MINISTERE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES

DIRECTION GENERALE DU TRESOR
ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail

Décision n° 001078/MEF/DGTCP/DCRP-DEMO du 28 OCT 2022 portant création, organisation et fonctionnement du Centre de Relation Client du Trésor Public

LE DIRECTEUR GENERAL DU TRESOR ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE,

Vu la Constitution ;

Vu la loi organique n° 2014-336 du 5 juin 2014 relative aux Lois de Finances ;

Vu la loi organique n° 2014-337 du 5 juin 2014 portant Code de Transparence dans la gestion des Finances Publiques ;

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° 2021-454 du 8 septembre 2021 portant organisation du Ministère de l'Economie et des Finances ;

Vu le décret n° 2022-269 du 19 avril 2022 portant nomination du Premier Ministre, Chef du Gouvernement ;

Vu le décret n° 2022-270 du 20 avril 2022 portant nomination des Membres du Gouvernement ;

Vu le décret n° 2022-301 du 04 mai 2022 portant attributions des Membres du Gouvernement ;

Vu les recommandations des Assises de l'Ecoute Client du Trésor Public, tenues du 23 au 24 juin 2022 ;

Considérant les nécessités de service,

D É C I D E

Article 1er : Il est créé, à la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique, un centre de gestion de la relation client avec les parties intéressées externes, dénommé Centre de Relation Client du Trésor Public, en abrégé « CRC-TP ».

Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
Boulevard CARDE, Immeuble SOGEFIHA – BP V 98 Abidjan • Tél : (225) 20 30 90 20 – 20 25 38 00 • Fax : (225) 20 21 35 87
www.tresor.gouv.ci • email : info@tresor.gouv.ci

0634146

Article 2 : Le CRC-TP est le guichet unique de la relation client au Trésor Public.

A ce titre, il est chargé des missions ci-après :

- proposer, faire valider et assurer la mise en œuvre de la stratégie de la relation client du Trésor Public ;
- assurer la coordination du dispositif d'écoute client du Trésor Public ;
- servir d'interface entre la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique et les clients, en matière d'information et d'orientation sur les prestations et les services du Trésor Public ;
- centraliser et assurer, à travers les canaux dédiés, le suivi du traitement des requêtes des clients, en relation avec les services concernés ;
- veiller à la mise à jour régulière de la base de données du CRC-TP sur les prestations et les services du Trésor Public ;
- assurer le suivi des indicateurs de performance, en lien avec la gestion de la relation client au Trésor Public ;
- réaliser des reportings périodiques sur la gestion de la relation client au Trésor Public ;
- réaliser des enquêtes mystères ;
- mesurer le niveau de satisfaction des clients relativement au traitement de leurs requêtes ;
- assister les services dans l'analyse des indicateurs et proposer des actions correctives ;
- centraliser et mettre à jour l'ensemble des requêtes des clients à travers la plateforme dédiée ;
- exploiter les résultats du traitement des requêtes des clients afin de fournir une base d'amélioration des services et prestations du Trésor Public.

Article 3 : Le CRC-TP comprend trois (3) services :

- le Service accueil physique et téléphonique ;
- le Service gestion des préoccupations des clients ;
- le Service suivi des indicateurs de performance.

Le Service accueil physique et téléphonique

Il est chargé de :

- ***en matière d'accueil physique***

- accueillir les clients, leur fournir les informations nécessaires et les orienter vers les services en fonction de la nature de leurs préoccupations ;
- analyser et gérer les requêtes des clients qui se présentent à l'accueil physique ;
- assister les clients dans l'utilisation de Baobab ;
- s'assurer que tous les clients expriment leur satisfaction via la borne de satisfaction ;
- mesurer la satisfaction relative à la prise en charge téléphonique.

Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
Boulevard CARDE, Immeuble SOGEFIHA – BP V 98 Abidjan • Tél : (225) 20 30 90 20 – 20 25 38 00 • Fax : (225) 20 21 35 87
www.tresor.gouv.ci • email : info@tresor.gouv.ci

- *en matière d'accueil téléphonique*

- réceptionner tous les appels entrants sur le Call Center 24 heures/24 et 7 jours/7 ;
- enregistrer le client dans l'applicatif Baobab ;
- apporter aux clients les réponses aux différentes préoccupations sur les services et les prestations du Trésor Public ;
- mesurer la satisfaction *relative* à la prise en charge téléphonique.

Le Service gestion des préoccupations des clients

Il est chargé de :

- recueillir, coordonner et assurer le suivi du traitement des requêtes des clients ;
- s'assurer que les requêtes formulées par les clients sont retracées dans la solution « Customer Relationship Management » (CRM) et traitées dans les délais requis ;
- adresser des relances aux services concernés pour le traitement diligent des requêtes des clients ;
- animer les discussions en ligne avec les clients ;
- centraliser et mettre à jour l'ensemble des requêtes des clients à travers la plateforme Baobab (CRM) ;
- traiter les plaintes et réclamations ou orienter les clients vers les services compétents ;
- assister les Correspondants Ecoute Clients Communication (CECC) et les clients dans l'utilisation de la plateforme Baobab (CRM) ;
- centraliser et analyser les plaintes et réclamations en vue de la production de données statistiques ;
- exploiter les résultats du traitement des requêtes des clients afin de fournir une base d'amélioration des services et prestations du Trésor Public.

Le Service suivi des indicateurs de performance

Il est chargé de :

- élaborer et assurer le suivi des indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs ;
- réaliser des reporting sur la performance de la relation client ;
- analyser les indicateurs et mettre en place des actions correctives ;
- produire le rapport de suivi des indicateurs et des activités ;
- s'assurer de la mise en œuvre des recommandations et les conclusions des évaluations afin d'améliorer la qualité du service ;
- élaborer le tableau de bord, surveiller et évaluer la performance des indicateurs ;
- réaliser des enquêtes mystères ;
- mesurer le niveau de satisfaction des clients relativement au traitement de leurs requêtes.

Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
Boulevard CARDE, Immeuble SOGEFIHA – BP V 98 Abidjan • Tél : (225) 20 30 90 20 – 20 25 38 00 • Fax : (225) 20 21 35 87
www.tresor.gouv.ci • email : info@tresor.gouv.ci

Article 4 : Le Centre de Relation Client du Trésor Public est placé sous l'autorité et le contrôle du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique et la supervision du Pilote du Processus de Management n° 1 « Gérer l'Ecoute Client et la Communication ».

Article 5 : Le Centre de Relation Client du Trésor Public est dirigé par un Chef de Centre nommé par décision du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique. Il a rang de Sous-directeur d'Administration centrale.

Les Services sont dirigés par des Superviseurs nommés par décision du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique. Ils ont rang de Chef de Service.

Article 6 : La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires, notamment la décision n° 00249/MEF/DGTCP/DEMO du 13 juin 2019 portant création du Centre d'Ecoute du Trésor Public, et prend effet à compter de sa date de signature.

Fait à Abidjan, le

MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES
DIRECTION GENERALE DU TRESOR ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE
RCI

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

Ampliations :

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

Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
Boulevard CARDE, Immeuble SOGEFIHA – BP V 98 Abidjan • Tél : (225) 20 30 90 20 – 20 25 38 00 • Fax : (225) 20 21 35 87
www.tresor.gouv.ci • email : info@tresor.gouv.ci