

SPÉCIFICATIONS DES PROCESSUS MÉTIERS

Le consultant devra élaborer les spécifications des processus métiers couvrant les domaines opérationnels énumérés ci-dessous.

DOMAINE 1 : GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS (EDMS / ECM)

Ce module doit être interfonctionnel et accessible depuis tous les autres modules du système.

- **Gestion des courriers et mémos (entrant, sortant, internes) :**
 - Enregistrement automatisé des courriers/mémos avec génération d'un numéro unique de référence chronologique ;
 - Numérisation des documents avec reconnaissance optique de caractères (OCR) pour l'indexation en texte intégral ;
 - Qualification des documents au moyen de métadonnées (expéditeur, objet, date, niveau de priorité, niveau de confidentialité) ;
 - Gestion des accusés de réception et des mécanismes d'alertes relatifs aux délais réglementaires de réponse.
- **Flux de distribution**
 - Flux de demande et d'approbation
Circuit de validation paramétrable (par exemple : service courrier → présidence → département → division ;
 - Fonctionnalités d'annotation numérique permettant de commenter ou surligner le document original sans le modifier ;
 - Liaison des documents (associant un courrier « sortant » à un courrier « entrant » ;
 - Signature électronique des mémos, intégrée dans les flux de travail.
 - Gestion et archivage globaux des documents
 - Plan de classement arborescent et dynamique
 - Gestion du cycle de vie des documents (ébauche, documents validés, publiés, archivés, détruits) ;
 - Gestion des versions (majeures et mineures) incluant l'historique complet.
- Coédition de documents en ligne (type Office)
 - **Bibliothèque numérique :**
 - Catalogue des ouvrages physiques et numériques (e-books, revues) ;
 - Gestion des abonnements périodiques ;
 - Module de gestion des emprunts et retours de documents.
 - **Gestion des documents numériques avec signatures électroniques**

DOMAINE 2 : GESTION BUDGÉTAIRE, FINANCIÈRE ET COMPTABLE

- **Comptabilité générale et auxiliaire**

- Multi-normes : gestion simultanée de plusieurs référentiels comptables (OHADA, IFRS, GAAP locaux), avec tables de correspondance automatisées ;
- Multidevises : gestion de plusieurs devises (XOF, UA, USD, EUR, etc.), réévaluation automatique des dettes et créances en devises étrangères, calcul et des écarts de change ;
- Comptabilité fournisseurs et clients : suivi détaillé des comptes des fournisseurs et clients, rapprochements automatiques et manuels, gestion des échéanciers de paiement ;
- États financiers : production automatisée du bilan, du compte de résultat, du tableau des flux de trésorerie ainsi que des notes annexes aux états financiers ;
- Clôture comptable : automatisation des processus de clôture mensuelle et annuelle (assistants de clôture), avec gestion simultanée de plusieurs exercices ouverts (N, N+1).

- **Comptabilité analytique et contrôle de gestion**

- Dimensions analytiques : définition illimitée de dimensions (par service, projet, produit, zone géographique) ;
- Clés de répartition : paramétrage de règles automatiques de ventilation des coûts indirects (par exemple, répartition des frais généraux au prorata des effectifs) ;
- Rapport analytique : élaboration de comptes de résultat par centre de profit ou par projet.

- **Gestion des immobilisations**

- Enregistrement des actifs : suivi physique (codes-barres ou codes QR, localisation) et financier des immobilisations ;
- Amortissement : calcul automatisé des plans d'amortissement (linéaire, dégressif, accéléré ou exceptionnel), incluant la simulation des charges futures ;
- Opérations sur les actifs : gestion des cessions, mises au rebut, réévaluations et fractionnements d'actifs ;
- Inventaire : module de rapprochement entre l'inventaire physique et la base comptable.

- **Élaboration du budget :**

- Cadre budgétaire : définition des circulaires budgétaires, des taux d'inflation et des hypothèses macroéconomiques ;
- Saisie décentralisée : chaque département renseigne ses besoins budgétaires (dépenses d'investissement/d'exploitation) via le logiciel de planification budgétaire ;

- Consolidation et arbitrage : outil de simulation du département des finances, gestion des arbitrages et des ajustements budgétaires, suivi des différentes versions du budget (V1, V2, budget final).

