

Dossier de Projet : Plateforme de Gestion de Flux Bancaire

1. Vision Stratégique et Objectifs

Dans un secteur bancaire en pleine mutation, la concurrence s'intensifie et les attentes des clients évoluent vers plus d'immédiateté, de simplicité et de transparence. L'expérience en agence, souvent perçue comme un point de friction, représente une opportunité majeure de différenciation. Le lancement de cette plateforme de gestion de flux n'est pas une simple modernisation technologique ; c'est une initiative stratégique cruciale visant à réinventer l'interaction en agence, à optimiser en profondeur nos processus opérationnels et à forger une relation client plus forte et plus fluide.

Transformer l'expérience bancaire en agence en permettant aux clients de gérer leurs rendez-vous et démarches administratives en ligne, réduisant ainsi les temps d'attente et améliorant la satisfaction client tout en optimisant la charge de travail des conseillers.

Cette initiative répond directement à des défis opérationnels et des irritants clients clairement identifiés et quantifiés :

- Temps d'attente excessifs en agence : Les clients patientent en moyenne entre 30 et 45 minutes, un temps perçu comme perdu et source d'insatisfaction majeure.
- Dossiers incomplets : Entre 20 et 30% des rendez-vous nécessitent un suivi ou un second entretien en raison de documents manquants, générant de l'inefficacité pour les conseillers et de la frustration pour les clients.
- Manque de visibilité client : L'absence d'information sur l'avancement des dossiers engendre de l'anxiété et multiplie les appels superflus vers les agences.
- Gestion des flux non optimisée : Les agences subissent des pics d'affluence difficiles à gérer, entraînant une charge de travail inégale et un stress pour les équipes.
- Manque de communication proactive : L'absence de rappels et de notifications contribue à un taux de rendez-vous manqués ou de retards préjudiciable à l'organisation.

La plateforme a été conçue pour apporter une valeur ajoutée concrète en s'attaquant à la racine de ces problèmes :

- Réduction drastique du temps d'attente grâce à la prise de rendez-vous et à la file d'attente virtuelle.
- Préparation anticipée des dossiers, assurant des rendez-vous plus efficaces et conclusifs.
- Transparence totale sur l'avancement des demandes, renforçant la confiance et l'autonomie du client.
- Optimisation des plannings des conseillers, permettant une meilleure répartition de la charge de travail et plus de temps consacré au conseil à forte valeur ajoutée.
- Modernisation de l'expérience client, alignée sur les standards digitaux actuels.

Pour mesurer l'atteinte de nos objectifs, nous suivrons un ensemble d'indicateurs de performance clairs et ambitieux.

Indicateurs Clés de Performance (KPIs)

| Indicateurs Clés de Performance (KPIs) | Objectif Chiffré |
|--|------------------|
| Temps d'attente moyen en agence | < 10 minutes |
| Taux d'utilisation de la plateforme | > 60% en 6 mois |
| Score de satisfaction client (CSAT) | > 4.2/5 |
| Taux de dossiers complets au 1er RDV | > 85% |
| Taux de rendez-vous honorés | > 90% |

La réussite de cette vision stratégique repose avant tout sur une compréhension fine des besoins et des attentes de nos utilisateurs finaux, qu'ils soient clients ou collaborateurs.

2. Analyse des Utilisateurs Cibles (Personas)

Une approche centrée sur l'utilisateur est le fondement de ce projet. Pour garantir l'adoption et le succès de la plateforme, sa conception a été guidée par les besoins, les objectifs et les frustrations spécifiques de quatre profils d'utilisateurs clés. Ces personas représentent les segments les plus importants de notre écosystème et nous permettent de prendre des décisions de conception et de priorisation éclairées.

Marie, La Cliente Active

Marie est une cadre de 35 ans, dynamique et très à l'aise avec les outils digitaux. Pour elle, le temps est une ressource précieuse.

| Besoins & Objectifs | Frustrations Actuelles |
|--|---|
| Gagner du temps pour concilier vie pro et perso | Perd un temps précieux dans les files d'attente |
| Gérer ses RDV bancaires avec la même simplicité que ses réunions | Doit souvent revenir car il manque des documents |
| Objectif : Prendre RDV en moins de 2 minutes | Manque total de visibilité sur l'avancement de ses demandes |
| Préparer ses dossiers à l'avance pour des RDV efficaces | |
| Objectif : Assurer des RDV efficaces de 15-20 minutes maximum | |
| Recevoir des rappels pour ne rien oublier | |

Pour Marie, la plateforme est un outil de productivité qui lui redonne le contrôle sur son temps et transforme une contrainte administrative en une interaction simple et efficace.

