RENFORCEMENT DES CAPACITES

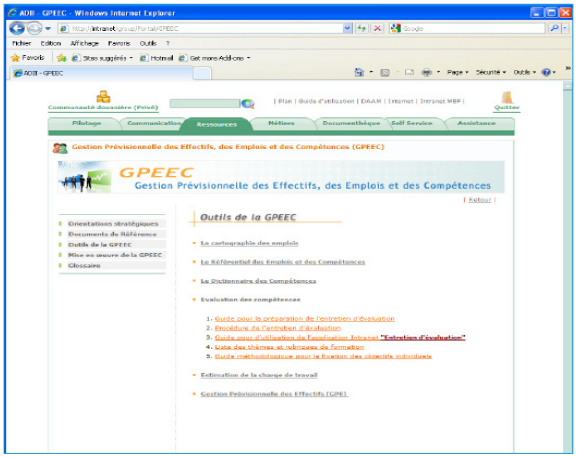
- L'ancrage de la Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences comme mode de management
- Le renforcement des effectifs pour une meilleure présence de la Douane
- Une valorisation continue des ressources humaines par la formation
- Une organisation en perpétuelle adaptation aux exigences de l'environnement
- Un nouveau cap franchi pour la stratégie de l'ADII à l'horizon 2015
- Un accueil professionnel pour une meilleure qualité de service
- La gestion du budget : plus d'autonomie des Directions Régionales grâce à la déconcentration
- Le système BADR : de nouvelles fonctionnalités pour mieux servir les opérateurs économiques
- Le portail Internet : un outil au service des clients de la Douane

RENFORCEMENT DES CAPACITES

■L'ancrage de la Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences comme mode de management

La détermination de l'ADII à s'aligner sur les meilleurs standards en matière de gestion des ressources humaines s'est traduite par l'adoption de nouveaux concepts de la GPEEC.

Ainsi, l'année 2013 a été marquée par l'introduction de l'entretien d'évaluation des compétences entre managers et collaborateurs avec un double objectif. D'abord, mieux connaître les aspirations d'évolution professionnelles des collaborateurs, moyennant des entretiens d'évaluation à tous les niveaux hiérarchiques, et ensuite mieux cibler les actions de mobilité, de formation et de gestion de carrière.



■Une valorisation continue des ressources humaines par la formation

Consciente de l'importance de la valorisation de son capital humain, l'ADII a réalisé en 2013 des actions de formations ciblées totalisant plus de 100 000 JHF (Jour/Homme/Formation) au profit de près de 2 700 bénéficiaires. Elles ont concerné aussi bien la formation de base que celle continue. La formation douanière de base dispensée aux agents nouvellement recrutés couvre les métiers douaniers et la formation militaire réalisée avec l'aide des Forces Armées Royales et des Forces Auxiliaires.

De plus, un nouveau chantier de formation, visant la préparation de la relève pour les fonctions de responsabilité, a été inauguré par la réalisation d'un cycle de préparation à la fonction d'ordonnateur.

■Le renforcement des effectifs pour une meilleure présence de la Douane

Pour assurer de manière convenable ses missions qui ne cessent de s'élargir fonctionnellement et géographiquement, l'ADII a placé le renforcement de ses effectifs parmi ses priorités. En s'engageant dans le cadre de la gestion prévisionnelle de ses ressources humaines, à remplacer les départs à la retraite et à disposer de l'effectif nécessaire à l'accompagnement du développement économique du Royaume, l'ADII veille à effectuer des recrutements ciblés sur la base d'évaluations quantitatives et qualitatives. Ainsi, les trois dernières années ont été marquées par le recrutement de 511 agents pour renforcer son effectif et en priorité celui affecté au métier de la surveillance.

