REPUBLIQUE DU CAMEROUN

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Paix – Travail – Patrie

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

MINISTERE DES ENSEIGNEMENTS

SUPERIEURS

REPUBLIC OF CAMEROON

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Peace – Work - Fatherland

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

MINISTRY OF HIGHER

EDUCATION







**RAPPORT DE STAGE ACADEMIQUE**

**CONCEPTION D’UNE APPLICATION MOBILE DE SUIVI ET PROSPECT DE LA CLIENTELE : Cas de la Micro Finances CECAW**

Stage Académique effectué à la Micro Finances **CECAW** Du 03 Mai au 24 Juillet 2022 En vue de l’obtention de la Licence Professionnelle en Informatique

**Département :** Informatique

**Filière :** Génie Logiciel

**Niveau :** BACC + 3

**Rédigé et présenté par :**

**KENGNE Rodrigue Martial**

**Matricule N° :**

**Encadreur Académique :**

**M. BIENVENU KENFACK**

**Enseignant à l’IME**

**Encadreur Professionnel :**

**M. SONKWA FERNAND**

**Chef du Département Informatique de CECAW**

**ANNEE ACADEMIQUE : 2021 / 2022**

**DEDICACE**

**Je dédie ce modeste travail à**

A Mme LÜCHTEFELD

Marguerite Michelle

**REMERCIEMENT**

Cette œuvre est le fruit d’apprentissages, d’efforts et de dur labeur sans lesquels ce rapport n’aurait jamais vu le jour. Nous ne saurons présenter un tel travail sans adresser nos sincères et humbles remerciements à l’endroit de :

* Notre Père Tout Puissant Le Très Haut pour toutes les grâces qu’il ne cesse de nous accorder ;
* Dr. Blaise OUAFO pour sa Disponibilité ;
* Ma mère Mme KIESSU Jeannette pour son soutien incontestable malgré les nombreuses difficultés rencontrées ;
* Mme Michelle Marguerite LÜCHTEFELD pour son soutien, disponibilité, encouragements et ses nombreux conseils ;
* M. KENFACK mon encadreur académique pour sa disponibilité permanente, sa promptitude et ses conseils aussi bien professionnels qu’interrelationnels ;
* M. SONKWA Fernand mon encadreur professionnel pour ses conseils et son assistance tout au long de ce travail ;
* L’ensemble du personnel de l’entreprise CECAW FINANCES pour leur assistance permanente, leurs encouragements et leurs innombrables conseils ;
* Toute l’équipe pédagogique de l’IME notamment les intervenants professionnels responsables de la filière « Génie Logiciel » pour les connaissances transmises et leurs disponibilités ;
* Mes sœurs et mes frères pour leurs encouragements et soutiens aussi bien sur le plan moral que physique ;
* Tous mes amis pour leur soutien, leurs conseils, leurs encouragements, leur sympathie et l’esprit d’équipe cultivé entre nous ;
* Sans oublier ceux qui de près ou de loin m’ont soutenu dans la réalisation de cette œuvre.

**Avant - Propos**

Le gouvernement camerounais dans le souci, et la volonté de permettre aux jeunes d’intégrer la vie ou le milieu professionnel a autorisé la création de l’Institut supérieur de Management et de l’Entreprenariat (IME) par arrêté ministériel N°10/02174/MINESUP/DDES/SAC/NJE/ebm. Les progrès scientifiques bousculent de plus en plus les acquis, qu’ils soient du domaine de la science pure ou du domaine de la recherche appliquée. Dans cette mouvance la professionnalisation de la formation constitue le seul moyen de s’y arrimer. Plus que jamais l’avenir des jeunes passera par cet impératif. Conscient de cette nécessité, l’Institut supérieur de Management et de l’Entrepreneuriat (IME) s’est assigné comme objectif d’apporter sa contribution pour relever ce défi en alliant le savoir être et le savoir-faire dans la formation qu’il propose aux jeunes. Pour répondre à ce besoin pressant de diversification et d’évolution, IME propose aux jeunes Camerounais et Africains de la sous-région une formation à deux dimensions, l’une théorique formée de cours magistraux dans les domaines tels que :