Pierre, Le Senior Prudent

À 68 ans, Pierre est un retraité qui gère son patrimoine. Il utilise son smartphone pour des tâches simples et accorde une importance capitale à la sécurité et à la clarté.

| Besoins & Objectifs | Frustrations Actuelles |
|---|--|
| Utiliser une interface simple, claire et rassurante | Les files d'attente sont physiquement épuisantes |
| Être accompagné et guidé dans les démarches | La complexité administrative est une source d'anxiété |
| Avoir la certitude que ses données sont protégées | A peur de commettre des erreurs en utilisant des outils en ligne |
| Objectif : Éviter l'attente debout en agence | |
| Objectif : Comprendre où en sont ses demandes sans stress | |

Pour Pierre, la plateforme est un gage de confort et de sérénité, lui permettant d'éviter les désagréments physiques de l'attente tout en lui offrant un cadre sécurisé et compréhensible pour ses démarches.

Sophie, La Conseillère Bancaire

Sophie, 29 ans, gère un portefeuille de 150 clients. Elle jongle au quotidien entre de multiples outils et une forte charge administrative.

| Besoins & Objectifs | Frustrations Actuelles |
|--|---|
| Optimiser son planning pour mieux s'organiser | Le temps perdu avec les clients sans RDV désorganise ses journées |
| Recevoir les documents en amont pour préparer les entretiens | Les clients arrivent souvent mal préparés |
| Réduire le nombre de rendez-vous manqués ("no-shows") | La surcharge administrative réduit le temps de conseil |
| Objectif : Avoir un planning optimisé et prévisible | |
| Objectif : Disposer de dossiers complets avant chaque RDV | |
| Objectif : Dégager du temps pour le conseil à valeur ajoutée | |

Pour Sophie, la plateforme est un levier d'efficacité opérationnelle qui lui permet de transformer son rôle, passant de la gestion administrative à un véritable accompagnement personnalisé de ses clients.

David, Le Directeur d'Agence

Manager d'une équipe de 8 conseillers, David est responsable de la performance de son agence. Il pilote son activité à l'aide d'indicateurs clés.

| Besoins & Objectifs | Frustrations Actuelles |
|---|---|
| Piloter les flux de clients pour mieux allouer les ressources | Les pics d'affluence sont ingérables et créent des tensions |
| Analyser les performances de l'agence en temps réel | Le manque de données fiables sur les flux rend la planification difficile |
| Objectif : Lisser les flux de clients sur la semaine | |
| Objectif : Disposer de tableaux de bord en temps réel | |
| Objectif : Mesurer le retour sur investissement des initiatives | |

Pour David, la plateforme est un outil de pilotage stratégique qui lui fournit les données nécessaires pour optimiser les ressources, lisser l'activité et améliorer concrètement et durablement la performance de son agence.

Les besoins identifiés pour chacun de ces personas ont été traduits en un ensemble de fonctionnalités concrètes, dont le périmètre et la priorisation sont détaillés ci-après.

3. Périmètre Fonctionnel et Priorisation

Pour garantir une mise sur le marché rapide et une livraison de valeur continue, le périmètre du projet a été défini selon la méthodologie MoSCoW (Must Have, Should Have, Could Have, Won't Have). Cette approche nous permet de nous concentrer en premier lieu sur un Produit Minimum Viable (MVP) qui résout les problèmes les plus critiques, tout en établissant une feuille de route claire pour les enrichissements futurs.

MUST HAVE (Périmètre du MVP)

Ces fonctionnalités sont non négociables et constituent le cœur de la plateforme. Elles seront livrées dans la première version.

EPIC 1 : Gestion des Rendez-vous

En tant que client, je veux prendre, modifier et annuler mes rendez-vous en ligne afin de gérer ma venue en agence selon mes disponibilités.

