

APPEL D'OFFRES OUVERT N° 83458324

RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR LA REALISATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS / CLIENTS DE LA DGI

Le Projet « Appui à la Réforme des Finances publiques pour l'atteinte des ODD et le Renforcement de la Mobilisation des recettes de l'Etat » (ReFORME) est un module de la coopération technique allemande GIZ qui a démarré le 4 janvier 2021 et prendra fin en décembre 2023. L'objectif visé se présente comme suit : « les cycles budgétaires aux niveaux national et communal sont mis en œuvre selon les principes de la bonne gouvernance financière ». Le ReFORME fait partie du programme de la Coopération Allemande dans le secteur de la gouvernance dénommé Programme bonne Gouvernance et Réforme des Services numériques de l'Etat (ProGRES).

Le ReFORME comprend cinq outputs structurés en Champs d'Action (CA) :

- Output 1/CA1 : Réforme budgétaire
- Output 2/CA2 : Mobilisation des recettes propres
- Output 3/CA3 : Transparence et redevabilité
- Output 4/CA4 : Investissements publics
- Output 5/ CA5 : Suivi de l'Agenda 2030.

Le champ d'action 3 (CA 3) « TRANSPARENCE ET REDEVABILITE » travaille avec des partenaires aux niveaux national pour l'atteinte des objectifs du projet. L'objectif du CA3 se présente comme suit : « le dialogue entre les acteurs étatiques et non étatiques afin d'accroître la transparence et la redevabilité dans l'allocation des fonds publics est amélioré ». Ses partenaires prioritaires au niveau national sont les directions techniques du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) ci-après : la Direction générale du Budget (DGB), la Direction générale des Impôts (DGI) et la Direction générale du Trésor et de la Comptabilité publique (DGTCP).

Dans le cadre de sa coopération avec le MEF, le CA 3 est sollicité pour appuyer la DGI à réaliser une enquête de satisfaction de ses usagers / clients.

En effet, la dernière mission TADAT accueillie du 28 octobre au 8 novembre 2019 a recommandé au regard du domaine d'analyse de la redevabilité et de la transparence, de réaliser sur une périodicité bien déterminée des enquêtes de satisfaction ressortant le niveau de confiance du public pour la DGI. Dès lors et depuis 2019, il est régulièrement organisé des enquêtes annuelles de satisfaction pour évaluer la perception globale, recueillir les attentes des usagers et suivre l'index de satisfaction des contribuables partenaires.

A cet effet, la GIZ envisage recruter un cabinet de prestation pour **réaliser l'enquête de satisfaction des usagers / clients de la DGI**. Les candidats intéressés peuvent obtenir gratuitement le jeu complet du dossier d'appel d'offres en envoyant un mail à l'adresse suivante : BJ_Quotation@giz.de

Pour faciliter un traitement rapide de votre demande, veuillez absolument mettre en objet de votre courriel l'intitulé suivant : « **Dossier N° 83458324– Demande du DAO** » et fournir les renseignements suivants : Nom, adresse, N° d'Identifiant Fiscal Unique et le numéro de téléphone.

Les propositions rédigées en langue française sont reçues par mail à l'adresse BJ_Quotation@giz.de avec en objet la mention : « **Offre N° 83458324– ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS** » au plus tard **le Vendredi 01.03.2024 à 17h00**.