- **Exécution budgétaire :**
 - Contrôle ex ante : blocage automatique des engagements en cas de déficit budgétaire (indisponibilité de fonds) ;
 - Flux des dépenses : engagement juridique → engagement comptable → prestation de service (liquidation) → autorisation/planification → paiement ;
 - Gestion des crédits : transferts entre lignes budgétaires, reports et modifications du budget.
- **Rapprochement**
 - **Rapprochement des comptes bancaires,**
 - **Production immédiate de rapport**

DOMAINE 3 : RESSOURCES HUMAINES

- **Gestion du personnel**
 - Constitution d'un dossier numérique unique pour le personnel (état civil, coordonnées, contrat, parcours professionnel, diplômes, situation familiale, coordonnées bancaires) ;
 - Gestion des contrats à durée indéterminée, contrats à durée déterminée, stages, avenants, périodes d'essai avec une génération d'alertes automatiques avant la date d'expiration des contrats ;
 - Organigramme dynamique et actualisable ;
 - Gestion des mouvements du personnel (recrutements, départs, transferts).
- **Paie et rémunération**
 - Logiciel de paie paramétrable, capable de gérer plusieurs devises, juridictions et centres de paiement, et intégrant les règles fiscales et sociales en vigueur ;
 - Gestion des variables de rémunération : intégration automatique des absences, des heures supplémentaires, des primes d'intéressement, etc.
 - Gestion de la rétroactivité ;
 - Gestion des prêts au personnel (demande de prêt, établissement du tableau d'amortissement, prélèvement automatique sur salaire, etc.) ;
 - Génération automatisée des déclarations sociales et fiscales ;
 - Interface comptable automatisée pour l'enregistrement des écritures de paie.
- **Gestion du temps et des activités (TAM)**
 - Portail de demande de congés et d'absences assorti d'un circuit de validation ;
 - Suivi en temps réel des soldes de congés

- Interface avec les pointeuses biométriques
- **Gestion des talents (GPEC – planification stratégique des effectifs) :**
 - Recrutement (Module de recrutement compatible avec le Système de suivi des candidatures (ATS))
 - Expression des besoins : flux de demande de recrutement initié par les directeurs, incluant un contrôle budgétaire préalable et la validation hiérarchique ;
 - Publication des offres : création de fiches de description de poste et diffusion automatique sur plusieurs canaux ;
 - Gestion des candidatures : réception centralisée des CV, analyse automatisée, filtrage et classement (notation) sur la base de critères prédéfinis ;
 - Processus de sélection : planification des entretiens et utilisation de formulaires d'évaluation collaboratifs pour les recruteurs et les responsables hiérarchiques ;
 - Intégration des nouveaux employés : conversion automatique du candidat retenu en employé, sans ressaisie d'informations, avec lancement d'un parcours d'intégration numérique (incluant documents, supports vidéo, étapes à valider).
 - Évaluation des performances :
 - Définition des objectifs en début d'année ;
 - Revue à mi-parcours ;
 - Évaluation annuelle (avec système de notation et de classement).
 - Formation : recueil des besoins, élaboration du plan de formation, suivi budgétaire et logistique
 - Recueil des besoins : saisie et centralisation des demandes de formation ;
 - Plan de formation : recueil des besoins, budgétisation et arbitrage ;
 - Gestion administrative : inscriptions, envois des convocations, suivi de la participation, évaluations immédiates et post-formation.
 - Système de gestion de l'apprentissage ;
 - Santé au travail : suivi des examens médicaux.
- **Libre-service des employés (ESS)**
 - Accès individualisé permettant de soumettre des demandes (congrés, prêts, documents administratifs, ajout ou modification d'informations, etc.), de consulter les bulletins de paie, les soldes de congés ainsi que l'annuaire interne.

