

APPEL D'OFFRES OUVERT N° 83476051

RECRUTEMENT D'UN CABINET RELATIF A LA CONCEPTION DE LA PLATEFORME WEB DE GESTION DES PLAINTES DES CLIENTS DE LA DIRECTION GENERALE DU TRESOR ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE (DGTCP)

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 en janvier 2021 et qui se poursuit pour une phase prolongée de trois (03) ans sur la période 2024-2026 avec un cofinancement de l'Union Européenne. 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 dans sa phase prolongée comprend quatre outputs structurés en Champs d'Action (CA) :

- Output 1/CA1: Cadrage macroéconomique et planification budgétaire
- Output 2/CA2: Mobilisation des recettes intérieures
- Output 3/CA3 : Transparence et redevabilité
- Output 4/CA4 : Investissements publics.

Le champ d'action 3 (CA 3) « Transparence et Redevabilité » travaille avec des partenaires étatiques et non étatiques pour l'atteinte de l'objectif du champ qui se présente comme suit : « le dialogue entre les acteurs étatiques et non étatiques sur la transparence et la redevabilité dans le domaine des finances publiques est amélioré ». Ses partenaires prioritaires au niveau national sont : la Cour des Comptes, l'Assemblée Nationale et les directions techniques du Ministère de l'Economie et des Finances 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).

La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP) s'est engagée dans une série de réformes avec l'adoption de stratégies orientées-client visant à positionner le client au cœur de ses préoccupations. L'objectif recherché est d'améliorer la relation client en étant constamment à l'écoute des clients et en leur fournissant des services adaptés.

A cet effet, avec l'accompagnement du projet ReFORME, il a été initié le projet de mise en place d'un Centre d'Écoute Clients (CEC) afin de mieux répondre aux attentes des clients et d'améliorer continuellement leur satisfaction. C'est dans ce cadre, que la GIZ envisage recruter une entreprise spécialisée pour la **Conception de la plateforme web de gestion des plaintes des clients de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP)**. 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° 83476051 – 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° 83476051 – Conception de la plateforme web de gestion des plaintes des clients de la (DGTCP)** » au plus tard **le vendredi 15 Novembre 2024 à 17 H 00**.