des frais variant de 500 FCFA à 1 500 FCFA, et le "Compte Coris Premium" offrant une rémunération de **4%** deux fois par an.
Coris Bank International Bénin propose une gamme variée de produits bancaires, y compris des packages produits adaptés aux besoins des clients, des comptes commerciaux pour diverses entités, une gamme de cartes bancaires CBI, des services bancaires tels que des changes et des transferts, ainsi qu'une variété de crédits. En 2018, ils ont introduit la Finance Islamique avec CBI BARAKA, offrant des produits conformes à la finance éthique, y compris Wadi'a, IJARA, Mouroubaha, MOUDHARABA, et "CORIS EPARGNE HADJ".
Coris Bank International est organisée en différentes directions et départements, tels que la Direction Générale, la Direction des Finances et de la Comptabilité, la Direction de la Clientèle et du Réseau, ainsi que des départements tels que l'Audit Interne, la Trésorerie et la Conformité. L'organigramme de la banque, supervisé par le Directeur Général, comprend également des directions et départements clés tels que la Direction des Risques, le Département du Système d'Information et le Département Marketing, Communication et Système de Management de la Qualité.

1.4 Terminologies clés

1.4.1 Application mobile

Une application mobile est un logiciel spécialement conçu pour s'exécuter sur des appareils mobiles dans le but de résoudre des problèmes particuliers. Elle peut être téléchargée et installée sur des systèmes d'exploitation comme iOS, ou Android. Ces applications offrent une grande diversité de services, allant de la gestion de tâches quotidiennes à la fourniture d'informations en temps réel, ce qui les rend indispensables dans notre vie moderne.

1.4.2 Les types d'applications mobile

- Applications natives
  C'est une application développée spécifiquement pour une plateforme (comme iOS ou Android) en utilisant les langages de programmation et les outils recommandés par le fabricant (Objective-C ou Swift pour iOS, Java ou Kotlin pour Android).

- Applications hybrides
  C'est une application créée avec des technologies web (HTML, CSS, JavaScript) et emballée pour fonctionner comme une application native sur des appareils mobiles. Des frameworks comme **React Native** et **Ionic** permettent de développer ce type d'applications.

1.4.3 Les types d'applications web

- Applications web statiques
  C'est une application conçue principalement avec HTML, CSS et JavaScript pour fournir des informations et des fonctionnalités limitées. Elles ne nécessitent pas de serveur pour l'exécution.

- Applications web dynamiques
  C'est une application qui intègre des bases de données et des serveurs pour offrir des fonctionnalités plus interactives et personnalisées.

- PWA
  PWA (Applications Web Progressives) c'est des sites web améliorés qui peuvent être installés localement sur un appareil pour un accès hors ligne et une expérience utilisateur optimale.

1.4.4 Suivi des réclamations

Le suivi des réclamations renvoie à un processus continu qui démarre une fois qu'une réclamation a été soumise par un client. Ce processus englobe l'enregistrement de la réclamation, l'établissement d'une communication régulière avec le client pour lui fournir des mises à jour sur l'état de la réclamation, l'analyse et la résolution du problème et enfin la confirmation adressée au client que sa réclamation a été traitée avec succès, assurant ainsi une gestion efficace des préoccupations des clients.

1.5 Etude de solutions existantes sur la gestion des réclamations

1.5.1 Les existants de réclamations

La gestion des réclamations est un processus qui a déjà connu beaucoup de développement dans le domaine informatique. En effet, il existe déjà pour ce processus de nombreuses solutions informatiques sur le web. Au nombre d'elles, nous pouvons citer :

- **Zoho Desk IA**
  Zoho Desk IA[7] est une application de service client assistée par intelligence artificielle développée par Zoho Corporation en France. Elle est conçue pour améliorer l'efficacité et la qualité des services de support client grâce à l'automatisation et à l'IA. Elle permet le **routage des Tickets :** Les tickets de support sont automatiquement attribués aux agents appropriés en fonction de critères définis comme la charge de travail, les compétences, et les priorités et les **Réponses Automatisées** : Réponses automatisées aux requêtes courantes grâce à des modèles prédéfinis et à l'IA.

- **GetApp IA**
  GetApp IA[8] est une solution de gestion de service client propulsée par l'intelligence artificielle et conçue pour optimiser les interactions avec les clients, améliorer l'efficacité des agents et offrir des connaissances approfondies grâce à l'analyse des données. Elle permet de faire de **Routage Automatique de Tickets** : Distribution automatique de tickets aux agents les mieux qualifiés en fonction de critères comme les compétences, la disponibilité et la priorité des tickets et les **Réponses Prédictives** : Génération de réponses automatiques aux questions courantes en utilisant des modèles de réponse basés sur l'historique des tickets et l'IA.

- **LiveAgent**
  LiveAgent[9] est une plateforme de service client et d'assistance multicanal qui vise à centraliser et à optimiser toutes les interactions avec les clients. En combinant plusieurs outils de communication dans une seule interface, LiveAgent permet aux entreprises de fournir un support efficace et rapide. Elle permet la **Gestion Multicanal** en centralisant toutes les communications par email dans un système de tickets unique ; en intégrant de la téléphonie pour gérer les appels entrants et sortants directement depuis l'application.

- **Ecobank Mobile**
  Ecobank Mobile[10] est une application bancaire mobile développée par Ecobank Bénin, une banque panafricaine opérant dans de nombreux pays en Afrique. L'application vise à offrir une expérience bancaire pratique aux clients en leur permettant de faire leurs différentes réclamations.

1.5.2 La gestion actuelle des réclamations des clients à CBI Bénin

A la CBI Bénin lorsqu'un client se trouve dans l'obligation de faire une demande de réclamation liée à son compte, il se rend au siège pour remplir la fiche qui lui sera soumise pour son type de réclamation. Après que le client finalise le dépôt, il envoie un courrier à une adresse email de la banque dédiée aux différentes plaintes. Le personnel de service de clientèle aura à faire circuler le

dossier du client au service concerné pour son traitement. A la fin du traitement, le service de clientèle fait un retour au client. Le client peut actualiser sa demande après un temps de silence. Voici ci-dessous l'image expliquant le processus à suivre :

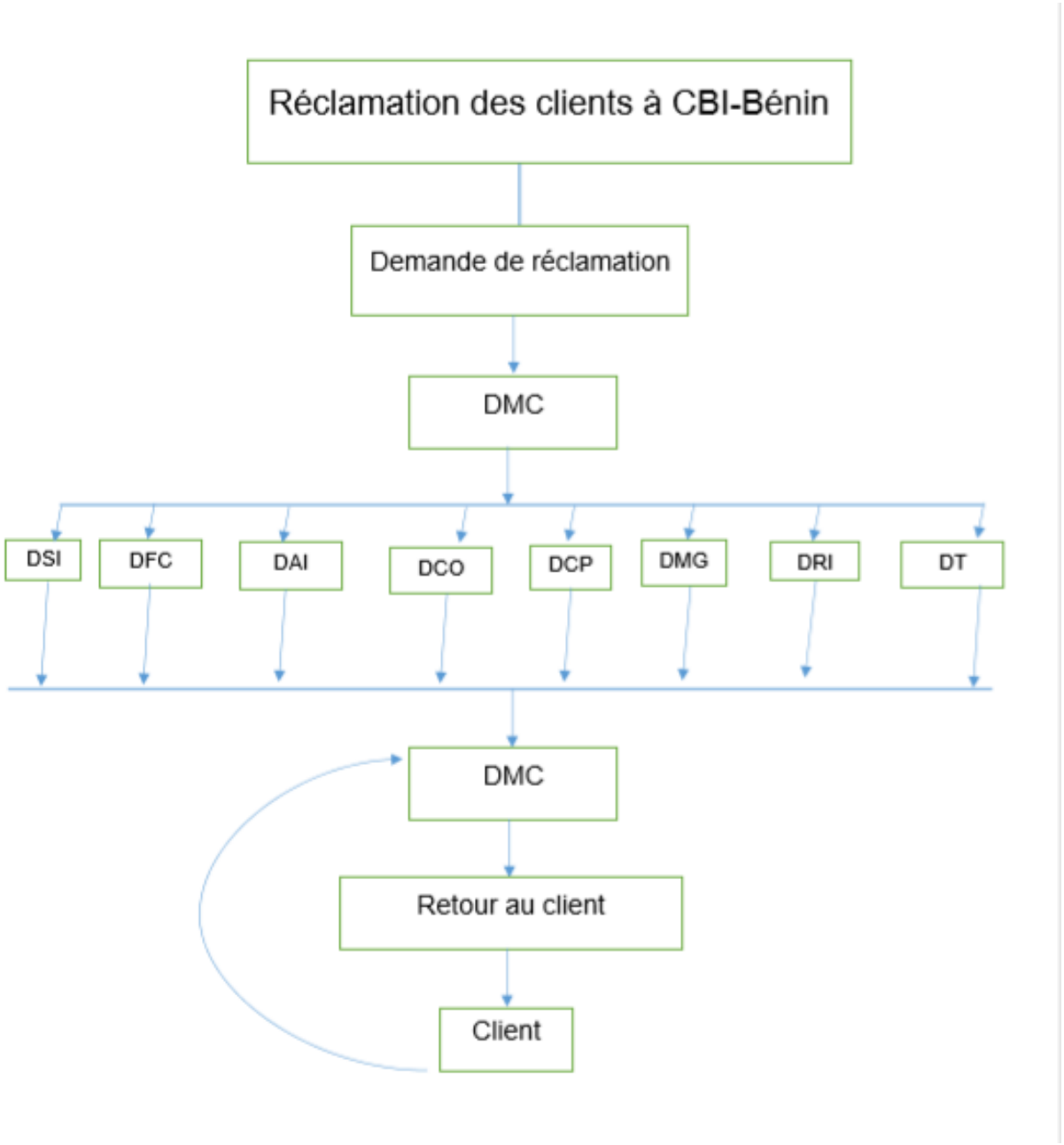


FIGURE 1.2 : Processus de réclamation des clients à Coris Bank International Bénin

Cette manière de gérer les réclamations à des limites comme :

- La perte de temps au client ;
- La fuite de clients : La Banque peut perdre des clients.
- Le mauvais suivi des réclamations.

