

**UNIVERSITÉ DE FIANARANTSOA**

**ECOLE DE MANAGEMENT ET D’INNOVATION TECHNOLOGIQUE**

Mention : INFORMATIQUE

Parcours : Développement d’Application Internet et Intranet (DA2I)

**RAPPORT DE STAGE**

**Pour le passage en 3ème année de formation licence professionnelle**

*Conception et réalisation d’une application gestion de la relation client*

*« CRM »*

Présenté par :RABEMALALA Sarobidy Ravakiniaina

Devant les membres du Jury :

Président:

Rapporteur:

Examinateur:

Année scolaire: 2024 - 2025

**CURRICULUM VITAE**

**ETAT CIVI L ET COORDONNEES PERSONNELLES :**

No m : RABEMALALA

Prénoms : Sarobidy Ravakiniaina

Date et Lieu de naissance : 28 Mars 2005 a Ilampy Marosoa

Adresse : Andrainjato Fianarantsoa

Contact : +261 385805381 / 0385438872

E-mail : [rabemalalasarobidyravakiniaina@gmail.com](mailto:rabemalalasarobidyravakiniaina@gmail.com)

**CURSUS DE FORMATION ET DIPLOME OBTENU :**

2024-2025 : 2ème Année de formation en LICENCE PROFESSIONNELLE à l’Ecole de Management et d’innovation Technologique(EMIT), Université de Fianarantsoa.

2023-2024 : 1ère Année de formation en LICENCE PROFESSIONNELLE à l’Ecole de Management et d’innovation Technologique(EMIT), Université de Fianarantsoa.

2022-2023 : Obtention du diplôme de Baccalauréat série scientifique.

**CONNAISSANCE EN INFORMATIQUE:**

Langages de programmation : Java, C#, JavaScript, Python

Systèmes d’Exploitation : Windows, Linux

Outils bureautiques : Word, PowerPoint, Excel

Développement Web : HTML et CSS, JAVASCRIPT ,Maintenance Hardware

**CONNAISSANCES LINGUISTIQUES:**

Français : Bien

Anglais : Assez-bien

**AVANT-PROPOS**

Le présent rapport présente les résultats du travail effectué lors de mon stage de fin d’études de 2ème année en LICENCE PROFESSIONNELLE à l’Ecole de Management et d’Innovation Technologique (EMIT), Université de Fianarantsoa; stage effectué au sein de l’ITDC MADA durant 2 mois, de juin à août 2022.Toute aide et intervention de mon chef de stage a été vraiment utile et essentiel pour mon encadrement dans ce domaine professionnel.

Afin de poser clairement le contexte de ce mémoire, on m’attribué le thème “Conception et réalisation d’une application de gestion de la relation Client « CRM » ” durant cette période de stage.

**REMERCIEMENTS**

A l’issu de ce travail, j’aimerai exprimer ma reconnaissance et mes sincères remerciements à Dieu tout puissant puis à tous ceux qui m’ont apporté leurs soutiens de prêt comme de loin plus particulièrement :

Au sein de l’université a :

Professeur HAJALALAINA Aimé Richard , Président de l’Université de Fianarantsoa, étant le principal responsable et nous ayant permis de poursuivre nos études dans ce cursus.

Docteur HD RAKOTONIRAINY Hasina Lalaina, Directeur de l’Ecole de Management et d’Innovation Technologie dit EMIT, pour sa participation et sa grande  volonté à l’amélioration d’amélioration École.

Madame RABEZANAHARY Hobiniaina, Responsable de Mention Informatique au sein de l’EMIT, de sa rigueur dans la maintenance et l’amélioration de ce département.

Tout le personnel de l’EMIT, enseignants et administratifs qui a amené à la consolidation de nos connaissances.

Au sein de l’entreprise:

Table des matières

[II. PRESENTATION DE l’ECOLE DE MANAGEMENT ET D’INNOVATION TECHNOLOGIQUE 9](#_Toc203732579)

[A. Historique 9](#_Toc203732580)

[B. Missions 10](#_Toc203732581)

[C. Formations existantes 10](#_Toc203732582)

[1. Cycle Licence 10](#_Toc203732583)

INTRODUCTION

Aujourd’hui, plus que jamais, la gestion efficace de la relation client (CRM) est devenue un enjeu stratégique majeur pour les entreprises, quelle que soit leur taille. Dans un environnement professionnel de plus en plus concurrentiel et digitalisé, il est essentiel pour les organisations de développer des outils et des compétences leur permettant de mieux comprendre, suivre et fidéliser leur clientèle. Comme le souligne Arnaud Boti, publiciste ivoirien, “la formation est l’essence de tout succès” et cela s’applique aussi bien à la maîtrise des outils CRM qu’à leur mise en œuvre opérationnelle. Le CRM est en effet un levier puissant d’évolution professionnelle, commerciale et stratégique.

