



Rapport de stage

**Banque :
United bank for Africa**

Août - Septembre 2024

ADA ESSONE Anne Lyse Charlotte

Sommaire.

Rapport de stage

Introduction.

01 **Présentation de l'entreprise.**

02 **Mon rôle et mes missions.**

03 **Mes réalisations.**

04 **Bilan du stage.**

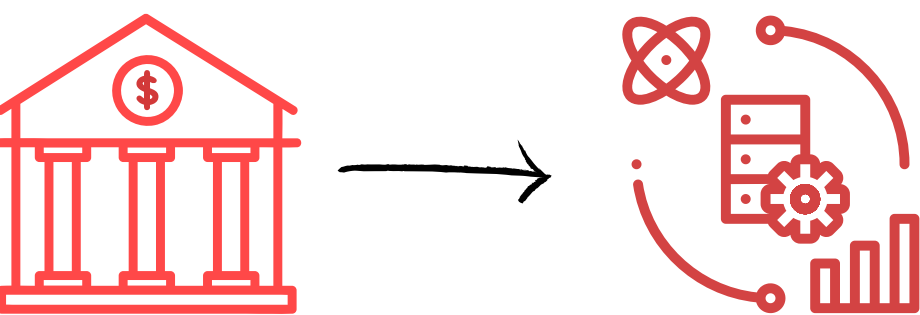
05 **Conclusion**

Introduction

Durant mon BTS c'est très important de faire plusieurs stages pour appliquer les connaissances .

J'ai effectué mon stage d'initiation au sein de la structure bancaire United Bank for Africa qui est un établissement international à caractère économique.

UBA (United Bank for Africa) joue un rôle important dans notre vie économique. Le secteur bancaire est le domaine par excellence où la digitalisation devrait prendre son développement et les banques, conscientes de l'importance de cette transformation digitale comme un accélérateur de la croissance et de la productivité, devront adapter profondément leur business model aux changements portés par l'internationalisation des marchés, l'avènement des canaux de distribution digitaux et le changement du comportement des consommateurs afin de rester compétitives sur un marché de plus en plus concurrentiel et aux conditions des plus contraignants à tous les niveaux.



Ada Essone Anne Lyse Charlotte

Présentation de l'entreprise.

À propos

UBA GABON est une filiale du groupe UBA Group plc basé à Lagos au Nigeria .UBA GABON a commencé ses opérations en 2009 .

Notre vision globale est d'être l'institution leader, incontestée et dominante des services financiers en Afrique.

Notre mission, être un modèle pour les entreprises africaines en créant une valeur supérieure pour toutes nos parties prenantes dans le respect des normes éthiques et déontologiques les plus élevées , tout en bâtissant une institution pérenne .

Nos valeurs sont l'excellence , l'entreprise et l'exécution.

UBA GABON offre divers produits et services bancaires de qualité et toujours plus innovants centrés sur la satisfaction client.

UBA GABON

www.ubagroup.com

Vallée sainte marie-
Boulevard Triomphal

Avec des produits novateurs tels que la carte Prépayée ,Internet Banking ,Leo, Mobile Banking ou encore Magic Banking ,UBA Gabon a su se positionner comme la banque la plus innovante du secteur bancaire local (en tirant parti de l'expertise en la matière du groupe UBA).

Cette structure élu cinq fois Meilleure Banque de l'année par le magazine financier The Banker, entend se positionner comme meilleure banque digitale, rehausser son image de marque et affirmer sa notoriété.



02 **Mon rôle et mes missions.**

Mon rôle

Mon rôle au sein de UBA GABON était d'assurer la satisfaction pleine des clients.

De répondre à tous les besoins et d'apporter au mieux des solutions à toutes demandes et requêtes.

Un accueil chaleureux et convivial était au rendez-vous lors du contact entre les clients et moi.

Mes missions

MISSION OPÉRATIONNELLE

Ces missions opérationnelles étaient définies par un rapport constant de l'évolution des produits digitaux de la banque et la résolution des différents problèmes que ces derniers engendraient.

MISSION CRÉATIVE

Au cours de cette mission, je devais être en mesure de proposer des services avancés aux clients concernant l'usage de nos différents produits digitaux.

MISSION STRATÉGIQUE

Ma mission stratégique consistait à emmener le client à repartir avec plusieurs produits digitaux de la banque .

Réalisation 1

Il s'agirait de mettre en place une plateforme de plainte pour les clients.

Cette plateforme permettrait d'évaluer notre service client par rapport à l'accueil en agence et sur la qualité des produits digitaux .

Lors de la venue en agence le client peut effectuer diverse opérations à savoir:

- Rencontrer un gestionnaire
- Rencontrer les chargés clientèle
- Passer à la caisse.

Aussi, il leur est suggéré de s'enrôler sur : Internet banking , Leo et Mobile banking .