1.5.3 Les avantages de la solution proposée

Notre application offre plusieurs avantages parmi lesquels nous avons :

- Accessibilité et flexibilité
- Amélioration de la satisfaction client :
  Notre solution permet aux clients de soumettre et de suivre facilement leurs reclamations en ligne.
- Résolution rapide des problèmes :
  Lorsqu'un client soumet une réclamation via la plateforme, il peut s'attendre à une réponse rapide de la part du personnel chargé de la clientèle.
- Meilleure gestion des réclamations :
  Le personnel du Service de Clientèle et du Marketing peut désormais avoir une meilleure qualité de gestion parce qu'il n'aura pas à fouiller tous les documents que le client lui aurait fourni. Il peut gérer certaines réclamations en un clic sans se déranger.

Conclusion

Ce chapitre met en lumière les services offerts par Coris Bank International Bénin, les concepts entrant dans le cadre de notre projet, l'état de l'existant, et et les avantages de la solution proposée.

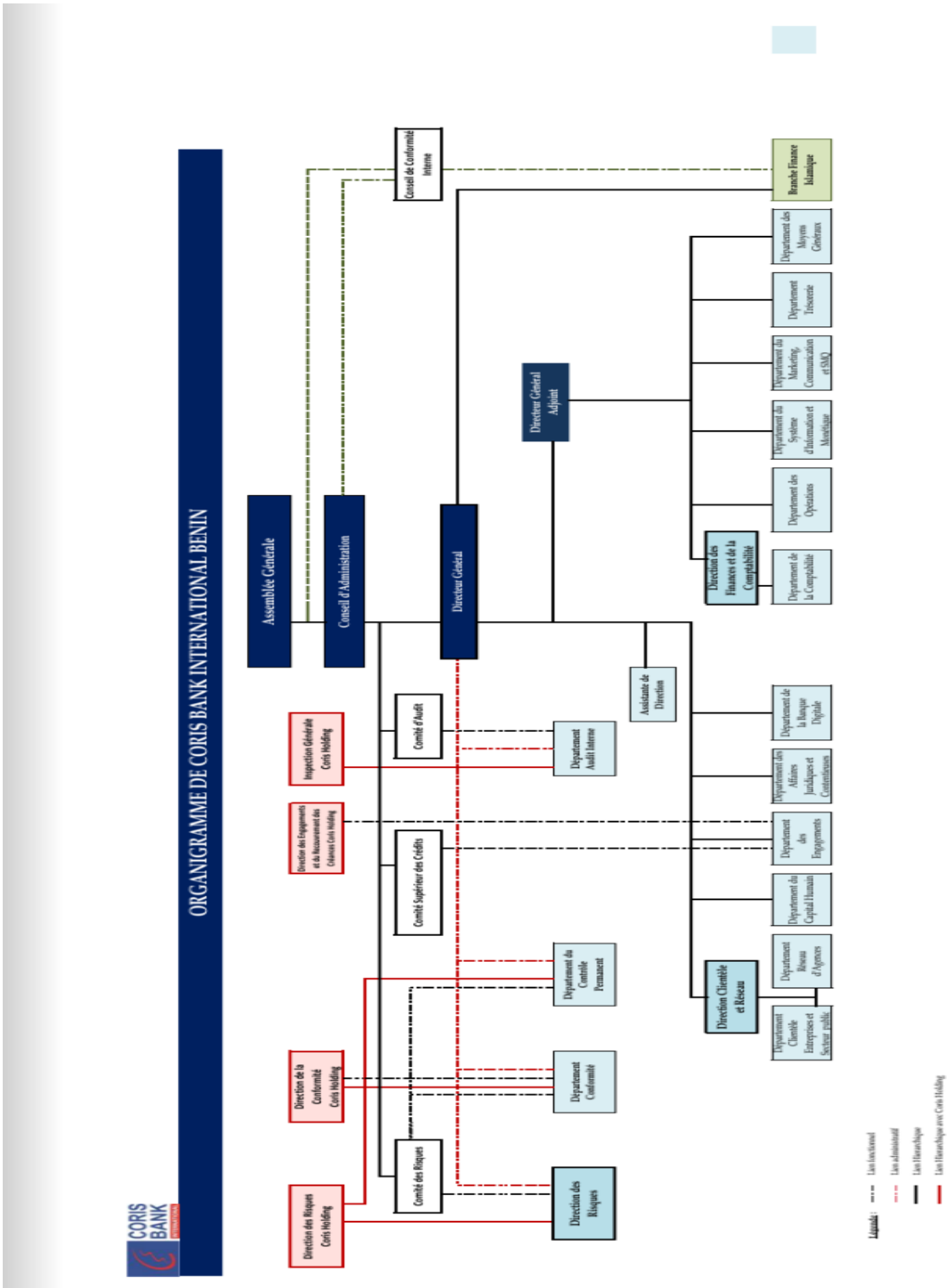


FIGURE 1.1 : Organigramme de la Coris Bank International du Bénin

Chapitre 2

Méthodologie et choix techniques

Introduction

Dans ce chapitre, nous allons vous présenter les méthodologies que nous avons utilisées pour concevoir notre plateforme de suivi des réclamations des clients. Nous expliquerons également nos attentes à la fin de ce projet en nous basant sur les concepts clés que nous avons abordés.

2.1 Objectifs du projet

L'objectif principal de ce projet est de contribuer à la satisfaction des clients en améliorant le service de réclamation leur permettant de faire leurs différentes plaintes sans se déplacer. Il faut aussi noter que cet objectif vise à assurer un service de qualité envers les clients pour rendre visible Coris Bank International sur le marché bancaire national.

2.2 Méthode

2.2.1 Modélisation

Pour atteindre l'objectif souhaité, nous avons opté pour une approche méthodologique de développement, suivant ensuite les étapes nécessaires en accord avec la représentation modélisée résultant de l'analyse du projet. Dans le cadre de l'analyse et de la conception de notre projet, nous avons choisi d'utiliser UML[16] (Unified Modeling Language).

La phase de conception consiste à créer une représentation abstraite de la réalité en excluant certains détails du monde réel. Ce processus implique l'ajout de suffisamment de détails à la solution pour clarifier les aspects techniques. Dans le cadre de l'analyse et de la conception de notre projet, nous avons choisi d'utiliser UML, un langage visuel composé d'un ensemble de schémas appelés diagrammes. Chacun de ces diagrammes offre une perspective unique sur le projet en question. Ainsi, UML met à notre disposition des outils graphiques permettant de représenter de manière visuelle le logiciel à développer.

Dans le cadre de notre projet, nous avons eu le privilège d'engager des discussions approfondies avec le personnel en charge de la clientèle et du marketing au sein de Coris Bank International Bénin. Ces échanges nous ont permis d'obtenir des informations cruciales sur le processus de suivi des réclamations des clients au sein de la banque, nous offrant ainsi un aperçu précieux de la démarche adoptée.

Pour notre projet, nous avons porté notre choix sur trois diagrammes dont :

- Diagramme de cas d'utilisation
- Diagramme de classes
- Diagramme de séquences

2.3 Diagrammes de cas d'utilisation

Pour notre projet, nous avons retenu un diagramme de cas d'utilisation pour le cas "suivi des réclamations des clients".

Ce diagramme nous a permis d'enregistrer deux acteurs que nous nommons : L'acteur Personnel Chargé de Clientèle CBI et le Client.
L'acteur Personnel assure le traitement des réclamations des clients en répondant aux différents messages des clients. Il fait le suivi des différentes plaintes et communique au client le résultat. Il a accès à toutes ces fonctionnalités après qu'il soit connecté à la plateforme de suivi des réclamations.

Pour finir, l'acteur client doit créer un compte et s'y connecter pour faire sa demande. Il peut suivre depuis la plateforme et clôturer qu'il soit satisfait.

Ce digramme de cas d'utilisation du suivi des réclamations nous montre les différentes fonctionnalités de eReclamationCoris.

