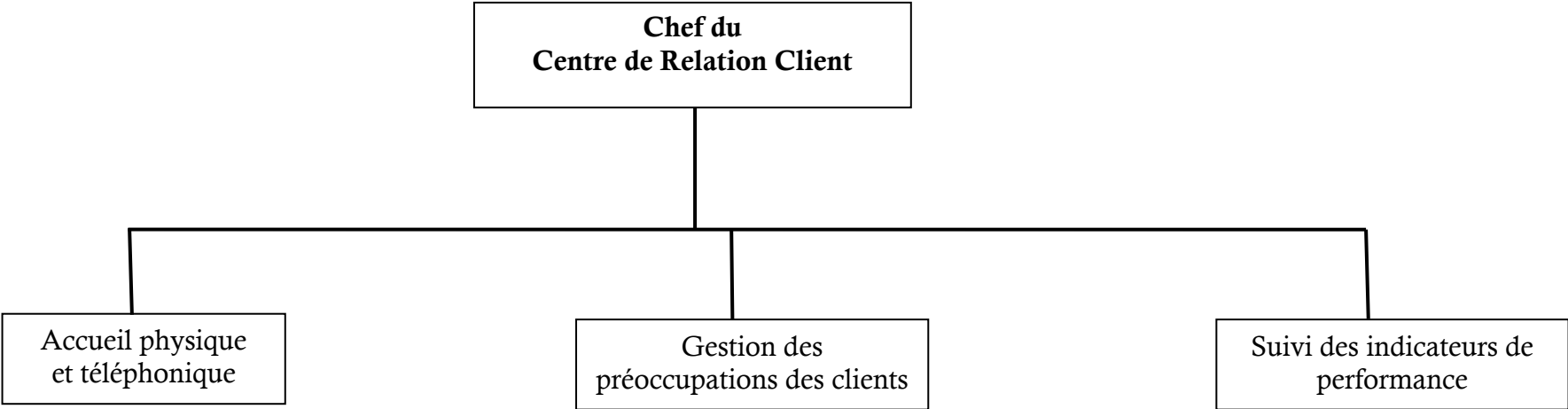




1- Organigramme fonctionnel du Centre de Relation Client du Trésor Public





## **1- Responsabilités**

### **1.1 Un Chef du Centre**

Il est chargé de :

- Coordonner et animer les activités du centre ;
- Coordonner la planification des activités du Centre ;
- Evaluer la performance du Centre.

### **1.2 Les Services**

#### **1.2.1 Le Service Chargé du Suivi des indicateurs de performance (SIP)**

Il est chargé de :

- élaborer et assurer le suivi des indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs
- réaliser des reportings de 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 ;
- d'élaborer le tableau de bord, surveiller et évaluer la performance des indicateurs ;
- mesurer le niveau de satisfaction des clients relativement au traitement de leurs requêtes ;



- réaliser des enquêtes mystères.

### 1.2.2 Le Superviseur Chargé de l'Accueil Physique et téléphonique (SAP)

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.

- *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'application 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.



### 1.2.3 Le Service Chargé de la 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 des clients formulées sont retracés 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 dans les délais ;
- 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 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.