

1. Présentation Générale

Objectif

Développer une application web permettant :

- Le suivi en temps réel des opérations internes. (prenons les données par API d'une autre app de l'ARS assurance)
 - La détection anticipée des retards et des risques de non-respect contractuel.
 - L'affectation intelligente des bulletins de soins (BS) / Bordereaux via un moteur de règles
 - La gestion intelligente et automatisée des réclamations.
 - La confirmation et le suivi des virements financiers. (créer ce module dans cette app)
 - La digitalisation intégrale du processus via une GED (documents) et une GEC (courrier).
 - Le suivi de la performance individuelle et collective des équipes.
 - Un reporting multi-niveaux basé sur des tableaux de bord dynamiques.
-

2. Périmètre Fonctionnel

2.1 Gestion des Bordereaux

- Réception par les clients ou les prestataires.
- Contenu variable : chaque bordereau regroupe un nombre de BS.
- Liaison avec contrat et numérotation horodatée.

2.2 Paramétrage des Contrats

- Délais de traitement, réclamation et règlement.
- Seuils d'alerte et niveaux d'escalade.
- Association automatique avec les bordereaux.

2.3 Affectation et Traitement

- Bureau d'ordre (enregistrement), équipe Scan (numérisation), équipe Métier (traitement), Finance (virement).
- Affectation manuelle ou automatique selon IA (rendement, disponibilité, complexité).
- Calcul du rendement (norme : "X" BS/jour).
- Estimation du nombre de gestionnaires nécessaires selon délai de clôture souhaité.

2.4 GED & GEC

- **GED** : Archivage sécurisé, indexation avancée, recherche multicritères.
- **GEC** : Notifications automatiques, relances par workflow, escalades hiérarchiques.

2.5 Réclamations

- A l'aide de GEC, classification, traitement, historique.
- Analyse IA : réclamations récurrentes, anomalies, alertes.
- Répons automatique
- Corrélation entre réclamations et processus internes.

2.6 Module Financier

- Suivi des virements (attente, confirmation, historique).
- Suivi de la récupération et le Rapprochement avec bordereaux validés.

2.7 Tableaux de Bord & Reporting

- Vue analytique par client, équipe, période.
- Indicateurs de performance journaliers.
- Export dynamique des données.

2.8 Intelligence Opérationnelle

- Recommandations IA pour affectation.
 - Prévion de charge par client / volume.
 - Estimation du nombre de gestionnaires requis.
-
- ✓ **Utilisateurs & Rôles** : Profils, permissions, hiérarchie.
 - ✓ **Statistiques de charge** : Affichage réel de la charge par gestionnaire.
 - ✓ **Planification & priorisation IA** : Suggestions journalières.
 - ✓ **Historique global** : Traçabilité complète.
 - ✓ **Clients & Contrats** : Base de données centralisée.
 - ✓ **Prestataires** : Suivi spécifique des bordereaux prestataires.
-

3. Modules Fonctionnels

3.1. GED – Gestion électronique des documents

- Archivage structuré :
 - Bordereaux scannés
 - Reçus, justificatifs, contrats
 - Affectation des Taches
 - Recherche intelligente par : client, prestataire, date, mot-clé, statut
 - OCR intégré
-

3.2. GEC – Gestion électronique du courrier

- Génération automatisée de :
 - Courriers de règlement, réclamation...
 - Relances client/prestataire
 - Modèles configurables par type de demande
 - Archivage automatique dans la GED
-

3.3. Suivi en Temps Réel par Département, gestionnaire et par équipe

Objectifs

- Visualiser en temps réel : **Suivi des KPI's et respect des SLA:**
 - Délai moyen de traitement
 - Le nombre de (BS) Bulletin de soins / Bordereaux reçus, traités et clôturés par département, gestionnaire et par équipe (automatisation).
 - Taux de conformité
 - Taux de rejet
 - Le rendement de personnels
 - Le rythme de traitement journalier.
 - Bordereaux critiques en temps réel
- Fournir des tableaux de bord dynamiques et des graphiques analytiques par date, gestionnaire, équipe, opération...

Fonctionnalités Attendues

- Visualisation temps réel (tableaux + graphiques).
 - Filtres par date, département, et type d'opération.
 - Indicateurs de performance journaliers.
-

3.4. Analyse des Performances par Département, gestionnaire et par équipe

Objectif

Identifier automatiquement les départements ou processus responsables de retards ou de problèmes de performance ([Les points faibles](#)).