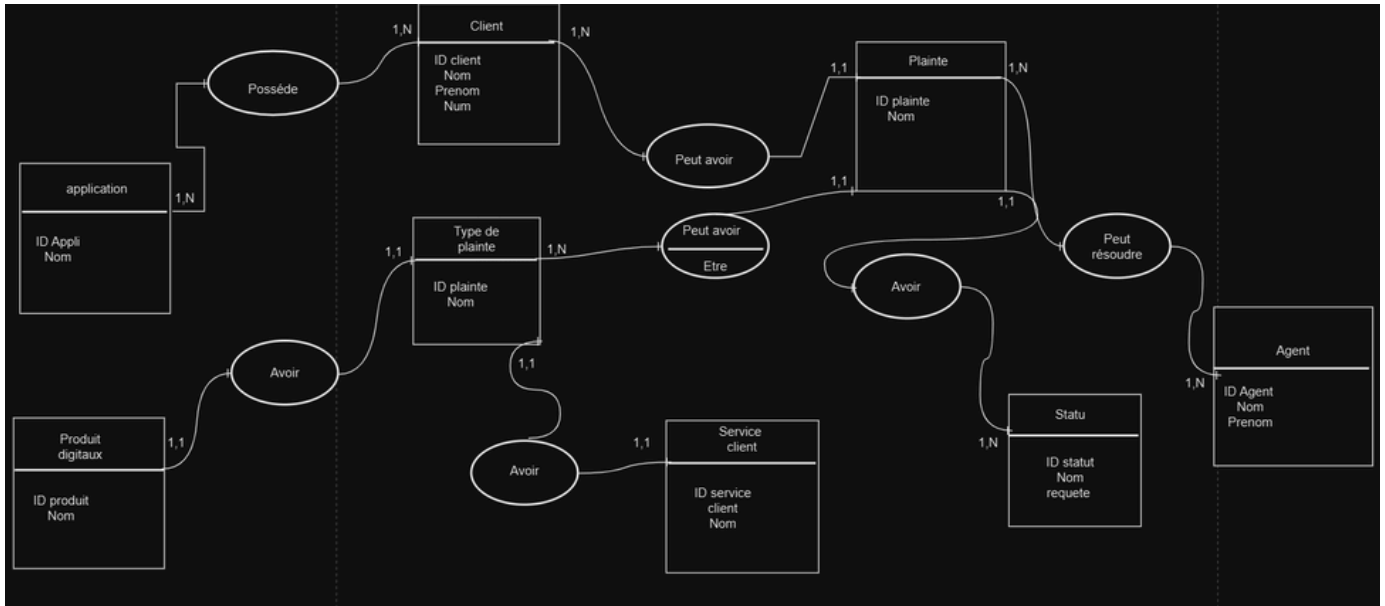
Ces applications disposent de 3 principales fonctionnalités :

- Enrôlement
- Téléchargement des relevés
- Virement .

Les plaintes sont traitées par différents services.

Cette plateforme va être mise en place pour gérer les différentes plaintes des clients suite aux différents produits digitaux.

Réalisation 2



Le diagramme de classes ci-dessus représente la structure et les relations entre les différentes classes du système. Ce diagramme a été créé à l'aide de Drawio. Le diagramme comprend des classes et met en évidence les relations entre les classes à l'aide des connecteurs. Ce diagramme de classes offre une vue d'ensemble de la structure du système et des relations entre les différentes classes, ce qui facilite la compréhension et la communication des concepts clés de celui-ci.

04 Bilan du stage.

Bilan professionnel

Avoir été sous la supervision d'un expert dans le domaine de l'informatique m'a permis d'apprendre davantage dans ce domaine. De comprendre et d'analyser les différents enjeux et risques que peut comporter le système informatique.



Rapport de stage

Bilan humain

Sur l'aspect humain, j'ai pu développer mes compétences interpersonnelles. En effet, j'ai su améliorer mon sens de la communication et la gestion de temps, essentielles pour le fonctionnement d'une équipe agile.



Ada Essone Anne Lyse
Charlotte

05 Bilan du stage.

Compétences personnelles

Grâce à ce stage, j'ai pu constater que le secteur du digital évolue rapidement, et ainsi m'adapter aux nouvelles technologies.

Mais également, être dans la conception des solutions innovantes et penser en dehors des sentiers battus est essentiel, notamment dans le digital.

Et enfin, apprendre à prioriser les tâches et à respecter les délais est une compétence clé dans un environnement souvent dynamique.



Esprit d'équipe



Communication

Ces différentes compétences ont été développées durant toute ma période d'apprentissage.



Autonomie



Organisation

06 Conclusion

Conclusion

En somme, au cours de ce projet de fin de cycle, j'ai pu mettre en pratique mes connaissances théoriques acquises durant ma formation pour la préparation du BTS. Il était question pour nous de concevoir un diagramme qui permettra la gestion des plaintes des clients. La gestion de cette plainte est un sujet intéressant car il nous permet de voir les limites des produits digitaux et met en évidence le fait que le monde évolue et avec lui les procédés technologiques. De ce fait, nous avons réparti notre travail.

Dans cette phase, nous avons élaboré la conception du modèle de l'application, ce qui nous a amené à choisir l'outil d'analyse UML pour les avantages qu'il propose, puis nous avons explicité le mode de développement de l'application, outils et architecture.

La mise en œuvre de ce projet de gestion de plainte m'a apporté énormément notamment, l'amélioration de mon anglais, un avant-goût du rythme de travail en entreprise, et bien plus encore.

Bien que l'apport soit grand, j'ai rencontré quelques difficultés en lien avec chacun des éléments cités en gain. Mais cela reste tout de même une magnifique expérience dans le chemin de l'informatique.