



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

Décision n° 00249/MEF/DGTC/DEMO du 13 JUN. 2019
portant création du Centre d'Ecoute du Trésor Public

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE,

- Vu la Constitution ;
- Vu le décret n° 2016-460 du 29 juin 2016 portant nomination du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique ;
- Vu le décret n° 2016-600 du 3 août 2016 portant organisation du Ministère auprès du Premier Ministre, chargé de l'Économie et des Finances ;
- Vu le décret n° 2018-618 du 10 juillet 2018 portant nomination des membres du Gouvernement, tel que modifié par le décret n° 2018-914 du 10 décembre 2018 ;
- Vu le décret n° 2018-648 du 1^{er} août 2018 portant attributions des membres du Gouvernement ;

Considérant les nécessités de service,

DECIDE

Article 1^{er} : Il est créé à la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, un Centre d'Ecoute dénommé Centre d'Ecoute du Trésor Public (CETP).

Article 2 : Le Centre d'Ecoute du Trésor Public est placé sous l'autorité du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique et la supervision du Pilote de Processus de Management 1 « Gérer l'Ecoute Client » et la Communication ».

Article 3 : Le CETP a pour principales missions de :

- servir d'interface entre les usagers/clients et le Trésor Public afin de fournir toute information nécessaire sur les services et prestations de l'institution ;
- orienter les usagers/clients vers les services du Trésor Public en fonction de la nature de leurs préoccupations ;
- recueillir, coordonner et assurer le suivi du traitement des requêtes des usagers/clients du Trésor Public ;
- s'assurer que les requêtes des usagers/clients formulées sont retracées dans l'applicatif BAOBAB et traitées dans les délais requis ;



- centraliser et mettre à jour l'ensemble des requêtes des usagers/clients à travers l'appliquatif BAOBAB ;
- exploiter les résultats du traitement des requêtes des usagers/clients afin de fournir une base d'amélioration des services et prestations du Trésor Public.

Article 4 : Le Centre d'Ecoute est dirigé par un Chef de Centre ayant rang de Sous-Directeur d'Administration Centrale.

Il est aidé dans sa tâche par des superviseurs BAOBAB qui ont rang de chef de service.

Article 5 : Les Superviseurs BAOBAB ont sous leur responsabilité des Opérateurs Hotline qui ont pour missions de :

- analyser et gérer les requêtes des usagers/clients via BAOBAB ;
- accueillir les usagers/clients, leur fournir les informations nécessaires et les orienter vers les services en fonction de la nature de leurs préoccupations ;
- relancer les services concernés pour le traitement diligent des requêtes des usagers /clients dans les délais ;
- animer les discussions en ligne avec les usagers/clients ;
- assister les usagers/clients dans l'utilisation de BAOBAB ;
- clôturer les requêtes des usagers/clients après traitement dans l'appliquatif BAOBAB ;
- assister les correspondants écoute client dans le suivi du traitement des requêtes des usagers/clients ;
- identifier les dysfonctionnements et proposer des pistes d'amélioration de l'appliquatif BAOBAB.

Article 6 : La présente décision prend effet à compter de sa date de signature.

Fait à Abidjan, le 13 JUN 2019

Ampliations :

- | | |
|----------------------|---|
| - Direction Générale | 1 |
| - Tout service DGTCP | 1 |
| - DDA | 1 |



ASSAHORE KONAN JACQUES
 Directeur Général
 du Trésor et de
 la Comptabilité Publique

Courrier Arrivée: Date 19/06/19 N° 0328
 Secrétariat.....
 SDD.....
 SDA.....
 SDN.....
 Antenne régionale.....
 Sce Rattaché.....
 Sce Qualité.....
 Sce RHM.....
 Divers.....
 Instruction du Directeur.....