

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

Tél. : 27 20 30 90 20

Fax : 27 20 21 35 87

Email: info@tresor.gouv.ci

Adresse : BP V98 ABIDJAN

Abidjan, le 21 JAN 2026

Le Directeur Général

N° 0485/MFB/DGTCP/DCRP/CRC-TP/AK/DA

Destinataires : Tous les services.

V/Réf. :

Objet : Référentiel des délais de traitement des plaintes et réclamations des clients

Nombre de pièces jointes : 00

En vue de renforcer la transparence, la redevabilité ainsi que l'efficacité dans le traitement des préoccupations des clients, un référentiel des délais de traitement des plaintes et réclamations des services du Trésor Public a été élaboré à l'issue d'une phase pilote réalisée au cours du premier semestre 2025.

Ce document de référence vise à instaurer un cadre harmonisé, clair et équitable de prise en charge des plaintes et réclamations formulées par les clients, les citoyens et les parties intéressées pertinentes.

Je vous instruis à prendre toutes les dispositions idoines afin de vous approprier le référentiel joint en annexe.



Beugre Koffiamos
Pour le Directeur Général du Trésor
et de la comptabilité Publique
et par Délégation
Le Directeur Général Adjoint
BEUGRE KOFFIAMOS



DIRECTION DE LA COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

REF

RÉFÉRENTIEL DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DES SERVICES DU TRÉSOR PUBLIC

Référence :






DGTCP-DCRP-PM1-REF-119-2025

Version : 01

Date de rédaction : 16/07/2025

Page : 1/9

Objet : Le présent document est le référentiel des délais de traitement des plaintes et réclamations des services du Trésor Public.

Rédaction du document	Vérification du document	Validation du document
<p>Madame KONE Alimata Épse LY Chef du Centre de Relation Client</p> <p>Visa : </p>	<p>Monsieur OULAÏ Eugène Directeur de la Communication et des Relations Publiques</p> <p>Visa  </p>	<p>DIRECTEUR GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUES</p> <p>Visa   Le Directeur Général du Trésor et de la comptabilité Publique et par Délégation Le Directeur Général Adjoint BEUGRE KOFFIAMOS</p>
Gestionnaire du document	Direction de la Communication et des Relations Publiques / Centre de Relation Client du Trésor Public	
Destinataire pour action	Destinataire pour information	Validité
Tous les services	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique	A compter du : 23 JUL 2025



1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des services, le Trésor Public s'est engagé dans une démarche de modernisation et de renforcement de sa relation avec les citoyens. L'un des leviers essentiels de cette démarche est la mise en place d'un dispositif efficace de gestion des plaintes et réclamations des clients.

Face à une administration de plus en plus sollicitée et soumise à une obligation de redevabilité, il est primordial de garantir un traitement diligent, équitable et transparent des préoccupations exprimées par les clients. L'établissement d'un référentiel de délai de traitement des plaintes et réclamations vise ainsi à encadrer les pratiques et à renforcer la confiance des clients du Trésor Public.

Ce référentiel s'inscrit dans l'Axe 5 du Plan Stratégique de Modernisation et de Développement du Trésor Public relatif à la gouvernance, la redevabilité et la participation citoyenne.

2. OBJECTIFS

Ce référentiel a pour objectif de :

- définir de manière claire et standardisée les délais de traitement des différentes natures de plaintes et réclamations ;
- garantir une réponse rapide et adaptée aux préoccupations des clients ;
- améliorer la satisfaction des clients des services du Trésor Public ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la performance institutionnelle ;
- renforcer la gestion proactive des contentieux.