DOMAINE 4 : OPÉRATIONS ET PROJETS

• Gestion et identification des projets (instruction)

- Saisie des demandes : enregistrement des demandes de financement (reçues par courrier, via le portail web ou dans le cadre des activités de prospection) ;
- Fiche de projet initiale : saisie des données préliminaires (emprunteur, secteur, pays, montant estimatif, type de financement) ;
- Sélection (éligibilité) : flux de validation de l'éligibilité, incluant une liste de contrôle des critères d'exclusion et une vérification préliminaire de conformité aux diligences raisonnables en matière de connaissance du client (KYC) ;
- Lettre de mandat : génération et suivi des signatures du mandat.

• Évaluation et analyse du projet

- Dossier d'évaluation : centralisation de l'ensemble des documents pertinents (études de faisabilité, plan d'activités, états financiers de l'emprunteur, étude d'impact environnemental et social – EIES) ;
- Analyse financière : outil intégré ou interfacé permettant la modélisation financière du projet (calcul du TRI, de la VAN, du RCSD et du LLCR) ;
- Analyse des risques : grille de notation applicable au projet et à la contrepartie ;
- Structuration du financement : définition des tranches, des taux (fixes ou variables), des marges, de la durée/l'échéance des prêts, des périodes de grâce ainsi que des commissions (arrangement, engagement).
- Comités de crédit
 - Planification des réunions du Comité de crédit ;
 - Génération automatisée des mémorandums à soumettre au Comité ;
 - Gestion des procès-verbaux des comités et des notifications de décision (approbation, ajournement, rejet).

• Gestion des questions juridiques et mise en œuvre des contrats

- Accords de financement : assistance à la rédaction des accords de prêt ou de subvention à partir de modèles standardisés ;
- Conditions préalables : établissement de la liste des conditions à satisfaire avant tout premier décaissement (constitution des garanties, souscription des assurances, émission d'avis juridiques), avec blocage automatique du système tant que ces conditions ne sont pas satisfaites ;
- Sûretés et garanties : enregistrement détaillé des garanties (hypothèques, nantissements, cautions), évaluation et suivi des échéances.

- **Gestion du financement du commerce**

- Produits couverts : gestion complète du cycle de vie des instruments, notamment :
 - crédits documentaires (import/export) ou lettres de crédit (LC) ;
 - lettres de crédit stand-by (SBLC).

- Garanties bancaires : (gestion des garanties de soumission, d'exécution et de paiement anticipé).
 - **Encaissements documentaires**
- Flux de travail transactionnel
 - Émission, avis/notification, confirmation et modification des instruments ;
 - Gestion des documents et vérification des divergences ;
 - Paiements, négociations et acceptations.
- Gestion des frais : calcul automatique et facturation des frais spécifiques (commission d'ouverture, de gestion des risques, de modification, de traitement des dossiers et de prorogation d'accord) ;
- Suivi des engagements de signature : impact en temps réel sur les lignes de crédit des contreparties (hors bilan).
- **Gestion des prêts financiers et de recouvrement**
 - Décaissements
 - Saisie des demandes de décaissement (DR) par le client ;
 - Contrôle du budget du projet (ligne par ligne, travaux de génie civil, équipements, etc.) ;
 - Génération des ordres de paiement (SWIFT MT103/202) à destination du système bancaire central ;
 - Paiement direct aux fournisseurs ou remboursement à l'emprunteur.
 - Calendriers : calcul automatique des tableaux d'amortissement (Principal + intérêts + frais), gestion des périodes de grâce ;
 - Facturation : génération automatique des avis d'échéance et des factures d'intérêts ;
 - Remboursements : rapprochement et conciliation des encaissements reçus. Gestion des remboursements anticipés (avec ou sans pénalités).
 - Gestion des arriérés
 - Détection automatique des retards de paiement (Rapports de dépréciation) ;
 - Calcul des pénalités de retard
 - Flux de classification des prêts (prêts performants ->, douteux, ->problématiques) conformément aux règles prudentielles (BCEAO et normes internes).
- **Trésorerie opérationnelle et salle des marchés (service opérationnel et de contrôle)**
 - Gestion des ressources mobilisées (emprunts de la BIDC) :
 - Suivi des lignes de crédit obtenues auprès des partenaires financiers (Banque mondiale, BAD, Banques Exim, etc.).