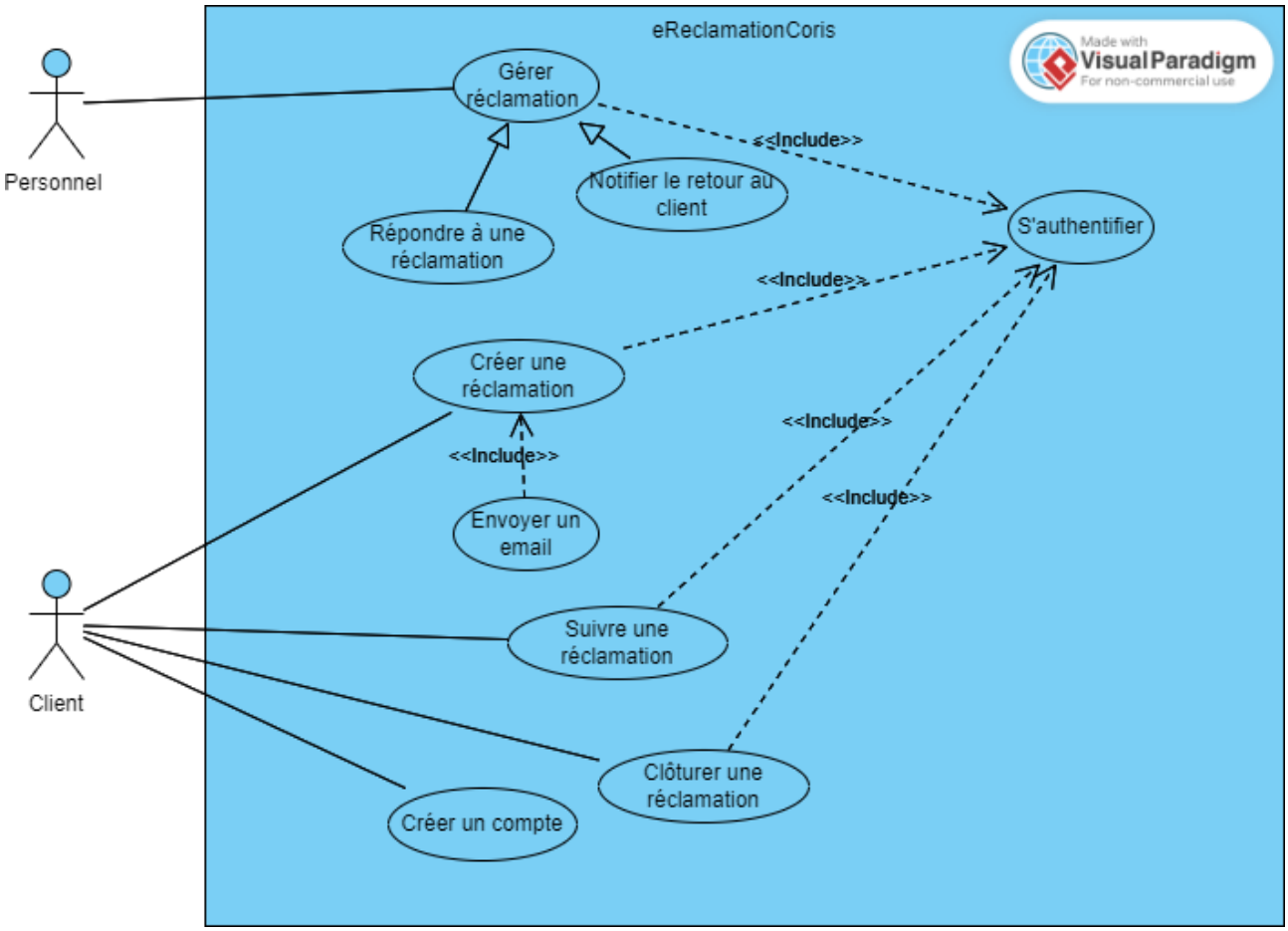


FIGURE 2.1 : Diagramme de cas d'utilisation de suivi des réclamations des clients

2.4 Diagramme des classes

Le diagramme de classes est l'un des diagrammes UML essentiels en Programmation Orientée Objet pour concevoir et communiquer efficacement. Il permet de visualiser et de comprendre la structure d'un système avant de commencer à coder ; ce qui favorise une meilleure organisation, facilite la maintenance, et conduit à un code de meilleure qualité.

Pour notre projet, trois classes ont été retenues : Utilisateur, Reclamation et Reponse.

Voici la description de ces différentes tables dans le tableau.

TABLE 2.1 : Tableau de description

Classe	Description
Utilisateur	Cette classe rassemble les informations du perosnnel chargé de clientèle et le client de la banque Bénin.
Reclamation	La classe Reclamation a pour but d'enregistrer les demandes de réclamations émises par les clients de la coris bank Bénin.
Reponse	C'est la classe dans laquelle chaque conversation concernant les réclamations, est sauvegardée.

Voici, le diagramme des classes pour notre projet de suivi des réclamations des clients.

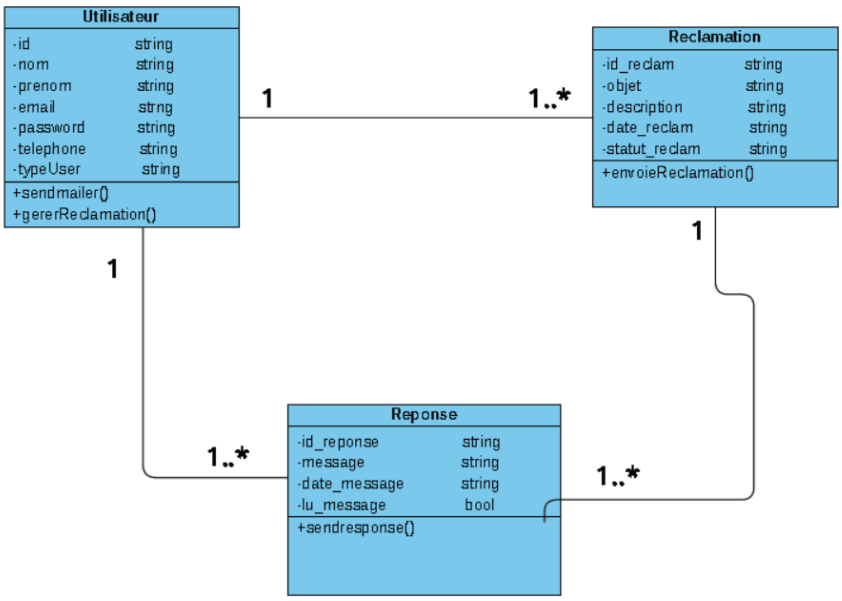


FIGURE 2.2 : Diagramme de classes pour le suivi des réclamations clients

2.5 Diagramme de séquences

Dans notre projet, nous avons incorporé deux diagrammes de séquences essentiels pour décrire les interactions entre les acteurs de notre système.

- Le premier diagramme de séquence concerne le cas ”s'authentifier” :
  Le personnel de coris banque international Bénin doit s'authentifier pour accéder aux différentes réclamations des clients.
  Le client pour sa première fois sur notre application doit créer un compte et s'y connecter.

- Le deux diagramme de séquence concerne le cas "Gérer réclamation" :
  Le deuxième diagramme de séquences consiste à décrire la façon dont les acteurs interagissent avec le système. L'acteur client doit créer un compte et se connecter à son profil client pour émettre une demande de réclamation. Lorsqu'il initie cette action, elle est transmise sous forme de notification au personnel du service de clientèle et du marketing dans sa boîte email[6]. Le personnel reçoit donc la notification par ce canal et ensuite, va se connecter à eReclamationCoris pour répondre au client concerné. Le client peut réagir en renvoyant un message s'il n'est pas satisfait ou décider de clôturer la réclamation lorsqu'il est satisfait.

Ce diagramme de séquences détaillé décrit les interactions complexes entre les acteurs et le système de manière claire et compréhensible.