Fonctionnalités Attendues

- Algorithme d'analyse de données basé sur :
 - Le rythme de traitement.
 - Le temps moyen de traitement.
 - L'écart entre le prévu et le réalisé.
 - **Calcul de performance & besoin en ressources**
 - Rendement standard
 - Objectif : **X** BS traités/jour/gestionnaire
 - Durée moyenne de traitement : **X** min par BS
 - **Calcul du besoin en gestionnaires :**
 - Comparaison avec effectif disponible
 - Affichage du risque de sous-effectif
 - Estimation dynamique ajustée par IA selon performances historiques réelles
 - Tableau listant les départements [et les éléments](#) problématiques.
 - Suggestions automatiques et diagnostics d'optimisation.
-

3.5. Analyse des Réclamations et Performance Associée

Objectif

- Identifier automatiquement les réclamations récurrentes et les causes associées.
- Évaluer la performance des départements et du personnel dans la gestion des réclamations.

Fonctionnalités Attendues

- Algorithme d'analyse des réclamations basé sur :
 - La fréquence par type, client, département ou personnel.
 - Le temps moyen de traitement des réclamations.
 - Le taux de réclamations résolues vs en attente.
 - La corrélation entre les réclamations et les documents/processus concernés.
 - Tableau des réclamations critiques [et/ou](#) fréquentes.
 - Classement des départements et du personnel selon leur performance en gestion de réclamations.
 - Diagnostic automatique et recommandations d'amélioration.
 - Filtres avancés : type de réclamation, client, département, personnel, gravité.
 - Lien direct vers :
 - La fiche client.
 - Le document ou dossier concerné.
 - L'historique des actions internes.
-

3.6. Gestion des Alertes de Traitement Insuffisant




Objectif

Détecter les situations où le rythme de traitement est trop lent pour respecter les échéances des documents.

Fonctionnalités Attendues

- Algorithme d'alerte basé sur :
 - La date de début et de fin prévue.
 - Le volume de documents à traiter.
- ➔ Algorithme de détection basé sur volumes, délais et rythme.
- Notifications **anticipées** automatiques en cas de risque de dépassement.
- Statistiques comparatives entre le traitement prévu et réalisé.

Système d'alerte intelligent avec Code couleur automatique (par bordereau)

-  **Vert** : bordereau traité dans les temps
-  **Orange** : risque de retard ou sous-capacité
-  **Rouge** : dépassement de délai ou blocage

Notifications automatisées

- Email ou message interne aux :
 - Gestionnaires (alerte de sous-performance)
 - Chefs d'équipe (charge excessive)
 - Superviseur (escalade)
- Relances automatiques vers client/prestataire en cas d'attente prolongée

IA intégrée

- Prédiction du risque de dépassement
- Recommandation de réaffectation
- Classement des bordereaux prioritaires : Suggestion de priorités journalières via IA
- Évaluation continue du rendement par collaborateur

3.7. Alerte en Cas de Réclamation

Objectif

Générer automatiquement une alerte dès l'enregistrement d'une réclamation client.

Fonctionnalités Attendues

- Notifications instantanées via email et interface web.
 - Génération de tickets ou alertes visibles dans le tableau de bord.
 - Suivi du traitement de chaque réclamation jusqu'à sa clôture.
-

3.8. Module Financier – Confirmation des Virements

Objectif

Permettre au service financier de tracer l'exécution des virements effectués aux clients.

Fonctionnalités Attendues

- Tableau listant les virements en attente de confirmation.
 - Possibilité de confirmation manuelle ou automatique.
 - Historique détaillé de chaque virement incluant :
 - La date.
 - Le montant.
 - La référence bancaire.
 - Export des données au format Excel ou PDF.
-

4. Intégration avec Outils Externes (API)

- [Intégration Outlook \(Microsoft 365\)](#)
 - [Connexion à l'outil de Gestion MY TUNICLAIM d'ARS TUNISIE](#)
-

5. Contraintes Techniques

- **Technologies recommandées :**
 - Frontend : **React.js**
 - Backend : **Node.js**
 - Base de données : **PostgreSQL**
 - **Sécurité :**
 - Authentification par rôles (administrateur, responsable de département, financier, etc.).
 - Journalisation complète des actions utilisateurs.
 - **Responsive Design :**
 - Interface adaptée aux écrans mobiles et tablettes.
-

6. Accès Utilisateurs & Rôles

- **Administrateur** : Accès à l'ensemble des modules et paramètres.
- **Responsable de Département** : Accès aux données et tableaux de bord de son propre département.
- **Gestionnaire** : Accès restreint aux documents qu'il a traités.
- **Service Client** : Accès aux réclamations clients et à leur historique.
- **Service Financier** : Accès exclusif au module de gestion des virements.