

Cahier des Charges – Application de Gestion des Dossiers de Recouvrement

1. Introduction

Le projet de Gestion des Dossiers de Recouvrement vise à développer une application web pour la gestion des dossiers de recouvrement au sein de la Banque Nationale de Mauritanie (BNM). L'application doit permettre une gestion centralisée et automatisée des dossiers de recouvrement, en améliorant la traçabilité, la communication entre les différentes directions, et en optimisant les processus de recouvrement.

2. Objectifs du Projet

- **Faciliter la gestion** : Fournir une plateforme unique pour la gestion des dossiers de recouvrement.
- **Automatisation des processus** : Automatiser les tâches répétitives telles que les notifications, les rappels, et la génération de documents.
- **Amélioration de la communication** : Faciliter la communication entre les différentes directions (Direction Commerciale, Direction des Risques, Direction des Opérations, Direction de Recouvrement).
- **Suivi des actions judiciaires** : Assurer un suivi précis des dossiers en justice, depuis l'introduction jusqu'au jugement.
- **Numérisation des dossiers** : Archivage électronique des dossiers de recouvrement pour une meilleure accessibilité et gestion.

3. Périmètre Fonctionnel

L'application couvrira les aspects suivants :

- Gestion des utilisateurs et des rôles.
- Suivi des dossiers du recouvrement.
- Gestion du workflow de recouvrement.
- Importation et gestion des documents.

4. Gestion des Utilisateurs

- **Rôles et Permissions** :
 - **Administrateur** : Création des rôles et attribution des permissions. L'administrateur peut créer, modifier et supprimer des comptes utilisateurs,
 - **Direction des Risques** : Identification et upload des fichiers du dossier client conformément au module des informations du dossier client, saisie des valeurs de l'évaluation des garanties et importation des documents de garantie, Puis transmission aux autres directions pour compléter le dossier.

- **Direction Commerciale (Profil Agence)** : Injection des dossiers d'ouverture des comptes et des chèques.
- **Direction des Opérations (DO)** : Gestion des dossiers de crédit. Notification si un client a un dossier de crédit avec référence MG, Injection des documents de caution, crédits et LC.
- **Direction de Recouvrement** : Suivi des dossiers, relance des clients, et gestion des dossiers en justice.

Chaque rôle aura des accès limités selon ses responsabilités.

- **NB:**
 - L'administrateur a toujours la possibilité de créer des profils autres que les profils précédents.
 - Et il peut y avoir une piste d'audit pour suivre les traces et les mouvements dans l'application.

5. Gestion des Dossiers Clients

- **Informations du Dossier Client :**
 - Numéro de compte
 - Intitulé du client
 - Contact client (numéro, email)
 - Employeur
 - Engagement total
 - Montant principal
 - Intérêt contractuel
 - Intérêt de retard
 - Natures ou origines de l'engagement- Champ descriptif (crédit, débit, etc.)
 - Agence d'ouverture de compte
 - Références chèques (TT /Code Agence/ Numéro de chèque)
 - Références crédits (MG)
 - Références Cautions
 - Références LC (Lettres de Crédit)
 - Provision
 - Intérêts réservés
 - Garanties associées
- **Vérification des Champs**
 - **Si un champ est vide**, il est considéré comme non requis pour la partie concernée.
 - **Si un champ est renseigné**, une notification est envoyée à la partie prenante pour ajouter les fichiers concernés.

6. Gestion des Documents et Importation

- **Types de Documents à Importer**
Risque :
 - Garanties

DC (Agences) :

- o Ouverture de compte
- o Chèques

DO :

- o Cautions
- o Crédits
- o Lettres de crédit (LC)

- **Stockage et Gestion des Documents**

- o Scannage et importation des documents liés au dossier.
- o Accès restreint aux documents selon le rôle utilisateur.
- o Archivage sécurisé.

- **Dossier Juridique**

- o Convocation d'ouverture de compte
- o Page des commentaires (fiche à imprimer)
- o Protocole d'accord avec référence MG et crédit

7. Processus de Recouvrement

- **Relance des Clients :**

Le dossier est transféré à la Direction de Recouvrement.

- o Impression et analyse des dossiers.
- o Relance des clients en fonction du statut.
- o **Option de commentaire** : Ajout d'un historique des commentaires (ex: "Client relancé le [date] - une date limite de [date]" et "prochaine relance [date] ").
- o **Mise en demeure** : Si la date limite est dépassée, le dossier est exporté pour signature et passe en recouvrement amiable.
- o **Notification après 30 jours** : Si le client ne respecte pas le protocole d'accord, le dossier passe en état de justice (dossier d'avocat - recouvrement judiciaire).

8. Suivi des Dossiers en Justice

- **Changement de Statut** : Mise à jour du statut du dossier (ex: "En justice", "Clôturé").
- **Commentaires** : Ajout de commentaires sur l'évolution du dossier en justice.
- **Notification** : Envoi de notifications aux parties concernées (Direction des Finances, Responsable des Garanties, Cellule Immobilière) en cas d'adjudication des garanties.

9. Fonctionnalités Techniques

- **Notifications et Rappels :**
 - Notifications automatiques pour les délais réglementaires, les actions requises, et les changements de statut.
 - Historique de rappels aux clients concernant les échéances de paiement et les actions judiciaires.
- **Reporting et Statistiques :**
 - Rapports détaillés sur l'état des créances, les actions en cours, et les résultats des procédures judiciaires.
 - Outils d'analyse pour évaluer l'efficacité des actions de recouvrement.

10. 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, et l'accès aux fonctionnalités doit être contrôlé par des mécanismes d'authentification et d'autorisation.

11. Livrables

- **Documentation Technique :**
 - Manuel utilisateur
 - Guide d'installation et de déploiement
 - Documentation technique détaillée (architecture, API, intégrations)
- **Prototypes et Maquettes :**
 - Maquettes fonctionnelles des interfaces utilisateur
 - Prototype interactif pour validation des fonctionnalités
- **Version Finale :**
 - Application complète prête pour la production
 - Rapport de validation attestant que l'application répond aux exigences

12. Tests et Validation

- **Tests de vérification :** Des tests doivent être effectués pour s'assurer du bon fonctionnement de l'application et de son respect des lois et réglementations en vigueur.