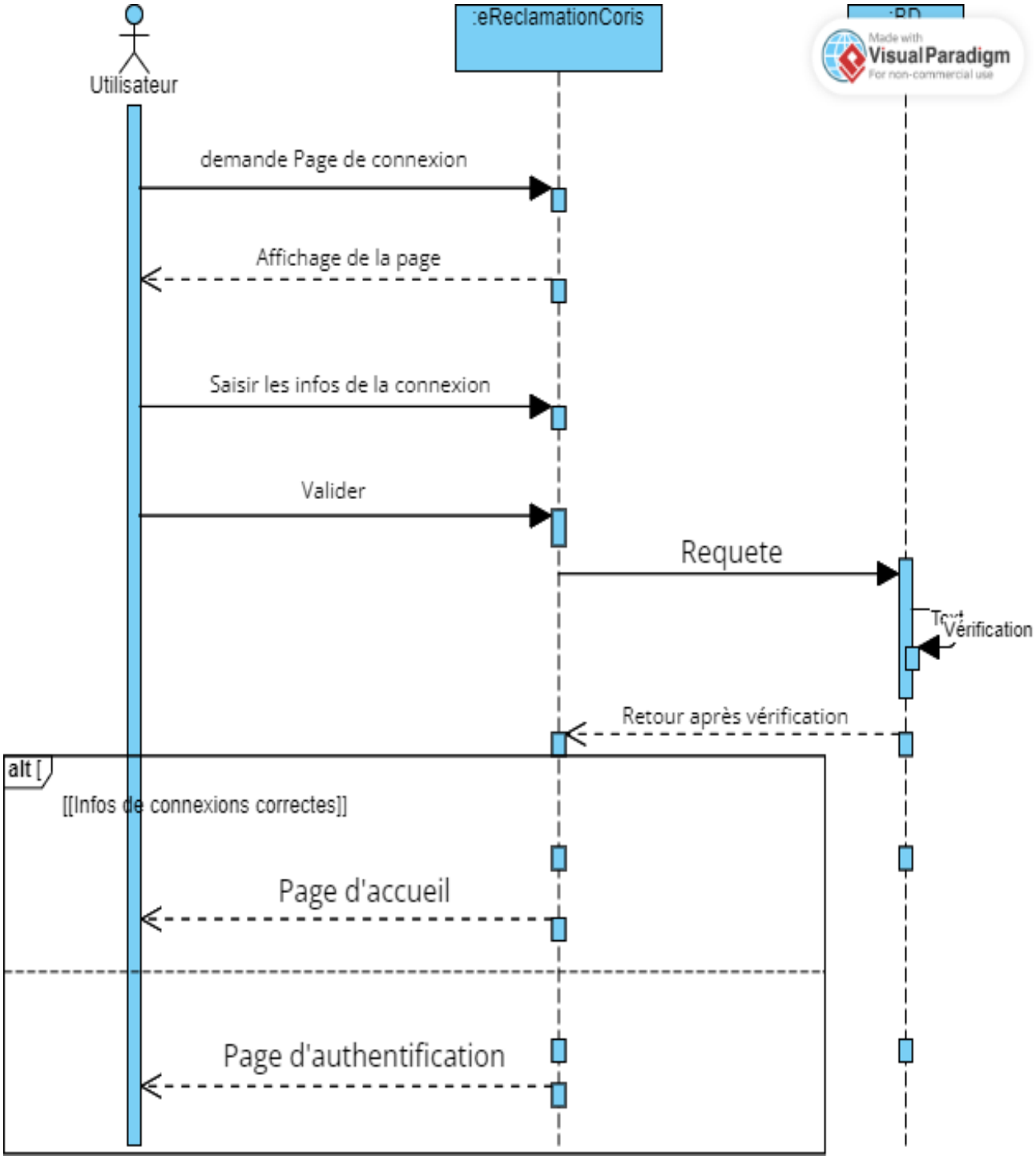


FIGURE 2.3 : Le diagramme de séquences du cas d'utilisation "Authentification"

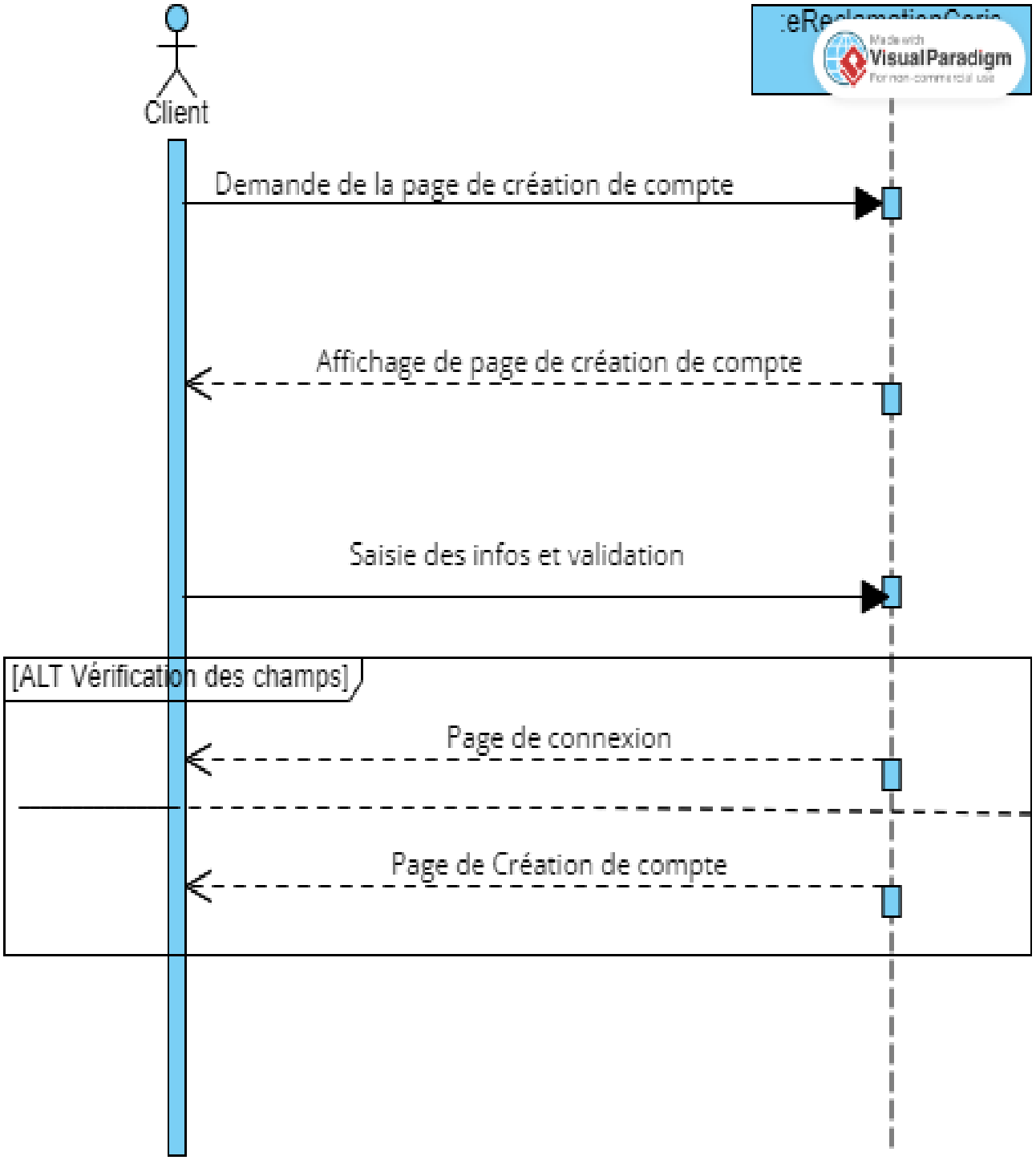


FIGURE 2.4 : Le diagramme de séquences du cas d'utilisation "Créer un compte"

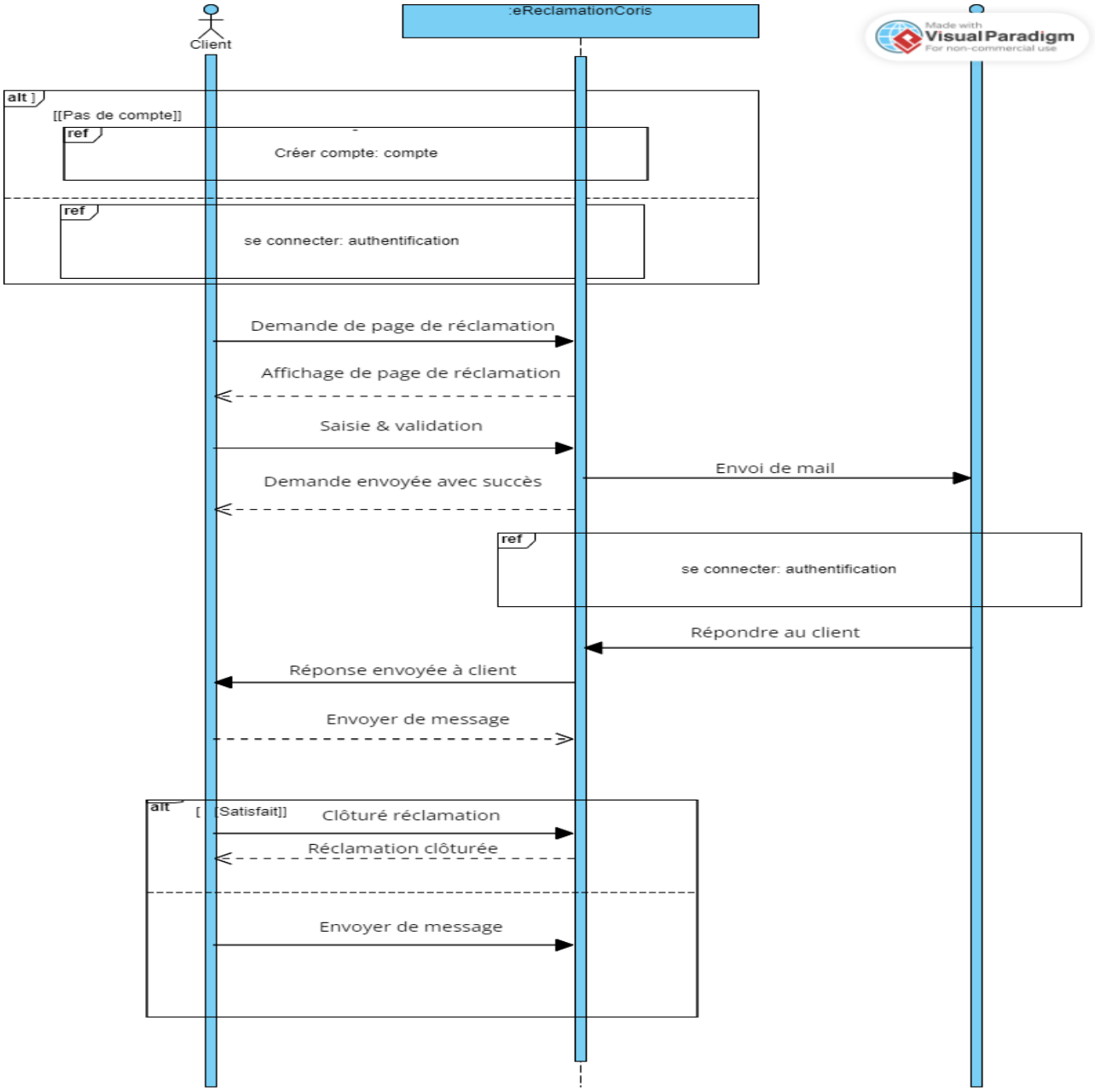


FIGURE 2.5 : Diagramme de séquences de "Gérer une réclamation"

2.6 Choix techniques

2.6.1 Front-end

Le Front-end englobe tous les éléments visibles par l'utilisateur, tout ce qui facilite son interaction avec l'application, tels que les boutons, les images, les contenus textuels, les couleurs, etc.