Une organisation en perpétuelle adaptation aux exigences de l'environnement

Consciente de la nécessité d'adapter son organisation aux impératifs du développement des infrastructures nationales et de l'évolution de ses métiers et activités, l'ADII a procédé à des aménagements organisationnels, notamment par :

- la création d'une nouvelle direction régionale : « La Direction Régionale de Tanger-Méditerranée » ;
- la réorganisation de la Direction Régionale de Casablanca ;
- la mise en place de structures chargées du contrôle a priori au niveau de cinq directions régionales.

Un nouveau cap franchi pour la stratégie de l'ADII à l'horizon 2015

A mi-parcours de la réalisation de sa stratégie à l'horizon 2015, l'ADII peut se féliciter du taux de réalisation global estimé à 52%.

En effet, en plus des deux projets finalisés, à savoir « Renforcer les capacités des brigades » et « Mettre en place un système e-learning », plusieurs projets sont en cours de finalisation. Il s'agit notamment de « Mettre en place une cellule de veille stratégique », « Institutionnaliser les relations avec les associations professionnelles », « Paiement électronique », « Renforcer la Gestion Prévisionnelle des Emplois, Effectifs et Compétences »,...

Un suivi rigoureux est assuré par une cellule PMO (Project Management Office) qui fait le point avec tous les chefs de projets de manière régulière.

En matière de suivi des objectifs stratégiques, des évaluations périodiques sont prévues sur la base d'indicateurs de performance et d'impacts, suivis par le comité de pilotage de la stratégie.

Un accueil professionnel pour une meilleure qualité de service

L'ADII met au service de ses clients un dispositif d'accueil et d'information diversifié en vue de leur apporter toute l'assistance nécessaire et de répondre à leurs réclamations et demandes en information et ce, via les différents canaux mis en place dont :

- Les services d'accueil et d'orientation présents dans les 9 Directions Régionales ;
- Le numéro économique 0801007000 et la Hotline dédiée aux MRE (0537565757) active pendant la campagne MRE ;
- La diffusion par mail d'informations utiles aux partenaires publics et privés, associations professionnelles et représentants des clients de l'ADII, notamment les MRE ;
- La dynamisation des relations avec les médias pour mieux informer leurs publics des nouveautés de l'ADII.

Du point de vue logistique, l'ADII a veillé à adapter les conditions d'accueil des usagers au référentiel établi en la matière en poursuivant son programme de mise à niveau des espaces d'accueil dans les enceintes douanières et les bâtiments administratifs.

Dans ce cadre, l'année 2013 a connu la mise à niveau du poste frontalier de Bab Sebta dont le nombre de voies a plus que doublé et qui a été équipé de box et d'ombrages pour plus de confort aux passagers, notamment les Marocains Résidant à l'Etranger (MRE).

Par ailleurs, plusieurs bâtiments administratifs à travers le Royaume ont été rénovés dans le cadre d'un plan global en veillant à l'aménagement des espaces d'accueil et leur équipement, notamment par les systèmes de gestion des files d'attente.

■La gestion du budget : plus d'autonomie des Directions Régionales grâce à la déconcentration

Afin de renforcer les capacités des Directions Régionales en matière de gestion des dépenses, l'ADII a poursuivi ses efforts en matière de déconcentration budgétaire.

Le taux de déconcentration du budget de fonctionnement a enregistré en 2013 un taux record de 41 %. Le taux de déconcentration du budget d'investissement a également atteint 42 % grâce à la déconcentration de projets d'aménagement et de construction.

Historique du taux de déconcentration du budget

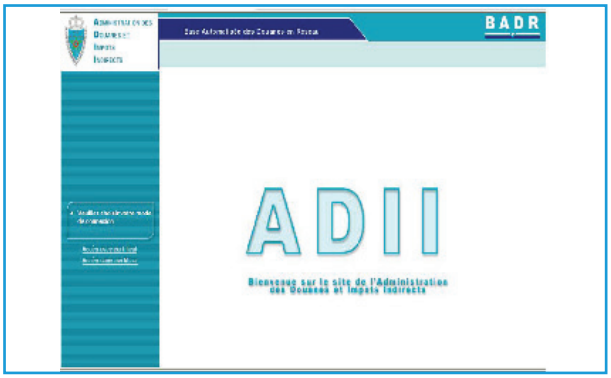
Budget	2011	2012	2013
Fonctionnement	35 %	38 %	41 %
Investissement	26 %	23 %	42 %

