

CODE : DREX1

PRIX : 650 000 FCFA

LA GESTION DU PRÉ-CONTENTIEUX BANCAIRE



21 - 23 Octobre 2025
8h30 - 16h30 | Abidjan



Formateur :
Mme Anne N. COULIBALY
Juriste d'entreprise, spécialiste du recouvrement
amiable et contentieux dans le secteur bancaire

Modalité : présentiel

Contexte :

Le pré-contentieux s'inscrit dans le respect des instructions de la BCEAO et des pratiques bancaires normalisées. Il encadre la classification des créances, les délais de préavis et les notifications écrites, dans une logique de prévention du contentieux et d'assainissement du portefeuille.

Personnes concernées :

- Chargés de recouvrement et agents pré-contentieux
- Responsables risques et crédits
- Commerciaux clientèle de particuliers
- Chargés d'affaires entreprises
- Agents de conformité et de contrôle interne
- Responsables d'agences

Objectifs pédagogiques :

- Préserver la relation commerciale avec le client en privilégiant un règlement amiable.
- Limiter les coûts et délais liés à une procédure judiciaire.
- Maximiser le recouvrement des sommes dues.
- Respecter les obligations réglementaires (provisions IFRS 9, normes prudentielles BCEAO, reporting interne).

Pédagogie :

Cette formation est pratique et interactive. Elle s'appuie sur notre modèle pédagogique en cinq (5) étapes : partir du vécu des participants pour conceptualiser et capitaliser les forces de leurs pratiques quotidiennes ; apporter les concepts nécessaires pour les renforcer ; favoriser l'appropriation des acquis par l'entraînement et la mise en situation réelle ; évaluer ; suivre et fixer.

Programme :

- **Partie 1 : Introduction et enjeux du pré-contentieux**
 - Typologie des incidents bancaires
 - Indicateurs comportementaux
 - Tableaux de bord et alertes internes
 - Rôles des acteurs internes
- **Partie 2 : Cadre juridique et réglementaire**
 - Principes du Code civil/OHADA/ et usages bancaires
 - Clauses contractuelles clés
 - Obligations du banquier
- **Partie 3 : Processus de gestion du pré-contentieux**
 - Techniques de communication assertive
 - Simulation d'entretien de recouvrement
 - Recherche de solutions amiables
- **Partie 4 : Analyse d'un dossier type**
 - Identification des dossiers à risque
 - Relance, mise en demeure, négociation amiable
 - Suivi des garanties et transmission au juridique
- **Partie 5 : Organisation interne et acteurs du pré-contentieux**
 - Cartographie et segmentation des créances
 - Répartition des dossiers et identification des actions
 - Priorisation des actions
- **Partie 6 : Outils de pilotage et indicateurs**
 - Indicateurs de performance (taux de recouvrement, délai moyen)
 - Tableaux de suivi Excel
 - Reporting direction générale
- **Partie 7 : Négociation et plan d'action**
 - Techniques de communication assertive
 - Simulation d'entretien de recouvrement
 - Recherche de solutions amiables