- Flutter C'est un framework open-source de Google, permettant de développer des interfaces qui assurent l'interaction entre les utilisateurs et le système.

2.6.2 Back-end

Le back-end assure le traitement des données et les fonctionnalités invisibles pour les utilisateurs. Pour notre projet, nous avons utilisé Laravel et MySQL pour le suivi des réclamations des clients.

- MySQL
  MySQL est un système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) open-source. Il permet de stocker, organiser et gérer des données en utilisant le langage SQL (Structured Query Language).

- Laravel
  Laravel est un framework open source de développement web écrit en PHP. Il a été créé par Taylor Otwell et est largement utilisé pour la construction d'applications web modernes et performantes. Laravel[13] suit le paradigme de conception MVC (Modèle-Vue-Contrôleur) et propose de nombreuses fonctionnalités et outils qui simplifient le processus de développement.

Conclusion

Ce chapitre nous a fourni une feuille de route claire pour la mise en œuvre de notre projet, en mettant en avant les choix technologiques et les éléments clés de conception qui sous-tendent notre application. Cela renforce notre confiance dans la réalisation d'une solution efficace et performante pour répondre aux besoins des clients sur le suivi des réclamations des clients de Coris Bank International Bénin.

Chapitre 3

Résultats et discussions

Introduction

Dans cette section, notre projet se traduit par une application mobile (eReclamationcoris) qui offre aux clients de Coris Bank International Bénin la possibilité de faire et suivre leurs demandes de réclamations de manière efficace et transparente.

3.1 Fonctionnement général de notre projet

Notre solution dénommée eReclamationCoris va servir de plateforme pour le Directeur du Service de Clientèle et du Marketing, lui permettant ainsi de répondre plus efficacement aux besoins des clients. Grâce à cette solution, le processus de traitement des réclamations peut être considérablement réduit ; ce qui contribue à une satisfaction client accrue et à une amélioration globale de la qualité des services
eReclamationCoris repose sur des technologies modernes, en l'occurrence Flutter[11] et Laravel[13], garantissant ainsi une expérience utilisateur fluide et une gestion efficace des réclamations des clients. Cette solution vise à renforcer la compétitivité de Coris Bank International Bénin sur le marché financier en répondant de manière efficace aux besoins de sa clientèle.

3.1.1 L'interface d'accueil eReclamationCoris

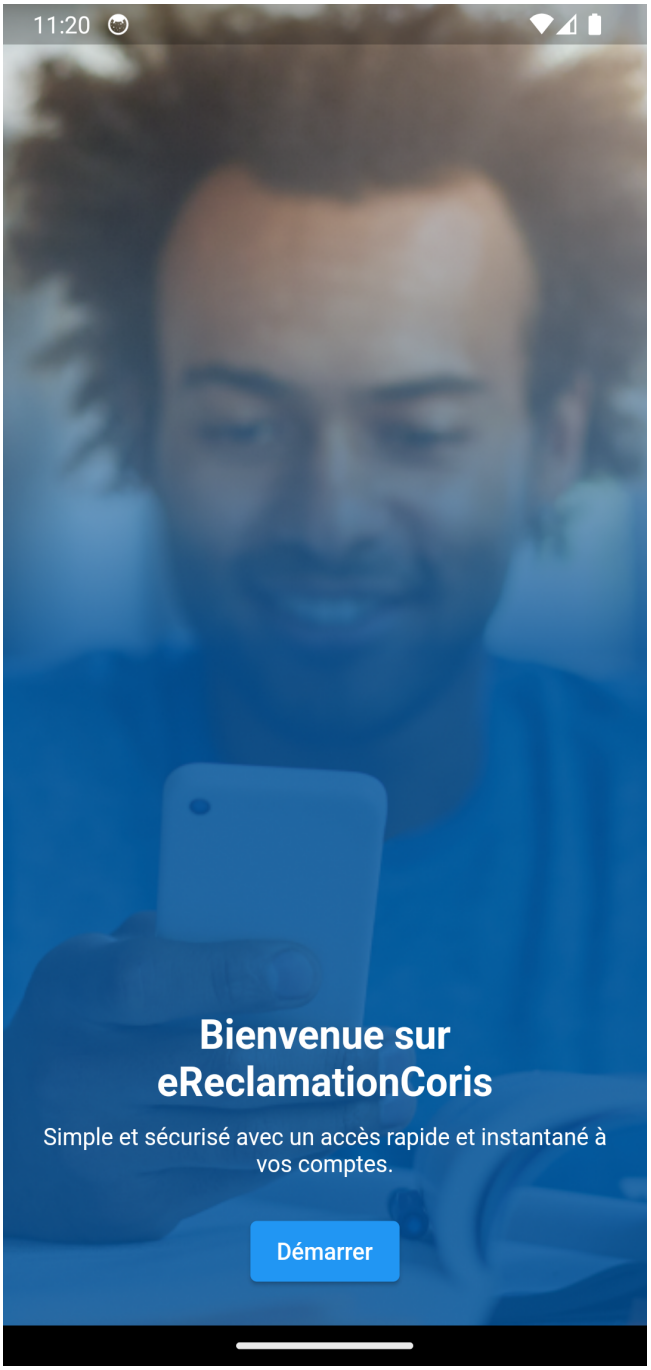


FIGURE 3.1 : Accueil de eReclamationCoris

3.1.2 L'interface d'accès à la page de Login

L'interface de login est requise pour tout client voulant effectuer une demande de réclamation. Le client qui veut faire une demande de réclamation doit se faire connaître en fournissant son code client pour une vérification dans le but de réduire le risque de tout trafic. Une fois qu'il clique sur oui je suis un membre de coris bank, il doit renseigner son code client pour une vérification avant toute réclamation.

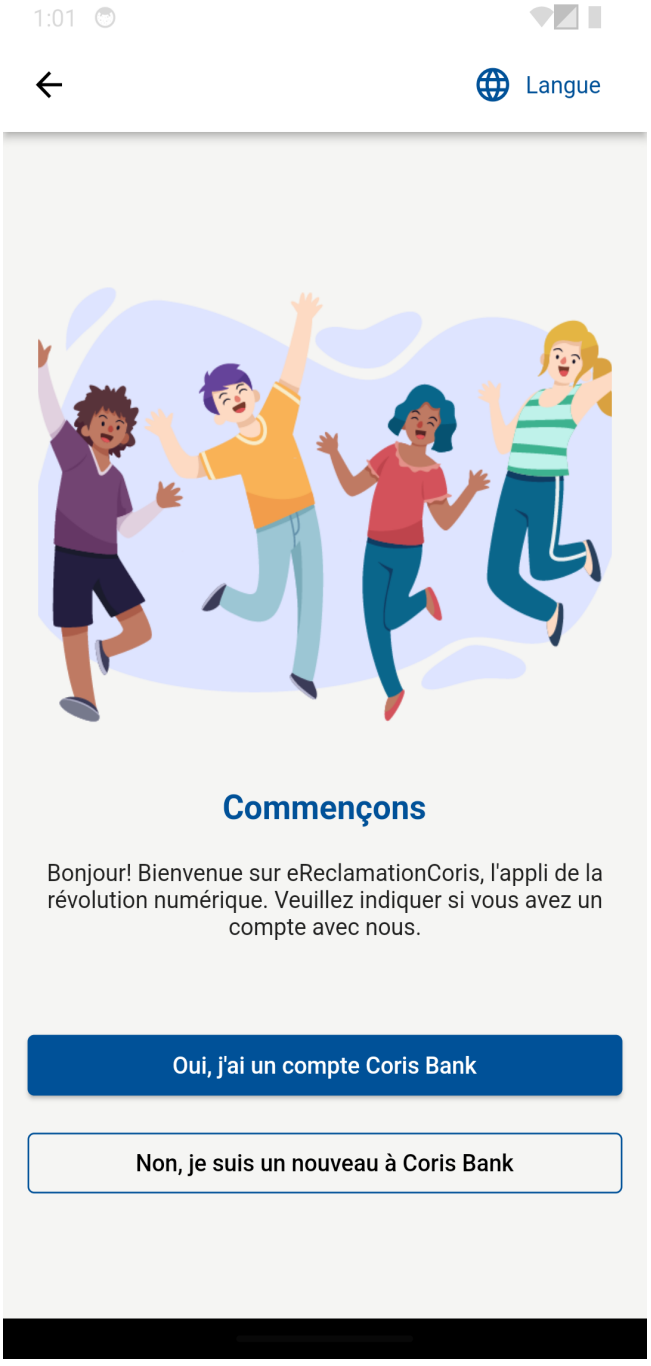


FIGURE 3.2 : L'ouverture de création de compte

3.1.3 Interface d'authentification

L'authentification est une étape essentielle pour les utilisateurs de notre application. Le personnel de Coris bank Bénin doit s'authentifier en utilisant son adresse email professionnelle et son mot de passe

déjà enregistrés dans la base de données de la banque. Une fois connecté, le personnel peut gérer tout type de réclamation des clients en leur demandant des informations nécessaires concernant leurs comptes.

