



**BANQUE NATIONALE
DE MAURITANIE**

2024

TDR : DEVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION DE GESTION DES DOSSIERS DE RECOUVREMENT

I. Introduction

La Banque Nationale de Mauritanie (BNM) est un acteur clé du secteur bancaire en Mauritanie, offrant une gamme complète de services financiers à ses clients, allant des comptes d'épargne aux prêts personnels et commerciaux. Dans le cadre de ses activités, la BNM est parfois confrontée à des situations de créances impayées qui nécessitent un processus rigoureux et systématique de recouvrement.

Actuellement, le processus de recouvrement des créances impayées est géré manuellement, ce qui implique un suivi complexe des différents acteurs impliqués.

En plus, cette approche manuelle présente plusieurs inconvénients, notamment une gestion inefficace des dossiers, un manque de traçabilité, difficultés de recherche des éléments constituant le dossier dans l'archive physique et donc un volume de travail élevée. Ces défis peuvent entraîner des retards dans les procédures de recouvrement, une communication moins fluide entre les parties prenantes, et un risque accru d'erreurs humaines.

Pour répondre à ces problématiques et afin d'améliorer l'efficacité de ce processus, la BNM a décidé de développer une application WEB dédiée à la gestion des dossiers de recouvrement. Cette application vise à centraliser et automatiser le suivi du processus de recouvrement, tout en offrant une meilleure visibilité sur l'état des dossiers des créanciers, et faciliter ainsi la coordination entre les différents acteurs impliqués. L'objectif est d'optimiser le traitement des créances impayées, réduire les délais de recouvrement, et améliorer la gestion des dossiers de manière globale.

II. Objectif du projet

Le projet de développement de l'application de gestion des dossiers de recouvrement a pour but principal de moderniser et d'optimiser le processus de recouvrement des créances au sein de la BNM.

Les objectifs spécifiques incluent :

- **Automatisation du processus du suivi** : Réduire la charge de travail en automatisant des tâches telles que la génération des mises en demeure, les notifications, et les rappels.
- **Centralisation des informations** : Fournir une plateforme unique pour la gestion des dossiers, assurant une meilleure traçabilité et un accès facile aux informations pertinentes.
- **Facilitation du travail de suivi effectué par le Comité de recouvrement** : Fournir un tableau de bord permettant à ce comité de consulter les informations détaillées de chaque créance, l'état de mise en œuvre des recommandations ainsi que les décisions prises, et ce notamment lors de leurs réunions ;
- **Amélioration de la communication** : Faciliter la communication entre les agents de recouvrement, les avocats, et les autres parties prenantes grâce à une interface commune.
- **Optimisation de la gestion des actions judiciaires** : Assurer un suivi précis des actions judiciaires et des procédures associées, depuis l'introduction des dossiers en justice jusqu'à le jugement judiciaire.
- **Numérisation des dossiers de recouvrement** : Offrir un Archivage électronique de tous les dossiers de recouvrements présent actuellement dans l'archive physique de cette direction.
- **Analyse et reporting** : Offrir des outils de reporting et d'analyse pour évaluer la performance du processus de recouvrement et identifier les opportunités d'amélioration.

La réussite de ce projet est cruciale pour améliorer l'efficacité opérationnelle de la BNM, réduire les coûts associés au recouvrement des créances, et renforcer la satisfaction des clients en traitant les situations de créances impayées de manière plus efficace et transparente.

III. Spécification des besoins

1. Besoins fonctionnels

L'application de gestion des dossiers de recouvrement devra offrir une gamme de fonctionnalités essentielles pour assurer une gestion efficace et centralisée des créances impayées. Les fonctionnalités principales incluent :

✓ **Gestion des Utilisateurs et des Accès**

L'application inclura des fonctionnalités pour gérer les utilisateurs et sécuriser l'accès aux informations. Dans notre cas, les acteurs qui interagissent à notre application sont :

➤ **Administrateur :**

- **Gestion des Rôles et Permissions** : Définition des rôles des utilisateurs (responsable de recouvrement,) et attribution des permissions en fonction de ces rôles ;
- **Suivi des Activités** : Journalisation des actions des utilisateurs pour garantir la traçabilité et la sécurité des données.

➤ **Responsable DGCR :**

Il est censé d'envoyer les dossiers des créanciers au recouvrement via cette application.

➤ **Responsable Recouvrement :**

A la réception des dossiers des client de la part de la direction commerciale, cet utilisateur procède à la vérification de la complétude des dossiers et met à jour leurs statut. Il est également chargé de suivre l'état des dossiers au fur et à mesure en veillant à ce que toutes étapes du traitement des dossiers de recouvrement soient enregistrées dans l'application ;

➤ **Profile « Consultant »**

Son rôle se concentre principalement sur, la visualisation des informations des créances, l'accès au tableau de bord et aux indicateurs clés de performances (KPI) de l'activité du recouvrement ainsi que l'efficacité des avocats, et ce sans avoir d'influence directe sur la gestion opérationnelle des dossiers de recouvrement.

Pratiquement, ce profil peut être attribué aux membres du comité de recouvrement, au top management, auditeurs, ...etc.

✓ **Création et Gestion des Dossiers de Recouvrement**

L'application permettra aux agents de recouvrement de créer et de suivre les dossiers de créances dès leur réception de la part de la DGCR e. Ce qui consiste à :

- **Enregistrement des Créances** : Saisie des détails des créances, y compris les informations sur les créanciers (Compte T24, ID Client T24, REF Crédit T24, scan des garanties, etc.), les montants dus, et les origines des créances ;
- **Vérification des Dossiers** : Fonctionnalités permettant la vérification de la complétude des dossiers physiques et des garanties associées ;
- **Mise à Jour et Suivi** : Suivi des modifications apportées aux dossiers et gestion des étapes du processus de recouvrement.