Cependant, l’adoption de solutions CRM peut représenter un véritable défi, notamment pour les petites structures ou les jeunes professionnels, en raison de contraintes liées au coût, au temps, à la complexité des outils ou encore à un manque d’accompagnement adapté. À cela s’ajoute la prolifération de solutions non fiables, rendant difficile le choix d’un système réellement performant et adapté aux besoins spécifiques de l’entreprise.

Grâce à l’expansion des technologies numériques, les entreprises et les individus peuvent désormais accéder à des solutions CRM accessibles, intelligentes et personnalisables. C’est dans ce contexte que **“ CRM ”** voit le jour. Cette plateforme web vise à démocratiser l’usage du CRM auprès des TPE, PME et jeunes diplômés en leur proposant des outils et des ressources collaboratives, intuitives et digitales, pour leur permettre de **gérer leurs relations clients autrement**.

**Comment la plateforme “CRM” permet-elle d’implémenter et de valoriser une gestion innovante de la relation client ?**

Pour répondre à cette problématique, notre travail sera structuré en trois grandes parties :

Une première partie dédiée à la présentation générale de l’établissement EMIT ainsi que de l’entreprise d’accueil dans laquelle nous avons effectué notre stage ;

Une deuxième partie consacrée à la phase de conception du projet CRM intégré à la plateforme ;

Une dernière partie dédiée à la phase de réalisation, incluant le déploiement et les fonctionnalités clés du système CRM développé.

# PRESENTATION DE l’ECOLE DE MANAGEMENT ET D’INNOVATION TECHNOLOGIQUE

L'Ecole de Management et d’Innovation Technologique (EMIT) est une grande école publique au sein de l'Université de Fianarantsoa, qui a basculé totalement vers le système L.M.D. L’EMIT nous a reconnu comme étudiants.

## Historique

L’EMIT est une école universitaire publique pluridisciplinaire, rattachée à l’Université de Fianarantsoa. La grande maturité au niveau de l’enseignement et la compétence des étudiants sortants de l’établissement ont permis aux dirigeants sous l’approbation du Ministère de mettre en place la conversion du Centre en Ecole au sein de l’Université de Fianarantsoa par le Décret N°2016-1394 du 15 Novembre 2016. L’EMIT prépare d’une part le diplôme de Master en deux mentions selon trois parcours et d’autre part le diplôme de Licence en trois mentions selon cinq parcours.

Auparavant, elle était connue sous le nom du Centre Universitaire de Formation Professionnalisant (CUFP), créée par le Décret N°2005-205 du 26 Avril 2005 et dispensait le diplôme de Licence professionnelle en Administration ainsi qu’en Informatique. Mais avant cela, elle était connue également sous le nom du Centre de Formation Continue (CFC), créé par l’Arrêté Rectoral N°99-23/UF/R du 10 Mars 1999 qui formait de diplôme de Technicien Supérieur.

L’EMIT a été sélectionnée « Meilleur Etablissement » pendant le Salon de la Recherche organisé par l’Organisation Internationale du Travail les 5 et 6 Juillet 2017. Depuis l’année universitaire 2013-2014, l’école est basculée totalement vers le système Licence, Master et Doctorat (LMD). Toutes les offres de formation dispensée à l’EMIT sont habilitées par le Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. L’école propose neuf parcours répartis en trois mentions, Présentes ci-dessous :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cycle** | Mention Management | Mention Informatique | Mention Relations Publiques et Multimédia |
| **Licence** | Administration Economique et Sociale | Développement d’Application Internet/Intranet | Communication Multimédia |
| Conception, Intégration et Gestion des Systèmes d’Information | Relations Publiques et Communication Organisationnelle |
| Master | Management Décisionnel  (MD) | Ingénierie Géo spatiale et Technologies de l’Information (IGTI) | Communication Multimédia (CM) |
| Management d’Entreprises et Développement des Affaires (MEDA) | Modélisation et Ingénierie Informatique (M2I) | Relations Publiques et Communication Organisationnelle (RPCO) |
| Système d’Information, Géomatique et Décision (SIGD) | Communication Numérique et Management de Projet(CNMP) |
| Sciences des Données et Intelligence Artificielle (SDIA) |

Source : Ecole de Management et d’Innovation Technologique

## Missions

L’école a pour mission, d’abord de dispenser des formations initiales et continues en informatique, en administration et en relations publiques et multimédia. Ensuite, elle offre des services connexes à l’informatique. Puis, elle forme des techniciens opérationnels immédiatement au sein des entreprises. Enfin, elle assure le perfectionnement professionnel des étudiants, des demandeurs d’emploi, des employés et des cadres d’entreprises.

## Formations existantes

L’école présente actuellement deux cycles : Licence et Master. Chaque cycle possède plusieurs parcours assurés par un chef de mention.

### Cycle Licence