* Comptabilité et gestion d’entreprise (CGE)
* Action commercial (ACO)
* Banque et finance (BF)
* Commerce international (CI)
* Gestion logistique et transport (GLT)
* Génie logiciel (GL)
* Communication d’entreprise (CE)

Et également en licence portant sur les spécialités suivantes :

* Génie logiciel (GL)
* Marketing et management opérationnel (MMO)
* Gestion des ressources humaines (GRH)
* Réseau et télécom (RT)
* Sécurité informatique (SI)
* Comptabilité et finance (CF)
* Audit et contrôle de gestion (ACG)
* Gestion logistique et transport (GLT)

L’étudiant de Licence professionnelle est tenu d’effectuer un stage en entreprise durant son cursus académique. Ce stage permettra aux étudiants de mieux appréhender le monde professionnel et de compléter les connaissances acquises. C’est dans cette optique que nous avons effectué un stage au sein de l’entreprise CECAW FINANCES où nous avons eu pour thème « Conception d’une application mobile Suivi et Prospect de la clientèle».

**Résumé**

Tout au long de la période de notre stage académique, nous avons travaillé au sein du département informatique de la Micro finance CECAW où il nous a été confié la tâche de la réalisation d’une application mobile de suivie et prospect de la clientèle.

Dans le cadre de notre projet, nous avons mit en application les recommandations en matière de gestion de projet SCRUM AGILE, nous avons également, travaillé à la conception de l’application.

Suite à une étude détaillée du système en place, il en ressort de multiples difficultés dont les principales sont :

* L’enregistrement de la clientèle se faisait manuscrit par des commerciaux en prospection
* Perte de données cruciales de l’entreprise et manque de traçabilité des informations.

C’est donc face à ses difficultés non exhaustives qu’il nous a été confié le projet de réalisation d’une application mobile permettent de palier à ses problèmes que rencontre l’entreprise.

Cette période, constituant une expérience riche et passionnante nous a permis de côtoyer de nouvelles technologies de programmation. De plus, elle nous a offert la possibilité de faire un pas en avant dans la vie professionnelle et dans les métiers du monde IT.

**Abstract**

**Liste des Figures**

**Liste des Tableaux**

**Liste des Abréviations et Sigles**

**Sommaire**

**Introduction Générale**

**Partie 1 : Contexte du Stage**

Dans cette partie, nous ferons tout d’abord une présentation de l’entreprise dans laquelle nous avons effectué notre stage académique au niveau du Chapitre I, ensuite nous détaillerons les activités que nous y avons effectuées au chapitre II.

CHAPITRE 1 : PRESENTATION INTERNE ET EXTERNE DE LA MICRO FINANCE CECAW

SECTION 1 : ORGANIGRAMME DE LA CECAW

L’organigramme est la représentation schématique de la structure interne de l’entreprise. Il définit la façon dont y est découpé et coordonné le travail et le mode de fonctionnement qui en découle (voir organigramme complet en annexe). Ceci varie d’une entreprise à une autre. On a :

1. **L’organe** **de** **décision**

Cet organe étant important dans toute entrepris et particulièrement dans les établissements de micro finance de deuxième catégorie, nous avons énumérer comme constituant :

* 1. **L’assemblée générale**

Elle réunit l’ensemble des membres inscrits sur la liste actualisée des adhésions et constitue l’organe suprême de délibération et de décision de la CECAW, sous réserve des dispositions de la loi.

* 1. **Le conseil d’administration**

C’est l’organe de délibération. Des membres sont élus pour un mandat de trois (03) ans renouvelable une seule fois. Le conseil d’administration inclut :

* **Le Comité de Gouvernement d’Entreprise**
* **Le Comité des Engagements**
* **Le Comité de Rémunération**
* **Le Comité d’Audit**

1. **L’organe d’exécution**

Placée sous la responsabilité de la Direction Générale et des agences.

* 1. **La Direction Générale**

Placée sous la responsabilité d’une Directrice Générale. Elle est chargée de :

* Appliquer la politique définie par le conseil d’administration ;
* Représenter la CECAW vis-à-vis des tiers dans la limite des pouvoirs qui lui sont délégués par le conseil d’administration ;
* Etablir et soumettre a l’adoption du conseil d’administration, la planification des activités ;
* Etablir le budget de la CECAW et les propositions d’investissements ;
* Gérer le personnel conformément à la législation en vigueur.