Pour la toute première fois sur eReclamationCoris, le client doit créer un compte, puis s'y connecter avant de se mettre dans le processus de réclamations sur eReclamationCoris.

Voici l'interface de la connexion

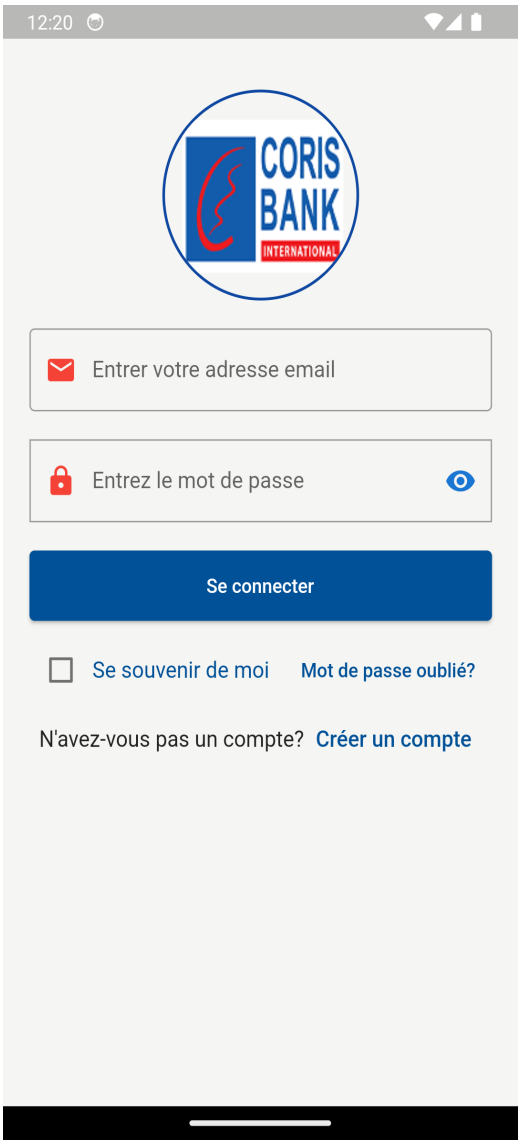


FIGURE 3.3 : Connexion

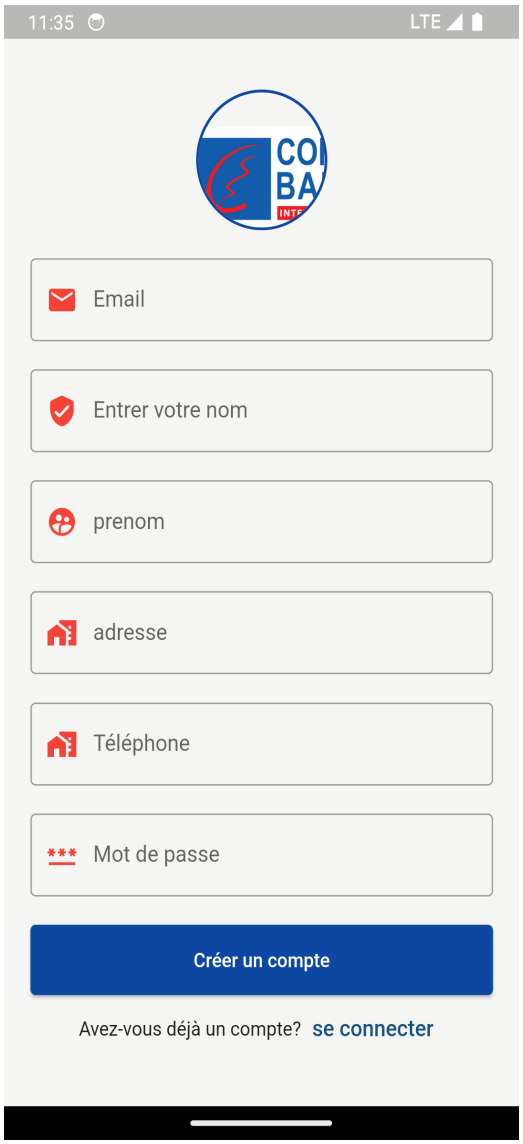


FIGURE 3.4 : Création de compte

L'interface de l'administrateur Gestionnaire de reclamation

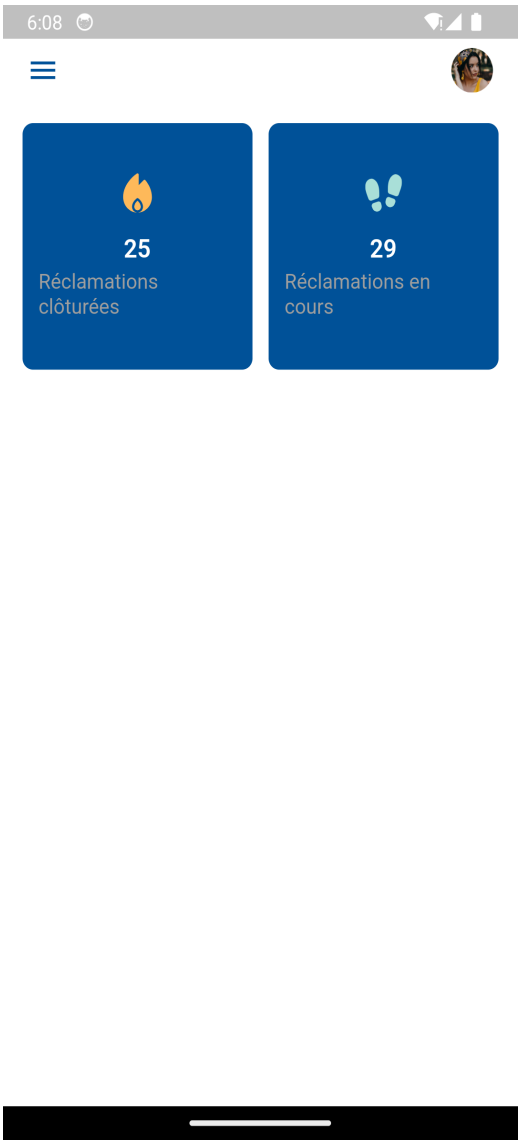


FIGURE 3.5 : Admin personnel CBI

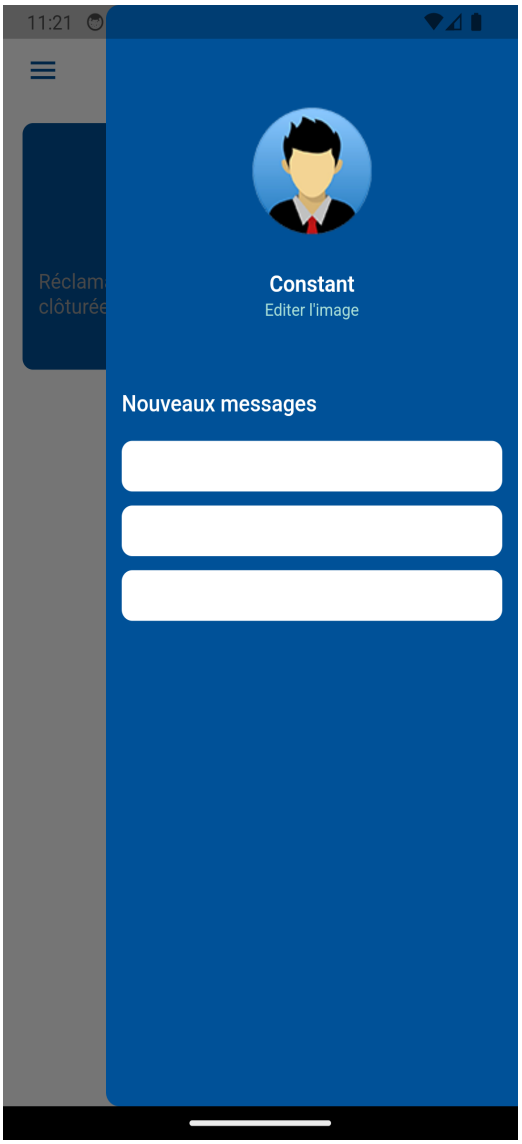


FIGURE 3.6 : Profile

Après la connexion du client, il peut maintenant faire sa réclamation et attendre un retour depuis notre application. Dès que le client fait la demande de réclamation, un email est envoyé automatiquement au personnel chargé de clientèle et du marketing CBI Bénin afin qu'il prenne en compte la nouvelle plainte.

voici les interfaces de la demande de réclamation, le message reçu par email et son retour au client.