- Modélisation des conditions de remboursement de la BIDC à ses prêteurs (taux, devises, échéanciers) ;
 - Suivi des clauses relatives aux emprunts ;
 - Gestion des fonds spéciaux ;
 - Gestion des fonds de prévoyance.
- Gestion des liquidités et des investissements
 - Suivi en temps réel de la position de trésorerie multidevises (Nostro/Vostro) ;
 - Gestion des excédents de trésorerie : dépôts à terme (DT), titres et obligations ;
 - Prévion des flux de trésorerie sur la base du portefeuille des décaissements et des remboursements attendus.
- Opérations de change (Forex)
 - Achat et vente de devises au comptant et à terme ;
 - Gestion des positions de change et calcul des profits ou pertes de change (réalisés et non réalisés).
- Gestion actif-passif (ALM – Niveau 1)
 - Visualisation des écarts de liquidité et de taux d'intérêt entre les ressources (passifs) et les utilisations de fonds(actifs/prêts)
- **Supervision et suivi du portefeuille**
 - Suivi physique
 - Planification des missions de supervision sur le terrain ;
 - Saisie des rapports de mission, incluant le taux d'avancement du projet par rapport au taux de décaissement ;
 - Prise de photos et géolocalisation des sites.
 - Suivi des clauses : génération automatique d'alertes en cas de non-respect des ratios financiers par l'emprunteur (par exemple ratio dette/fonds propres) ou des clauses légales ;
 - Soumission de rapports spécifiques aux prêteurs et bailleurs de fonds : génération des rapports requis par les prêteurs lorsque la Banque cofinance ou gère des lignes de crédit externes (par exemple ceux de la Banque mondiale et de la BAD etc.).
- **Évaluation de l'impact social et environnemental (développement)**
 - Matrice des résultats : définition d'indicateurs de performance logiques et physiques (KPI) pour le projet, tels que le nombre d'emplois créés, les kilomètres de routes pavées ou les MW d'énergie produite ;
 - Collecte de données : saisie périodique des réalisations ou des données issues des missions de supervision sur le terrain.

- Identification des risques : détermination des risques liés au projet et définition de stratégies d'atténuation appropriées ;
- Rapport d'achèvement : génération d'un rapport d'achèvement de projet comparant les objectifs initiaux aux résultats obtenus, en termes d'efficacité, d'efficience, d'impact et de durabilité.
- **Cofinancement et syndication**
 - Gestion du pool bancaire : détermination du rôle de la Banque (arrangeur, agent, participant) ;
 - Répartition des flux financiers : calcul automatique de la part de risque et des flux financiers (décaissements et remboursements) attribués à chaque participant du pool.
- **Tableaux de bord**
 - Compilation des données par projet, secteur, pays ou donateur, suivi des positions de change et de l'exposition au financement du commerce.

DOMAINE 5 : SECURITE PHYSIQUE

- **Contrôle d'accès**
 - Gestion des badges des employés et des visiteurs ;
 - Définition des profils d'accès (zones autorisées, horaires d'accès) ;
 - Tenue de journaux et historique des accès.
- **Gestion des visiteurs**
 - Enregistrement des visiteurs à la réception (scan des pièces d'identité) ;
 - Impression des badges visiteurs et notification à l'hôte.
- **Sécurité régionale**
 - Création d'une base de données des contacts d'urgence par pays ;
 - Système d'envoi d'alertes massives (SMS/email) en situation de crise ;
 - Tenue d'un journal électronique des incidents de sécurité.

DOMAINE 6: GESTION DES QUESTIONS JURIDIQUES

- **Gestion des contrats**
 - Bibliothèque de modèles de contrats ;
 - Rédaction et validation collaboratives des documents juridiques ;
 - Signature électronique intégrée ;
 - Suivi des échéances (renouvellements, délais de préavis).

- **Gestion des litiges**

- Constitution et suivi des dossiers litigieux (plaignants/défendeurs) ;
- Suivi des procédures judiciaires et des calendriers d'audiences ;
- Suivi des frais juridiques et des provisions pour risques.

- **Gestion des garanties et cautions**

- Suivi des garanties réelles et personnelles (hypothèques, nantissements)
- Alertes sur la validité et l'évaluation des garanties.