- User Stories incluses :
 - Consultation des créneaux disponibles par conseiller/agence
 - Prise de RDV avec sélection du motif

- Modification/annulation jusqu'à 2h avant
- Rappels automatiques (SMS/Email/Push)
- Ajout au calendrier (Google/Outlook)
- Critères de succès :
 - Prise de RDV en < 3 minutes
 - Taux de confirmation > 95%
 - Synchronisation calendrier conseiller en temps réel

EPIC 2 : Envoi et Gestion Documentaire

En tant que client, je veux envoyer mes documents requis avant mon rendez-vous afin de faciliter le traitement de ma demande et réduire le temps en agence.

- User Stories incluses :
 - Upload de documents (photo/scan/PDF)
 - Liste des documents requis par type de demande
 - Validation automatique du format/qualité
 - Notification au conseiller de réception
 - Stockage sécurisé et crypté
- Critères de succès :
 - 80% des documents envoyés avant RDV
 - Conformité RGPD totale
 - Réduction des RDV incomplets de 70%

EPIC 3 : Suivi de Demandes

En tant que client, je veux consulter l'état d'avancement de mes demandes en cours afin de savoir où j'en suis sans avoir à contacter l'agence.

- User Stories incluses :
 - Tableau de bord des demandes en cours
 - Statuts en temps réel (reçu, en cours, validé, refusé)
 - Historique des demandes passées
 - Notifications de changement de statut
 - Estimation du délai de traitement
- Critères de succès :
 - Mise à jour du statut en < 1h

- Réduction des appels "état d'avancement" de 60%
- Satisfaction client sur la transparence > 4/5

EPIC 4 : Authentification et Sécurité

En tant qu'utilisateur, je veux accéder à la plateforme de manière sécurisée afin de protéger mes données bancaires sensibles.

- User Stories incluses :
 - Authentification forte (2FA)
 - Connexion via identifiants bancaires existants
 - Biométrie (empreinte/Face ID)
 - Gestion des sessions
 - Logs d'activité
- Critères de succès :
 - Conformité PSD2
 - Certification sécurité bancaire
 - Zéro incident de sécurité

SHOULD HAVE (Enrichissement V1.0)

Ces fonctionnalités à forte valeur ajoutée seront développées juste après le MVP pour enrichir l'expérience.

EPIC 5 : Interface Conseiller (Backoffice)

En tant que conseiller, je veux gérer mon planning et mes clients afin d'optimiser mon temps et préparer efficacement mes entretiens.

- User Stories incluses :
 - Vue calendrier avec RDV
 - Accès dossier client avant RDV
 - Gestion des disponibilités
 - Notifications de nouveaux RDV
 - Outils de préparation d'entretien
- Critères de succès :
 - Adoption par 100% des conseillers
 - Temps de préparation RDV réduit de 40%
 - Interface intuitive (< 1h de formation)

EPIC 6 : Gestion de File d'Attente Virtuelle

En tant que client sans RDV, je veux prendre un ticket virtuel afin de patienter chez moi et être notifié quand c'est mon tour.

- User Stories incluses :
 - Prise de ticket à distance
 - Estimation temps d'attente en temps réel
 - Notification "votre tour dans 10 min"
 - Géolocalisation pour vérifier la proximité
 - Annulation si trop d'attente
- Critères de succès :
 - 40% des walk-ins utilisent la file virtuelle
 - Satisfaction sur temps d'attente +30%
 - Désengorgement de la salle d'attente

EPIC 7 : Notifications et Communication

En tant que client, je veux recevoir des notifications pertinentes afin de rester informé sans avoir à me connecter constamment.

- User Stories incluses :
 - Notifications push
 - SMS et emails
 - Rappels RDV (J-3, J-1, H-2)
 - Alertes changement de statut
 - Préférences de notification personnalisables
- Critères de succès :
 - Taux d'ouverture > 70%
 - Réduction no-shows de 50%
 - Taux de désabonnement (Opt-out) < 5%

COULD HAVE (Évolutions V2.0)

Ces fonctionnalités seront envisagées dans les versions ultérieures pour optimiser et étendre la plateforme.

EPIC 8 : Tableaux de Bord Analytics

En tant que directeur d'agence, je veux visualiser les métriques clés afin de piloter la performance et optimiser les ressources.