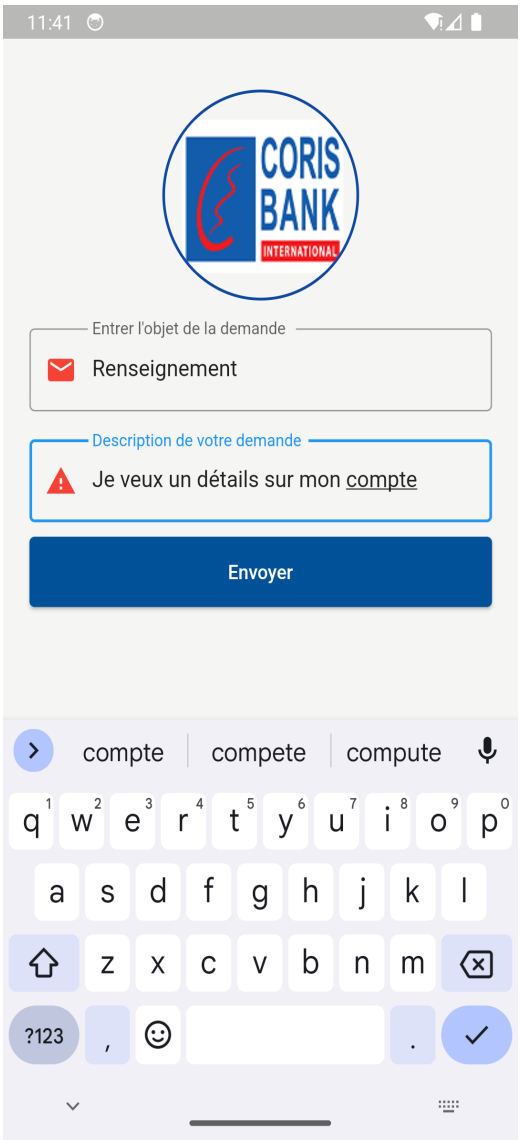


FIGURE 3.7 : réclamation du client

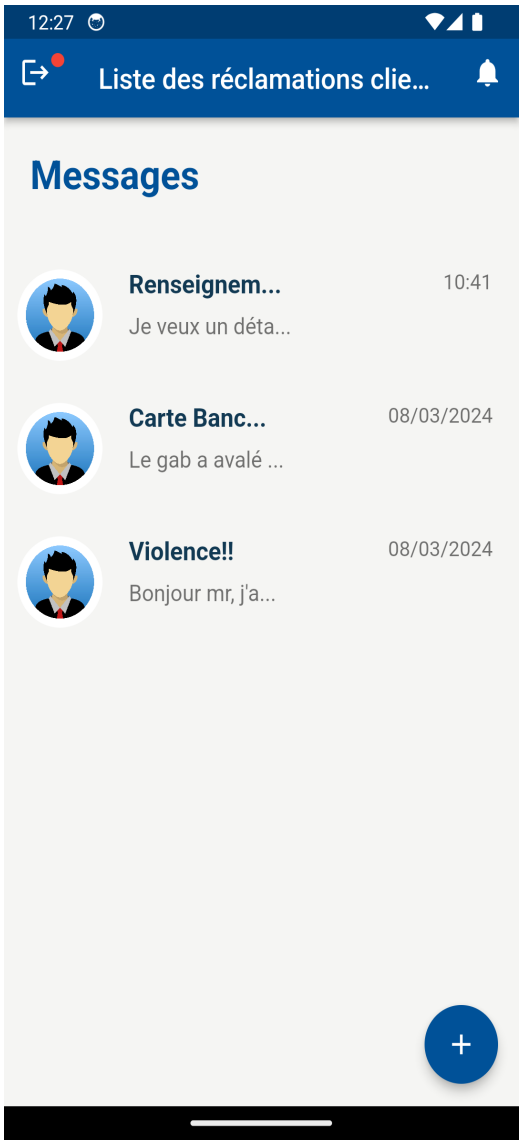


FIGURE 3.8 : Liste des reclamations d'un client

Voici le mail que le personnel reçoit de la part du client qui a enregistré la réclamation.

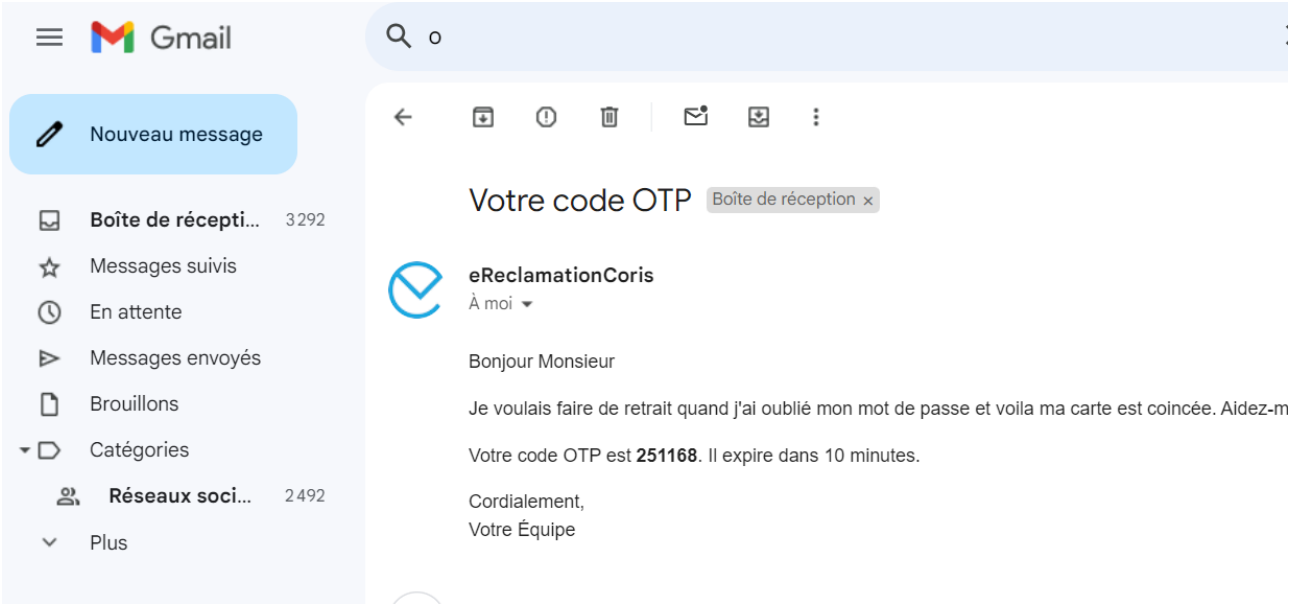


FIGURE 3.9 : Message reçu par email

Les échanges entre le client et le personnel montrant l'importance de la réclamation.

Le bouton "clôturer" permet au client de donner son avis par rapport à sa demande. Tant que la réclamation n'est pas clôturée, le client peut toujours revenir dessus. En clôturant la réclamation, le client permet au personnel de clientèle d'évaluer le nombre de client satisfait pour s'améliorer davantage.