DOMAINE 7 : GESTION DES RISQUES

- **Cartographie des risques**

- Identification des risques opérationnels, de crédit, de marché et de liquidité ;
- Création de matrices d'évaluation (impact × probabilité) ;
- Suivi des plans d'atténuation.

- **Gestion des incidents**

- Formulaire de signalement des incidents opérationnels ;
- Analyse des pertes et flux de validation.

- **Indicateurs clés de risque (ICR)**

- Tableaux de bord pour le suivi des seuils de tolérance.

DOMAINE 8 : AUDIT INTERNE

- **Gestion des activités d'audit**

- Définition du plan d'audit (audit financier, opérationnel, informatique, etc.) ;
- Élaboration du plan annuel d'audit axé sur l'évaluation des risques ;
- Exécution des missions : documents de travail électroniques et documentation des preuves ;
- Génération automatisée des rapports d'audit.

- **Suivi des recommandations**

- Base de données centralisée des recommandations ;
- Flux de suivi incluant rappels automatiques aux entités auditées, saisie des plans d'action et validation de leur mise en œuvre ;
- Tableau de bord de la Haute direction relatif au suivi des recommandations.

DOMAINE 9 : LOGISTIQUES ET SERVICES GÉNÉRAUX

- **Gestion de la flotte**
 - Fiche intégrale de suivi des véhicules ;
 - Calendrier des réservations et affectation des chauffeurs ;
 - Suivi de la maintenance, (alertes pour vidanges, inspections techniques et assurances) ;
 - Suivi de la consommation de carburant.
- **Gestion des voyages et missions**
 - Flux de demande d'ordre de mission (OM) ;
 - Module de réservation (billets, hôtels) intégré aux systèmes des agences partenaires ;
 - Calcul automatique des frais de mission et des indemnités journalières selon la zone et le grade/rang du personnel.
- **Achats et inventaire**
 - Gestion des demandes d'achat internes ;
 - Gestion des appels d'offre/soumissions ;
 - Génération des commandes et reçus ;
 - Gestion des stocks (fournitures de bureau, consommables) : suivi des entrées et sorties, réalisation des inventaires et alertes en cas de stock minimum.

DOMAINE 10 : GESTION DES INCIDENTS

- **Centre de support (d'assistance)**
 - Portail utilisateur pour la création de tickets (signaler les incidents ou demandes de service) ;
 - Base de connaissances (FAQ) pour l'auto-assistance et le dépannage ;
 - Console du technicien permettant la hiérarchisation, l'attribution et le suivi des SLA.
- **Gestion des actifs informatiques (TI)**
 - Inventaire automatique du matériel et des logiciels.
 - Suivi du cycle de vie des actifs informatiques (achat -> attribution -> mise hors service/élimination).

DOMAINE 11 : ASSISTANCE EN MATIÈRE DE TRADUCTION

- **Gestion des demandes**
 - Portail de soumission des documents à traduire assorti d'un flux de travail ;
 - Estimation des coûts (en cas de recours aux traducteurs externes) et des délais de traduction.
- **Outils linguistiques**

- Création de mémoire de traduction permettant une réutilisation des traductions existantes, grâce à l'IA et à un modèle LLM éprouvé ;
- Gestion des glossaires terminologiques propres à la Banque.

DOMAINE 12 : AUTRES MODULES

- Gestion de la cantine ;
- Gestion des salles de réunion ;
- Demandes de maintenance des installations ;
- Gestion des relations avec les entreprise et parties prenantes ;
 - Gestion des relations avec les clients et partenaires (CRM) ;
 - Base de référence centralisée des parties et contreparties ;
 - Hiérarchie des relations et propriétés ;
 - Historique des interactions et réunions ;
 - Flux de travail et diligences raisonnables en matière de connaissance des clients.
- Analyses et données
 - Rapports et tableaux de bord de la Banque ;
 - Informatique décisionnelle et analyses avancées ;
 - Plateforme unifiée de données ;
 - Gestion des données de référence ;
 - Gestion de l'information grâce à l'IA.
- Automatisation et activation numérique
 - Automatisation des flux de travail ;
 - Traitement des documents à l'aide de l'IA ;
 - Analyses prédictives et alertes ;
 - Recherche intelligente et assistants numériques.