- User Stories incluses :
 - Dashboard temps réel (flux, RDV, temps d'attente)
 - Rapports hebdo/mensuels
 - Analyse des tendances
 - Prévisions d'affluence
 - Export des données
- Critères de succès :
 - Toutes les métriques disponibles en temps réel
 - Aide à la décision opérationnelle
 - ROI mesurable

EPIC 9 : Chatbot et FAQ

En tant que client, je veux obtenir des réponses rapides à mes questions afin de résoudre mes problèmes simples sans contact humain.

- User Stories incluses :
 - Chatbot IA contextuel
 - FAQ dynamique
 - Assistance à la prise de RDV
 - Aide à l'upload de documents
 - Escalade vers conseiller si nécessaire
- Critères de succès :
 - 60% des questions résolues automatiquement
 - Réduction de la charge téléphonique
 - Satisfaction chatbot > 3.5/5

WON'T HAVE (Hors périmètre initial)

Pour garantir la concentration des efforts, les fonctionnalités suivantes sont explicitement exclues du périmètre initial du projet :

- Application Mobile Native (iOS/Android) : Classée comme 'Must Have' pour la V2, mais explicitement hors périmètre pour le MVP et la V1.0 afin de concentrer les ressources sur l'expérience web.
- Transactions bancaires

- Visioconférence avec le conseiller
- Marketplace de services tiers
- Fonctionnalités de gamification

La réalisation de ce périmètre fonctionnel ambitieux repose sur des choix techniques solides et évolutifs.

4. Orientations de l'Architecture Technique

La construction d'une architecture technique robuste, sécurisée et évolutive est une condition sine qua non au succès de ce projet. Les choix technologiques doivent répondre aux exigences de performance et de fiabilité du secteur bancaire, tout en offrant la flexibilité nécessaire pour supporter la croissance future de la plateforme.

Stack Technologique Recommandée

- Frontend
 - Application Web : React.js + TypeScript pour une interface réactive et maintenable.
 - Application Mobile (V2) : React Native ou Flutter pour un développement multiplateforme optimisé.
 - Librairie UI : Material-UI ou Ant Design pour une expérience utilisateur cohérente et de haute qualité.
 - State Management : Redux Toolkit ou Zustand
- Backend
 - API : Node.js (avec Express ou NestJS) pour sa performance et son écosystème riche.
 - Authentification : JWT + OAuth 2.0 pour une gestion sécurisée des identités.
 - Services : Firebase Cloud Messaging / Twilio pour les notifications, AWS S3 / Azure Blob pour le stockage de documents.
- Base de Données
 - Principale : PostgreSQL, un système relationnel éprouvé et robuste.
 - Cache : Redis pour optimiser les performances et la gestion des sessions.
 - Analytics : MongoDB ou Elasticsearch pour la collecte et l'analyse des données d'usage.

Infrastructure et Sécurité

- Hébergement Cloud : AWS ou Azure, pour leur conformité aux standards bancaires, leur scalabilité et leur fiabilité.
- Conteneurisation : Docker et Kubernetes pour standardiser les déploiements et orchestrer les services de manière résiliente.

- **Principes de Sécurité** : Mise en place d'un pare-feu applicatif (WAF), chiffrement des données de bout en bout (en transit et au repos) et monitoring constant via des outils comme Datadog ou New Relic.

Conformité Réglementaire

La conformité est un pilier non négociable du projet. L'architecture et les processus devront respecter scrupuleusement les normes suivantes :

- **RGPD** : Protection des données personnelles des utilisateurs européens.
- **PSD2** : Directive sur les Services de Paiement, incluant l'Authentification Forte du Client (SCA).
- **ISO 27001** : Norme de référence pour le management de la sécurité de l'information.

La mise en œuvre de cette architecture technique nécessite un cadre de travail et des outils bien définis pour garantir une exécution fluide et qualitative.

5. Gouvernance et Organisation du Projet

Pour assurer l'alignement, la communication et la qualité tout au long du cycle de vie du projet, nous adopterons un cadre méthodologique Scrum. Cette approche agile favorise la collaboration, l'itération rapide et l'adaptation continue. Une gouvernance claire, soutenue par des outils performants, sera la clé de notre succès.