La direction a sous son autorité :

* **Le Secrétariat :** Ce service est représenté par une secrétaire qui sert d’intermédiaire entre la Directeur Général et les acteurs (Clients, étrangers, collaborateurs) désirant la rencontrer.
* **Le Département Administratif et Financier**

Le Responsable Administratif et Financier (RAF) collabore étroitement avec le Dirigeant ou le service de la Direction Générale de l’entreprise pour envisager son développement stratégique et financier. La mission du Responsable Administratif et Financier consiste en effet à contrôler la rentabilité et la solvabilité de l’entreprise, à anticiper sa stratégie de développement et les financements nécessaires. Il prend également part à la gestion, la planification et la coordination des tâches administratives, financières et comptables de son environnement.

* **La Division du crédit :**

Elle est garante de la mise en œuvre de la politique de crédit de l’entreprise. Son rôle principal est d’étudier les dossiers de prêt des clients qui lui sont soumis en dernier ressort et décider de leur accord ou rejet.

* **La Division des Ressources Humaines**

Le chef de Division des Ressources Humaines est en charge de la Gestion Administrative du Personnel conformément à la législation en vigueur, il est assisté de deux collaboratrices qui l’accompagne dans l’exécution des taches notamment : La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), La paie, Le recrutement, Les mutations ou encore des promotions et la gestion des dossiers CNPS etc...

* **Le Département de l’Audit Interne**

Il  a pour mission de veiller à la qualité de l’information sur laquelle la direction générale apporte ses décisions et à l’efficacité avec laquelle sont conduites les opérations qui doivent concourir la réalisation des objectifs de l’entreprise. Assurer également la conformité des pratiques aux procédures établies par l’entreprise.

* **La Division Juridique, Contentieux et Recouvrement**

Chargé de dresser les actes juridiques (nantissement, gage, lettre d’aval…) en collaboration avec le Département du Crédit. Il se charge aussi de vérifier les garanties proposées par les membres désirant obtenir un prêt, d’étudier les dossiers transmis par les différentes agences (dossier de crédit compromis pour recouvrement selon la voie amiable ou judiciaire).

* **La Division Système d’Information**

C’est le service en charge du parc informatique de l’entreprise. Les personnes y travaillant ont pour rôle : Veuillez à la bonne connexion entre les agences et la direction générale, Veuillez sur les évolutions technologiques, Administrer le réseau et les différents logiciels.

* **La Division Marketing et Développement**

Il regroupe l’ensemble des activités et de processus permettant à l’entreprise de comprendre les attentes des consommateurs et la situation du marché sur lequel elle évolue ; d’essayer d’influencer le comportement des consommateurs dans le sens de ses objectifs.

* **La Division de la Conformité et du Contrôle opérationnel**

Elle vérifie si toutes les opérations effectuées sont conformes aux lois et règlements qui régissent l’activité. Egalement, elle veille à la conformité de la procédure établie pour éviter tout contentieux ou tout problème pouvant intervenir.

**2-2- Les Agences**

Les agences de la CECAW sont placées sous l’autorité de la direction générale et gérées par un chef d’agence. Ses taches consiste à :

* Appliquer les politiques de gestion retenues au niveau de l’agence
* Effectuer l’encaissement des chèques et de leur compensation
* Contrôler et vérifier les écritures comptables
* Gérer les comptes de la clientèle
* Confectionner les rapports et participer aux réunions mensuelles.