DIRECTION DE LA COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

REF

3. TABLEAU DES NATURES ET DÉLAIS DE TRAITEMENT DE PLAINTES ET RECLAMATIONS DES CLIENTS

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
AGENCE COMPTABLE CENTRALE DES DEPÔTS (ACCD) / OPERATIONS BANCAIRES		
1.	Cartes capturée (<i>Agence de domiciliation du Compte ACCD</i>)	2 jours ouvrés
2.	Cartes capturée (<i>Autre Agence ACCD</i>)	7 jours ouvrés
3.	Cartes capturée (<i>Chez le confrère</i>)	21 jours ouvrés
4.	Débit sans délivrance d'espèces GAB (<i>Agence de domiciliation du Compte ACCD</i>)	4 jours ouvrés
5.	Débit sans délivrance d'espèces GAB (<i>Autre Agence ACCD</i>)	4 jours ouvrés
6.	Débit sans délivrance d'espèces GAB (<i>Chez les confrères</i>)	21 jours ouvrés
7.	Débit sans délivrance d'espèces GAB (<i>TPE</i>)	35 jours ouvrés
8.	Carte Prépayée MASTERCARD Capturée (<i>Agence d'Abidjan uniquement</i>)	2 jours ouvrés
9.	Carte Prépayée MASTERCARD Capturée (<i>Autre Agence ACCD</i>)	7 jours ouvrés
10.	Carte Prépayée MASTERCARD Capturée (<i>Chez les confrères</i>)	21 jours ouvrés
11.	Régularisation de Solde suite à une Opération de Guichet avec la Carte Prépayée MASTERCARD (<i>Agence de domiciliation du Compte ACCD</i>)	3 jours ouvrés



DIRECTION DE LA COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

REF

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
12.	Régularisation de Solde suite à une Opération de Guichet avec la Carte Prépayée MASTERCARD (<i>Autre Agence ACCD</i>)	3 jours ouvrés
13.	Régularisation de solde suite à une opération de Guichet avec la Carte Prépayée MASTERCARD (<i>Chez les confrères</i>)	21 jours ouvrés
14.	Régularisation de solde suite à un paiement sur TPE (<i>Chez un commerçant</i>)	35 jours ouvrés
15.	Régularisation de solde suite à un paiement en ligne (sans Pending)	3 jours ouvrés
16.	Régularisation de solde suite à un paiement en ligne (avec Pending) (<i>Chez un commerçant</i>)	35 jours ouvrés
17.	Chèque non encaissé	07 Jours ouvrés
18.	Chèque rejeté/Ordre de virement rejeté	07 Jours ouvrés
19.	Demande de suppression des frais indus sur SMS Banking et sur les cartes magnétiques bancaires de la Banque du Trésor non traitée	07 Jours ouvrés
20.	Ordre de virement non traité (Virements internes)	07 Jours ouvrés
21.	Ordre de virement non traité Virements Inter Bancaires (VIB)	07 Jours ouvrés
22.	Demande de chéquier non traitée	07 Jours ouvrés
23.	Carte magnétique bancaire non activée	07 Jours ouvrés
24.	Non-exécution de l'ATD	07 Jours ouvrés



DIRECTION DE LA COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

REF

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
25.	Non liquidation de la succession	07 Jours ouvrés
26.	Non-exécution de saisie attribution de créance (Déclarations à l'Agence Judiciaire du Trésor dans le cadre des saisies attributions de créances)	07 Jours ouvrés
27.	Opposition judiciaire non exécutée	07 Jours ouvrés
28.	Non prise en compte de la réquisition judiciaire	07 Jours ouvrés
DIRECTION DES ASSURANCES (DA)		
29.	Non-paiement d'une indemnité liée au sinistre Corporel	60 Jours ouvrés
30.	Non-paiement d'une indemnité liée au sinistre Matériel	30 Jours ouvrés
31.	Non-paiement du capital ou de l'épargne constituée	60 Jours ouvrés
32.	Non traitement d'une demande d'agrément de courtage en assurance	60 Jours ouvrés
33.	Non traitement de demande de carte professionnelle	30 Jours ouvrés
DIRECTION DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT ET DES FINANCES EXTERIEURES (DECFinEX)		
34.	Demande d'autorisation de change non exécutée	05 Jours ouvrés
35.	Demande d'autorisation de change rejetée	05 Jours ouvrés
36.	Demande de régularisation d'un incident de paiement lié au chèque non traité	02 Jours ouvrés