Outils et Environnement de Travail

| Domaine | Outil Associé |
|--------------------------------|-------------------------|
| Gestion de projet | Jira |
| Design (Maquettes & UI/UX) | Figma |
| Documentation & Connaissance | Confluence |
| Communication d'équipe | Slack |
| Gestion du code source & CI/CD | GitHub & GitHub Actions |

Le projet s'appuiera sur trois environnements techniques distincts pour garantir la stabilité et la qualité des livraisons :

- **DEV** : Environnement de développement local pour les équipes techniques.
- **STAGING** : Environnement de pré-production pour les tests d'intégration, la recette fonctionnelle (par le Product Owner) et les tests de performance.
- **PROD** : Environnement de production accessible aux utilisateurs finaux, où les déploiements seront réalisés de manière progressive et contrôlée.

Chaque fonctionnalité développée devra respecter un contrat de qualité strict avant d'être considérée comme terminée. Notre Definition of Done (Définition du Fini) est la suivante :

- Le code a été revu et approuvé par au moins deux autres développeurs.
- Les tests unitaires atteignent une couverture de code supérieure à 80%.
- Tous les tests d'intégration et de bout en bout (E2E) sont passants.
- La documentation technique et fonctionnelle est à jour.
- La fonctionnalité a été validée par le Product Owner (PO) sur l'environnement de staging.
- Les tests de sécurité et de non-régression ont été effectués et validés.

Ce cadre de gouvernance nous permet d'aborder avec confiance la planification concrète des premières phases du projet.

6. Planification Initiale et Prochaines Étapes

La stratégie de déploiement est incrémentale et vise à livrer de la valeur rapidement tout en recueillant les retours utilisateurs pour guider les développements futurs. Le plan initial s'étend sur les 6 premiers mois et est structuré en trois phases majeures.

- Phase 1 : MVP (Sprints 1-4 / 8 semaines) L'objectif est de lancer une première version fonctionnelle qui répond aux besoins les plus critiques.
 - Authentification sécurisée
 - Prise de rendez-vous simple (création, modification, annulation)
 - Fonctionnalité d'upload de documents
 - Suivi basique des demandes
 - Interface conseiller minimale pour la gestion du planning
- Phase 2 : Version 1.0 (Sprints 5-8 / 8 semaines) Cette phase vise à enrichir l'expérience et à améliorer l'efficacité opérationnelle.
 - Déploiement du système de notifications complet (Push, SMS, Email)
 - Mise en place de la file d'attente virtuelle pour les visites sans RDV
 - Développement de l'interface conseiller avancée
 - Intégration d'analytics basiques pour le pilotage
 - Itérations basées sur les premiers retours utilisateurs
- Phase 3 : Version 2.0 (Sprints 9-12 / 8 semaines) L'objectif est d'étendre la plateforme avec des fonctionnalités à haute valeur ajoutée et de préparer un déploiement à plus grande échelle.
 - Développement de l'application mobile native (iOS/Android)
 - Intégration d'un chatbot IA pour le support de premier niveau
 - Mise en place des tableaux de bord analytiques avancés pour les directeurs d'agence

- Intégrations avec les systèmes bancaires existants
- Planification du déploiement multi-agences

Actions Immédiates et Lancement du Sprint 1

Pour concrétiser cette planification, des actions précises doivent être menées sans délai.

Finalisation du Sprint 0

1. Valider cette vision projet et la feuille de route avec l'ensemble des parties prenantes.
2. Affiner les User Stories du périmètre MVP pour qu'elles soient prêtes à être développées.
3. Créer les maquettes basse-fidélité (wireframes) sur Figma pour les parcours clés du MVP.
4. Organiser une session d'estimation (Planning Poker) avec l'équipe de développement.
5. Planifier en détail le contenu et les objectifs du Sprint 1.

Focus du Sprint 1 Le premier sprint de développement se concentrera sur la mise en place des fondations techniques et de la première brique fonctionnelle essentielle :

- Mise en place de l'infrastructure Cloud et des environnements (DEV, STAGING).
- Initialisation de l'architecture backend (API REST) et de la base de données.
- Développement de la page de connexion sécurisée.
- Intégration de la brique d'authentification forte (SSO bancaire).
- Réalisation des premiers tests de sécurité sur le périmètre d'authentification.