RENFORCEMENT DE L'ETHIQUE

L'ADII a veillé à multiplier les missions d'audit et d'inspection visant à prévenir les anomalies de gestion en s'assurant de la conformité des pratiques actuelles par rapport aux procédures et réglementation en vigueur. En complément, le projet de réingénierie des processus de dédouanement des marchandises et du contrôle des voyageurs a permis d'établir en 2013 une liste d'améliorations visant à faciliter les procédures et à réduire les risques de fraude et de corruption dans ce domaine.
Par ailleurs, la collaboration avec l'Instance Centrale de la Prévention de la Corruption s'est traduite en 2013 par la contribution de cette administration à la réalisation du rapport relatif à la promotion de la bonne gouvernance et à la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent.

■Le système BADR : de nouvelles fonctionnalités pour mieux servir les opérateurs économiques

Depuis son lancement en 2009, le système BADR s'est amélioré de manière continue aussi bien pour l'aspect technologique que celui des fonctionnalités et services offerts aux utilisateurs.



Migration vers les certificats délivrés par Barid Al-Maghrib

Afin de garantir une valeur juridique probante aux signatures électroniques effectuées aujourd'hui sur le système BADR, l'ADII a procédé au remplacement des certificats délivrés auparavant par la plate forme PKI, mise en place et gérée par les ressources internes, par ceux délivrés par Barid Al-Maghrib. Ceci permet dorénavant aux utilisateurs d'apposer leurs signatures sur toute nature d'échange électronique avec la même valeur probante que pour les signatures manuscrites.

Edition des Certificats Electroniques de dédouanement des véhicules importés faisant l'objet de DUM

Dans le cadre de la simplification et de l'accélération des formalités douanières, ce nouveau module offre la possibilité aux concessionnaires et à leurs transitaires de saisir

sur BADR les informations d'identification des véhicules importés et à l'agent douanier de vérifier ces informations sur système, de les confirmer et d'éditer les certificats de dédouanement correspondants dans les meilleurs délais.

Plus de 14 mille certificats de dédouanement ont été délivrés par le système depuis le lancement de ce produit en octobre 2013.

Souscription aux DUM provisionnelles

Dans le but d'assurer une bonne maîtrise des opérations souscrites sous couvert de déclarations provisionnelles, une nouvelle fonctionnalité instaurée par le système BADR offre aux opérateurs la possibilité de demander la facilité de souscription à ce type de déclaration.

■Le portail Internet : un outil au service des clients de la Douane

Inspiré de l'approche client adoptée par l'ADII dans sa stratégie, le portail Internet cible trois catégories d'internautes : les opérateurs économiques, les partenaires institutionnels et les particuliers.

Il met à la disposition de chaque catégorie l'ensemble des informations utiles et les démarches à suivre pour les opérations de dédouanement. De plus, plusieurs services interactifs en ligne sont disponibles permettant d'effectuer certaines démarches à distance telles que la consultation du tarif des marchandises (www.douane.gov.ma/adil), la consultation des droits et taxes pour le dédouanement des véhicules d'occasion, la demande d'admission temporaire D16 ter,...

E-RECLAMATIONS VIA INTERNET

Pour plus d'efficacité dans la prise en charge et le traitement des réclamations, l'ADII a lancé en octobre 2013, un nouvel applicatif qui permet à ses clients de formuler leurs réclamations via le portail Internet et de suivre, en temps réel, leur état d'avancement dans le circuit administratif. Des cellules ont été créées aux niveaux central et régional pour gérer et exploiter ce nouveau dispositif.