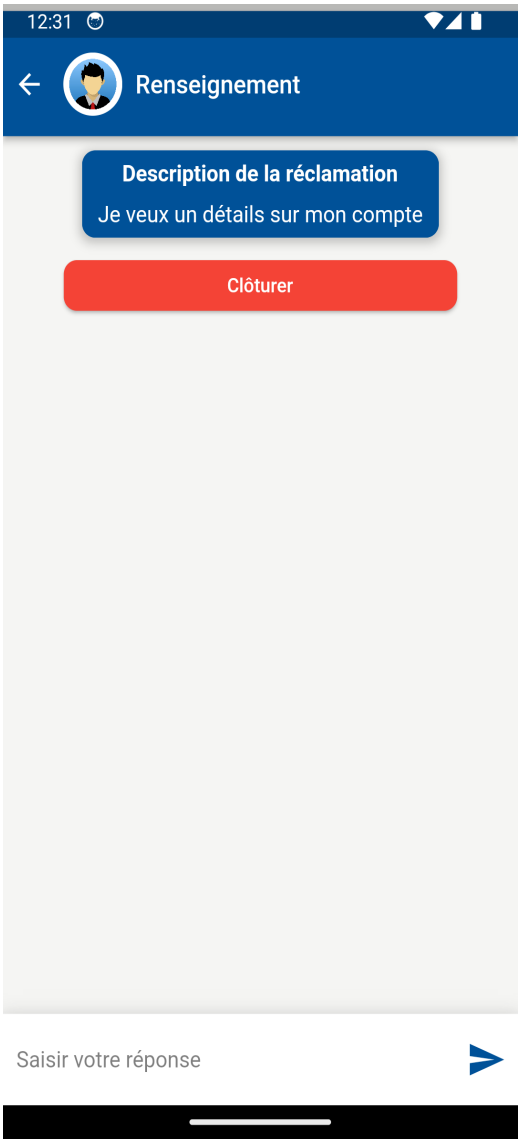


FIGURE 3.10 : Message du client

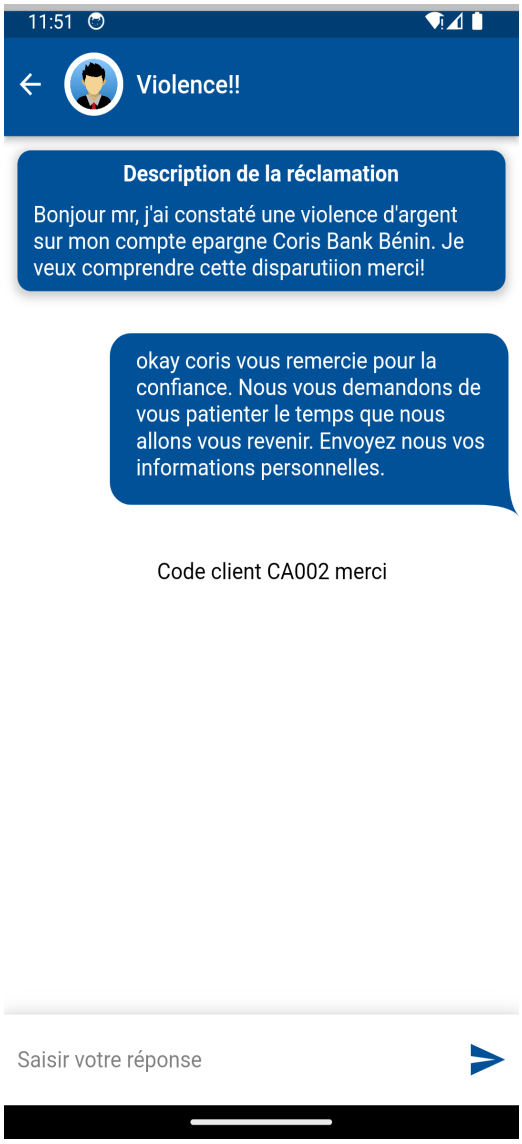


FIGURE 3.11 : Réponse du Personnel de Coris Bank

Lorsque le client est satisfait, il clôture la réclamation en cliquant sur le bouton "clôturer".

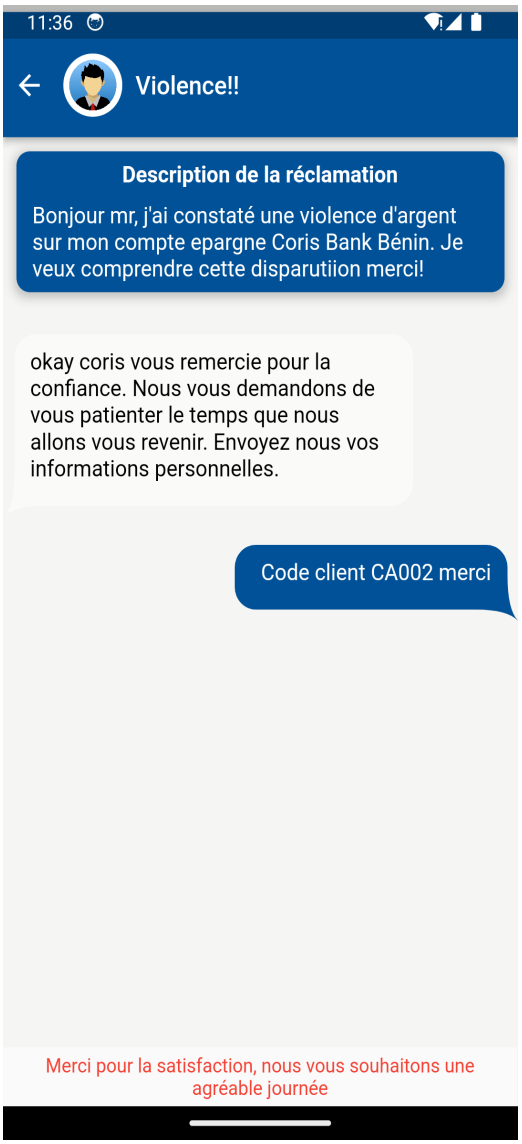


FIGURE 3.12 : Message clôturé



FIGURE 3.13 : Liste des réclamations clôturées

3.1.3.1 Gestion de profil

Une fois le personnel de CORIS BANK INTERNATIONAL Bénin connecté à son compte, il a la possibilité de personnaliser son profil en modifiant sa photo de profil.

3.1.3.2 Discussion

La plateforme que nous avons développée pour Coris Bank International Bénin a pour objectif d'améliorer la gestion des réclamations des client. Elle offre aux clients la possibilité de signaler toute fraude sur leur compte, renforçant ainsi leur confiance et leur fidélité envers la banque. Cependant, nous pensons que cette application peut être encore améliorée notamment en ajoutant les fonctionnalités que nous allons préciser dans les perspectives.

Conclusion

Ce chapitre nous a permis de présenter les résultats de notre travail, notamment les captures d'écran de notre projet. Nous visons à améliorer davantage l'interface utilisateur pour offrir une meilleure expérience aux clients.

Conclusion Générale et Perspectives

En conclusion, ce travail nous a permis de mettre en application toutes les connaissances que nous avons acquises au cours de notre formation. Nous espérons fortement que ce système eReclamation-Coris impactera positivement Coris bank Internatinal Bénin dans sa gestion du suivi des réclamations des clients. Par ailleurs, nous pensons que ce travail peut être encore amélioré notamment en ajoutant les modules et fonctionnalités suivants :

- L'amélioration de la trace du suivi des réclamations
- Le développement de la version web pour la gestion des réclamations,
- Développer une application web à l'interne pour va assurer le traitement des réclamations entre le personnel ;
- La vérification d'identité ;
- Le cryptage des messages pour assurer la sécurité des échanges de bout en bout.

Bibliographie

[1] Frank W. ZAMMETTI. "*Practical Flutter : Improve your Mobile Development with Google's Latest Open Source SDK édition 2019* ", consulté en avril 2023

[2] Rap Payne. "*Practical Flutter : Create Cross-Platform Mobile Apps*", édition 2019.

[3] Barry A. Burd. "*Flutter For Dummies*", édition, 2020.

[4] Edward Thomton. "*Flutter For Beginners*",édition 2020.

[5] Maurice Chavelli. "*Découvrez le framework Laravel*",édition 2020.

Webographie

[6] Flutter mailer, https://pub.dev/packages/flutter_mailer, Pour envoyer automatiquement les emails aux personnels.

[7] Zoho Desk IA, https://www.zoho.com/desk/zia.html, plateforme de réclamation assistée par l'intelligence artificielle.

[8] GetApp IA, https://www.getapp.fr/directory/1277/claims-processing/software, plateforme de réclamation assistée par l'intelligence artificielle.

[9] LiveAgent, https://www.liveagent.fr/logiciel-de-gestion-de-plainte/, plateforme de réclamation.

[10] Ecobank Mobile, https://www.ecobank.com/personal-banking

[11] Flutter, https://pub.dev/, Documentation flutter, pour la conception des interfaces utilisateurs

[12] ChatGPT-3, https://chat.openai.com, pour les différentes difficultés rencontrées.

[13] Laravel 10 , https://apical.xyz/fiches/travailler_avec_laravel/Qu_est-ce_que_Laravel, pour les différentes difficultés rencontrées en Laravel pour la conception de l'API.

[14] Liaison de l'API à flutter, https://www.amazon.fr/Laravel-Backend-Flutter-Frontend-English-ebook/dp/B084H8JYXW.

[15] Création de l'api, https://openclassrooms.com/fr/courses/6573181-adoptez-les-api-rest-pour-vos-projets-web.

[16] La maîtrise des diagrammes UML, https://fr.wikipedia.org/wiki/UML_(informatique)#:~:text=Le%20Langage%20de%20Mod%C3%A9lisation%20Unifi%C3%A9,et%20en%20conception%20orient%C3%A9e%20objet..

Table des matières

Dédicace ii

Remerciements iii

Résumé iv

. iv

Abstract v

. v

Liste des figures vi

Liste des tableaux vii

Liste des acronymes viii

Introduction 1

1 Revue de Littérature 3

Introduction 3

1.1 Présentation de la banque Coris Bank International Bénin 3

1.1.1 Historique de la structure d'accueil CBI Bénin 3

1.2 Produits et services 3

1.3 Comptes 4

1.3.1 Le compe d'épargne 4

1.3.2 Les comptes chèques 4

1.3.3 Les produits et services 4

1.4 Terminologies clés 5

1.4.1 Application mobile 5

1.4.2 Les types d'applications mobile 5

1.4.3 Les types d'applications web 5

1.4.4 Suivi des réclamations 5

1.5 Etude de solutions existantes sur la gestion des réclamations 6

1.5.1 Les existants de réclamations 6

1.5.2 La gestion actuelle des réclamations des clients à CBI Bénin 6

1.5.3 Les avantages de la solution proposée 7

Conclusion 8

2 Méthodologie et choix techniques 10

Introduction . . . 10
2.1 Objectifs du projet . . . 10
2.2 Méthode . . . 10
2.2.1 Modélisation . . . 10
2.3 Diagrammes de cas d'utilisation . . . 11
2.4 Diagramme des classes . . . 13
2.5 Diagramme de séquences . . . 14
2.6 Choix techniques . . . 17
2.6.1 Front-end . . . 17
2.6.2 Back-end . . . 18
Perspectives . . . 18
Conclusion . . . 18

3 Résultats et discussions **19**
Introduction . . . 19
3.1 **Fonctionnement général de notre projet** . . . 19
3.1.1 L'interface d'accueil eReclamationCoris . . . 20
3.1.2 L'interface d'accès à la page de Login . . . 21
3.1.3 Interface d'authentification . . . 21
3.1.3.1 Gestion de profil . . . 27
3.1.3.2 **Discussion** . . . 27
Conclusion . . . 27

Conclusion **29**

Bibliographie **30**

Webographie **31**

Table des matières **32**