L’agence est constituée de :

* **Chef d’agence**: Placé sous l’autorité de la direction générale et ayant la responsabilité de celle-ci.
* **Chargé des opérations**: Chargé d’effectuer les opérations déplacées ; saisir des pièces venant de la comptabilité ; pointé les comptes de liaison ; coordonner les activités de l’agence.
* **Superviseur crédit classique**: Organise, planifie et contrôle les dossiers des crédits ; veille à ce que les conditions d’octroi de crédit soient respectées ; coordonne le crédit classique.
* **Superviseur collecte**: Assure toutes les opérations concernant la collecte (enregistrement, retrait des clients…), recherche de la nouvelle clientèle par les prospections ; recrute et forme les commerciaux ; pointe les comptes des commerciaux.
* **Gestionnaire de crédit**: Il est chargé de :
* Faire une analyse complète de l’emprunteur potentiel
* Analyse et enregistre les demandes de crédits
* Effectuer le suivi du client et les recouvrements
* Effectuer des descentes sur le terrain pour évaluer la qualité de garantie présentée par le client
* Localiser le client
* **Gestionnaire de prêt collecte :** Participe au recrutement et a la formation des commerciaux ; monte des dossiers de prêt collecte après approbation du superviseur collecte.
* **Opérateur de saisie :** Enregistre les opérations de versement, de retrait et de prêt collecte dans un logiciel appelé WESCOTT.
* **Guichet :** Il est chargé entre autre de :
* La réception et l’orientation des clients
* De la réception des chèques et leur dépôt en banque
* L’ouverture des comptes et autres.
* **Caissières :** Elles effectuent les encaissements des versements et font les retraits de flux monétaires des clients ainsi que la collecte. Elles tiennent également les comptes des différents clients dans le logiciel NETSOFT et clôturent la journée puis sortent le journal des opérations.
* **Agents de collecte :** Ce sont les mandataires de la CECAW chargés de collecter quotidiennement et sont placés sous l’autorité du superviseur collecte.
* La CECAW compte à ce jour neuf (9) agences notamment :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VILLES** | **AGENCES** | **ANNEE DE CREATION** |
| Douala | MADAGASCAR | 1998 |
| Douala | BON FILS | 2003 |
| Douala | CONGO | 2006 |
| Douala | BEPANDA AMERICAIN | 2006 |
| Douala | AKWA | 2008 |
| Yaoundé | MOKOLO/MESSA | 2010 |
| Bafoussam | DJEMOUN | 2011 |
| Douala  Dschang | BONABERI  DSCHANG | 2014  2018 |

SECTION2 : ENVIRONNEMENT EXTERNE DE L’ENTREPRISE

C’est le milieu dans lequel l’entreprise évolue. C’est l’ensemble des facteurs qui ont une incidence sur la vie d’entreprise ; parmi lesquels nous pouvons citer :

1. **Le Marché**

C’est l’ensemble des personnes qui consomment régulièrement ou à titre occasionnel son produit. Il est constitué des consommateurs, non consommateurs et même la concurrence. Le marché de la publicité est très concurrentiel mais CECAW a su se faire une place par la qualité de ses Services qu’elle offre. CECAW offre des gammes de produits diverses tout en répondant aux besoins de ces clients.

1. **La clientèle**

CECAW est une micro finance qui sert une clientèle variée à savoir : Les commerçants, entrepreneurs, les agriculteurs et les salariés.

1. **La concurrence**

Ce sont les entreprises qui exercent dans la même activité et pour le cas de CECAW, nous avons : AXA Assurances ;MUPECI ; CCA ; CCP ; CREDIT MUTUEL ; COMECI…

1. **Les medias**

C’est un moyen de diffusion d’information utilisé pour communiquer vers un grand nombre d’individus. La micro finance CECAW dispose comme exemple de Média : la publicité par des prospectus et les polos.

1. **Les partenaires**

Il existe des Partenaires en termes d’envoi et de retrait d’argent ; et d’Assurances : ***MONEY GRAM ; MONEY EXPRESS ; WAFA* CASH ; ACTIVA.**

CHAPITRE 2 : ETUDE PREALABLE ET DEROULEMENT DU STAGE

Avant d’entamer tout projet d’automatisation, il est d’une importance de faire une étude préalable du système à automatiser. Cette étude consiste à faire une étude de l’existant et une description du besoin.

1. **ETUDE DE L’EXISTANT**

Dans cette partie, nous allons mettre le sujet dans son cadre général. Par la suite, nous aborderons l’étude de la manière de gestion actuelle, suivie d’une critique pour pouvoir se concentrer sur les problèmes à résoudre pendant la réalisation de notre projet. Ainsi, elle présente un ensemble des besoins fonctionnels et non fonctionnels.