

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE



RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail



Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
Siège social : Boulevard Carde, Immeuble SOGEFIHA

Abidjan Plateau - B.P. V 98 Abidjan - Tél.: (225) 27 20 25 67 00 / 27 20 25 38 00
Fax : (225) 27 20 21 35 87 - Email: info@tresor.gouv.ci - Site web : www.tresor.gouv.ci
<https://baobab.tresor.gouv.ci> Facebook : www.facebook.com/dgtcpciv
Twitter: www.twitter.com/dgtcpcpci - Youtube : www.youtube.com/dgtcptv

Centre de la Relation Client du Trésor Public : 99 69 ou 8000 10 10, 27 20 23 88 80
Email : cetp@tresor.gouv.ci

Observatoire de l'Éthique et de la Déontologie du Trésor Public
Abidjan Cocody, 7^{ème} tranche, Immeuble Eliakim Ma Vigne
(à 200 mètres de la Paroisse Saint Ambroise Ma Vigne)
Téléphone : 27 22 22 16 16 / 17 / 68 - Email : observatoire@tresor.gouv.ci
Site Web : observatoire.tresor.gouv.ci

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Réception de la plainte / réclamation

Les Canaux de réception des plaintes et réclamations sont : par courrier, appel téléphonique via le Call Center, la plateforme BAOBAB, le Centre d'Écoute du Trésor Public (CETP), les réseaux sociaux, et la messagerie électronique.

Analyse de la plainte / réclamation

L'analyse consiste à examiner et à se prononcer sur la recevabilité de la plainte/réclamation, à savoir si les faits dénoncés ou constatés sont avérés et nécessitent un traitement.

Préparation et validation de la réponse

Elle permet de s'assurer que la réponse est conforme aux procédures et instructions de travail en vigueur avant de déclarer ou rendre valable la réponse.

Notification du résultat du traitement au Client

Le résultat du traitement de la plainte et réclamation est notifié au requérant conformément aux dispositions du référentiel des engagements de service.

Mesure de la Satisfaction

Elle consiste à recueillir l'avis du client suite au traitement de sa plainte/réclamation.

Pour toutes vos préoccupations relatives :

- à la prise en charge et au paiement de vos mandats/factures ;
- au paiement des salaires des fonctionnaires et des bourses scolaires ;
- au produit TrésorPay - TrésorMoney ;
- au traitement de vos plaintes et réclamations ;
- au suivi de vos dossiers et toutes autres informations sur les services du Trésor Public.

Veillez contacter le Centre de la Relation Client du Trésor Public :



Par téléphone via le Call Center :

- 9969 ou 8000 10 10, 27 20 23 88 80



En ligne via la plateforme BAOBAB à partir du lien :

- www.baobab.tresor.gouv.ci



Par mail à l'adresse électronique :

- cetp@tresor.gouv.ci



Dans nos locaux :

- Situés au rez-de-chaussée des Bâtiments B et B1 de la Cité Financière sise à Abidjan - Plateau.