

CAHIER DE CHARGES TECHNIQUE

DU LOGICIEL INTIA-INSURANCE

1. Contexte et Présentation du projet

La société INTIA assurance est une compagnie d'assurance qui propose plusieurs types de produits d'assurance, notamment l'assurance automobile, l'assurance santé... Afin d'améliorer la qualité du service offert à ses clients et d'optimiser la gestion interne, l'entreprise souhaite moderniser ses outils de travail en mettant en place une application web centralisée de gestion d'assurance.

INTIA Assurance est structurée en une **Direction Générale**, et **deux succursales** dont l'une à Douala et l'autre à Yaoundé. Actuellement, les opérations sont majoritairement effectuées sur papier ou avec des outils hétérogènes (Excel, formulaires imprimés, emails), ce qui rend :

- la gestion des contrats lente et sujette aux erreurs,
- la circulation des informations difficile entre la direction et les succursales,
- le suivi des clients et des sinistres peu efficace,
- l'analyse des performances presque impossible.

Pour répondre à ces enjeux, l'entreprise souhaite disposer d'une **plateforme numérique unique** permettant au personnel de toutes les agences de gérer : les clients, les contrats d'assurance, les succursales, le personnel, les sinistres, les paiements ainsi que les rapports opérationnels, tout en assurant une **supervision centralisée** par la Direction Générale.

2. Utilisateurs & Rôles

2.1 Rôles principaux

1. Directeur Général (DG)

- Supervision globale
- Validation des gros sinistres
- Consultation des rapports consolidés

- Gestion des succursales

2. Responsable Succursale

- Gestion locale de l'agence
- Supervision des agents
- Validation de certains contrats et sinistres
- Reporting à la DG

3. Agent (Employé Succursale)

- Création clients
- Enregistrement contrats
- Gestion des sinistres clients
- Encaissement des paiements

4. Client

- Consultation de son espace
- Historique des contrats, paiements et sinistres

3. Fonctionnalités

3.1 Fonctionnalités Direction Générale

- Gérer les succursales (création, modification, désactivation)
- Gérer les produits d'assurance (auto, santé, habitation...)
- Fixer les tarifs, franchises, plafonds
- Visualiser les rapports consolidés (toutes succursales)
- Valider les sinistres complexes (> seuil défini)
- Gérer les utilisateurs haut niveau

3.2 Fonctionnalités Succursale

Responsable Succursale :

- Superviser les agents
- Valider localement les sinistres standards
- Valider certains types de contrats
- Gérer les paiements reçus
- Voir les performances de la succursale

Agent :

- Créer client
- Créer un contrat et l'attribuer au client
- Enregistrer les paiements
- Déclarer un sinistre
- Gérer les demandes de remboursement
- Émettre des documents (attestation, quittance)

3.3 Fonctionnalités Client

- Authentification
- Voir ses contrats
- Voir ses paiements
- Voir ses sinistres / gérer déclarations
- Télécharger documents (attestation d'assurance, facture...)

4. Architecture Technique

4.1 Architecture générale

Architecture **frontend–backend–database** avec API REST.

Frontend : Next.js, Tailwind CSS

Backend : Python, Django Rest Framework

Base de données : PostgreSQL

Hébergement : Backend : Docker + Jenkins, Frontend : Vercel

5. Gestion des droits & sécurité

Règles d'accès :

- DG → accès total à tout sauf modification des paiements

- Responsable Agence → accès total à sa succursale
- Agent → accès opérationnel (clients/contrats)
- Client → accès restreint à ses données

Sécurité :

- Hash des mots de passe (bcrypt)
- JWT + refresh token
- Validation des données côté backend
- Logs système (connexion, erreurs, paiements)