✓ **Suivi des Actions Judiciaires**

Pour optimiser le traitement des dossiers en justice, l'application inclura des outils pour gérer les actions judiciaires de manière intégrée :

- **Suivi des Procédures Judiciaires** : Suivi des requêtes, des audiences, et des décisions judiciaires ;
Une attention particulière doit être accordée aux dossiers de recouvrement ayant de garanties foncières. En cas d'adjudication de

ces garanties au profit de la banque, un mail sera automatiquement généré via l'application contenant le PV d'adjudication et autres éléments constituant le dossier, adressé au directeur des finances, au responsable des garanties et à la cellule immobilière pour les démarches administratives (comptabilisation, mutation, ...etc.) et de gestion du bien saisi.

- **Gestion des Documents Juridiques** : Stockage et accès aux documents nécessaires, comme les protocoles d'accord, les requêtes, et les ordonnances judiciaires ;
- **Coordination avec les Avocats** : Fonctionnalités permettant de partager les informations et documents nécessaires avec les avocats en charge des dossiers.

✓ **Gestion des plaintes contre la banque**

Un module de gestion des plaintes sera intégré à l'application afin de permettre un suivi efficace de l'état des résolutions. Ce module inclura notamment :

- **Type de plaintes** : Une catégorisation des plaintes sera prévue pour faciliter leur traitement en fonction des priorités et de l'urgence de chaque situation ;
- **État des plaintes** : Un tableau de bord sera disponible pour les responsables concernés, leur offrant un suivi rigoureux (nombre de plaintes en cours, statut, etc.) et une traçabilité des résolutions.

✓ **Gestion des Documents**

L'application devra centraliser et organiser les documents pertinents liés aux dossiers de recouvrement :

- **Stockage Documentaire** : Stockage sécurisé des conventions de crédit, des protocoles d'accord, mise en demeure et autres documents importants ;
- **Accessibilité et Partage** : Accès facilité aux documents pour les utilisateurs autorisés, avec des fonctionnalités de partage et de consultation.

✓ **Notifications et Rappels**

L'application automatisera l'envoi de notifications et de rappels pour assurer une gestion proactive des dossiers :

- **Notifications au responsable de recouvrement** : Alertes concernant les délais règlementaires à respecter dans le processus de justice, les actions requises, les actions à entreprendre, et les changements de statut des dossiers ;
- **Rappels aux clients** : Envoi automatique de rappels aux clients par SMS ou via autre voie de communication, si nécessaire, concernant les échéances de paiement et les actions judiciaires.

✓ **Rapports et Statistiques**

Afin d'améliorer la prise de décision et le suivi de la performance, l'application offrira des outils de Reporting :

- **Rapports sur l'État des Dossiers** : Rapports détaillés sur l'état actuel des créances, les actions en cours, et les résultats des procédures judiciaires ;
- **Analyse de Performance** : Outils d'analyse pour évaluer l'efficacité des actions de recouvrement et identifier les tendances et les opportunités d'amélioration.

2. Besoin non fonctionnel

En plus des fonctionnalités principales, l'application pourra inclure des fonctionnalités secondaires pour améliorer davantage son utilité :

✓ Exigences Fonctionnelles

- **Conformité aux Spécifications** : Toutes les fonctionnalités spécifiées dans le cahier des charges doivent être implémentées et fonctionnelles ;
- **Gestion des Dossiers** : L'application doit permettre la création, modification, et suivi des dossiers de recouvrement sans erreurs.

✓ Exigences Techniques

- **Performance** : L'application doit répondre dans un délai inférieur à 2 secondes pour les opérations de recherche et d'affichage des dossiers ;
- **Sécurité** : Les données sensibles doivent être protégées par chiffrement, et l'accès aux fonctionnalités doit être contrôlé par des mécanismes d'authentification et d'autorisation.

IV. Livrables :

Les livrables du projet incluent tous les éléments qui doivent être fournis à la fin du développement de l'application pour la gestion des dossiers de recouvrement. Chaque livrable est essentiel pour garantir que l'application répond aux exigences définies et est prête à être mise en production.

1. Documentation Technique

- **Manuel Utilisateur** : Un guide complet destiné aux utilisateurs finaux de l'application, incluant des instructions détaillées sur l'utilisation des différentes fonctionnalités.
- **Guide d'Installation et de Déploiement** : Instructions pour l'installation de l'application sur les serveurs internes de la BNM et pour la configuration initiale.

- **Documentation Technique** : Documents techniques détaillant l'architecture de l'application, les spécifications des API, et les intégrations avec les systèmes existants.

2. Prototypes et Maquettes

- **Maquettes Fonctionnelles** : Représentations visuelles des interfaces utilisateur de l'application pour valider les exigences et les flux de travail avant le développement complet.

- **Prototype Interactif** : Version préliminaire de l'application permettant de tester les fonctionnalités principales et de recueillir les retours des utilisateurs.

3. Version Finale

- **Application Complète** : Version finale de l'application prête à être mise en production.

- **Rapport de Validation** : Document final attestant que l'application répond aux exigences définies et a été validée par les tests.

NB : des tests de vérification devront être effectués pour s'assurer du bon fonctionnement de l'application ainsi que de son respect aux lois et réglementations en vigueur.