**DIRECTION DE LA COMMUNICATION
ET DES RELATIONS PUBLIQUES**

REF

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
DIRECTION DES SYSTEME FINANCIERS DECENTRALISES (DSFD)		
37.	Non remboursement d'épargne à l'épargnant	90 Jours ouvrés
RECETTE GENERALE DES FINANCES (RGF)		
38.	Demande de mainlevée non délivrée	02 Jours ouvrés
39.	Demande d'attestation de non-redevance non délivrée	07 Jours ouvrés
40.	Demande de certificat de crédit d'impôt	05 Jours ouvrés
AGENCE COMPTABLE DES CREAANCES CONTENTIEUSES (ACCC)		
41.	Demande de mainlevée d'hypothèque conventionnelle non traitée	30 Jours ouvrés
42.	Attestation de fin de paiement non délivrée	02 Jours ouvrés
43.	Non remboursement des trop perçu	12 Mois
44.	Non-attribution de l'ACD	03 Ans
45.	Demande de mainlevée d'hypothèque non traitée	30 Jours



**DIRECTION DE LA COMMUNICATION
ET DES RELATIONS PUBLIQUES**

REF

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
DEPENSE PUBLIQUE		
46.	Mandat Impayé (Moins de 30 000 000)	30 Jours ouvrés
	Mandat Impayé (30 000 000 et 100 000 000)	60 Jours ouvrés
	Mandat Impayé (Plus 100 000 000)	90 Jours ouvrés
47.	Prime de Correction non perçue	07 Jours ouvrés
48.	Rappel /Salaire Impayé	30 Jours ouvrés
49.	Loyer Impayé	07 Jours ouvrés
50.	Bourse Impayée	07 Jours ouvrés
51.	Mandat Fournisseur non pris en charge	05 Jours ouvrés
TRESORPAY-TRESORMONEY		
52.	Demande d'annulation de paiement et de remboursement	72 heures (03 jours ouvrés)
53.	Erreur du nom enregistré sur le reçu de paiement	24 heures (01 jours ouvrés)
54.	Paiement non abouti ou non effectif débité	48 heures (02 jours ouvrés)
55.	Erreur sur information du paiement (données intégrées par l'ordonnateur)	72 heures (03 jours ouvrés)
56.	Non réception de référence de paiement	48 heures (02 jours ouvrés)



DIRECTION DE LA COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

REF

N°	NATURE DE LA PLAINTE OU RECLAMATION	DELAI DE TRAITEMENT INDICATIF
57.	Difficulté à poursuivre les inscriptions « la référence est incorrect » ou « la référence est inconnue »	72 heures (03 jours ouvrés)
58.	Débit à tort TrésorMoney	72 heures (03 jours ouvrés)
59.	Erreur sur le montant du paiement	72 heures (03 jours ouvrés)
60.	Rechargement non effectif	48 heures (02 jours ouvrés)
61.	Transfert par erreur	72 heures (03 jours ouvrés)
62.	Transfert non effectif et facturé	48 heures (02 jours ouvrés)
63.	Compte Bloqué par Trésor	48 heures (02 jours ouvrés)

NB : les natures de plaintes et réclamations non énumérées dans le présent référentiel sont traitées conformément aux délais prévus par le référentiel des engagements de services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP).

Par ailleurs, lorsque le service n'est pas en mesure de répondre dans les délais indiqués, il est nécessaire d'informer le client des dispositions prises pour le satisfaire.



4. CONCLUSION

Ce référentiel de délai de traitement des plaintes et réclamations constitue un outil fondamental pour garantir l'efficacité, la transparence et la crédibilité du Trésor Public. Il permet non seulement de structurer le traitement des plaintes mais aussi de renforcer la confiance entre le Trésor Public et ses clients.

L'application rigoureuse de ce référentiel, conjuguée à la mise en place de mécanismes de suivi et d'évaluation, contribuera à une gestion plus performante des préoccupations des citoyens et à l'amélioration continue des services.