

# RENFORCEMENT DES CAPACITES



- L'optimisation de la gestion du capital humain sur la base des outils de la GPEEC
- L'amélioration du système de formation pour mieux valoriser les RH
- Le renforcement des effectifs pour une meilleure prise en charge de nos missions
- La réorganisation des structures pour accompagner le développement de l'économie nationale
- La mise à niveau continue de la logistique
- La poursuite des efforts de déconcentration budgétaire pour plus d'autonomie des Directions Régionales
- La poursuite de la mise en œuvre de la stratégie de l'ADII à l'horizon 2015
- Le portail Internet : un outil au service des clients de la Douane
- Le système BADR : plus de sécurité, de disponibilité et d'ouverture
- L'audit et l'inspection au service de la bonne gouvernance douanière

# RENFORCEMENT DES CAPACITES

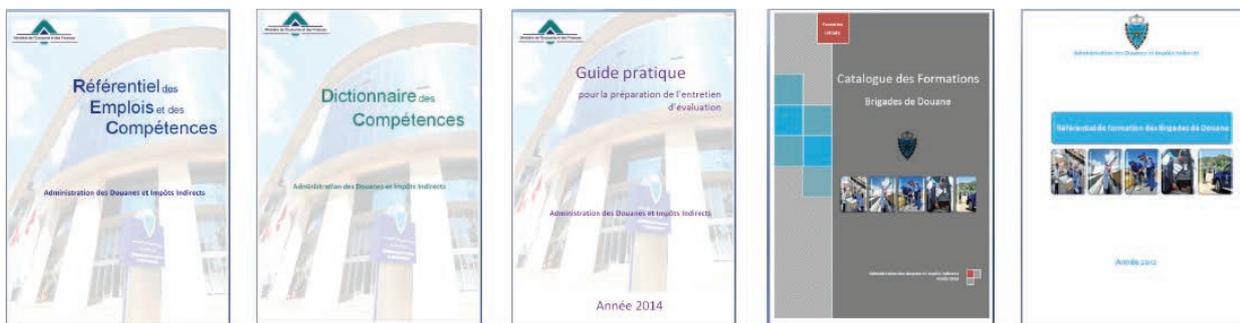
## L'OPTIMISATION DE LA GESTION DU CAPITAL HUMAIN SUR LA BASE DES OUTILS DE LA GPEEC

Dans le cadre de sa politique RH articulée autour de la GPEEC pour développer les compétences et instaurer une culture axée sur la performance en valorisant le potentiel de ses femmes et ses hommes, l'ADII a mis en place, depuis 2010, un dispositif d'évaluation des compétences qui a été amélioré à partir de 2012 par l'instauration de l'entretien annuel d'évaluation entre managers et collaborateurs.

Dans ce sens, l'année 2014 a été marquée par la généralisation de ce dispositif, ayant concerné au début les services extérieurs, aux Directions Centrales. Pour renforcer davantage cette démarche de progrès, de nouveaux aspects ont été intégrés

cette année, particulièrement la fixation des objectifs individuels aux collaborateurs ainsi que de nouvelles modalités de développement de leurs compétences, autres que la formation.

En outre, et afin de mieux cerner les besoins en effectifs et assurer leur optimisation par une répartition équitable entre les structures, une étude sur la charge de travail a été menée. Elle a concerné dans un premier temps les activités de dédouanement des marchandises au niveau des directions régionales, par la suite elle couvrira d'autres domaines douaniers.



## L'AMELIORATION DU SYSTEME DE FORMATION POUR MIEUX VALORISER LES RH

Le renforcement des capacités des ressources humaines par la formation a toujours été une priorité majeure de l'ADII. Ainsi, des efforts ont été consentis au fil des années pour professionnaliser davantage son système de formation, en adoptant un cycle d'amélioration continue.

Dans ce cadre et afin de mieux maîtriser l'offre de formation, de standardiser sa mise en œuvre et de la généraliser à l'ensemble du personnel, un catalogue de formation continue a été diffusé en 2014.

Par ailleurs et afin d'améliorer le cycle de formation de base des cadres dans son ensemble, une évaluation a été engagée auprès de toutes les parties prenantes et ce, dans le but d'adapter ce cursus de formation pour une meilleure insertion des nouvelles recrues dans leurs postes de travail.

L'ADII a aussi initié un chantier de constitution d'un vivier de formateurs vacataires internes afin d'assurer la relève des formateurs permanents et étendre le

corps des formateurs pour faire face à la multiplication des actions de formation.

En matière d'exécution de la formation, l'ADII a procédé en 2014 à des actions de formation pointues totalisant plus de 37 000 JHF (Jour/Homme/Formation) au profit de plus de 2 000 bénéficiaires totalisant 4 164 participations et 325 sessions, soit un taux d'accès à la formation de 46%. Les formations dispensées concernent à la fois la formation de base et la formation continue.



## LE RENFORCEMENT DES EFFECTIFS POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DE NOS MISSIONS

Poursuivant ses efforts entrepris depuis plusieurs années visant le renforcement de son effectif et afin de combler les départs à la retraite et faire face aux besoins nés de l'évolution de la charge de travail et des nouvelles missions de l'ADII, cette

Administration a maintenu durant l'exercice 2014 son plan de recrutement ciblé et réfléchi, par le recrutement de 130 adjoints administratifs de 4<sup>ème</sup> grade destinés au corps des brigades.



## LA REORGANISATION DES STRUCTURES POUR ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DE L'ECONOMIE NATIONALE

L'adéquation permanente de la structure organisationnelle aux missions qui lui sont dévolues et aux impératifs de développement constitue un souci majeur de l'Administration des Douanes. A cet effet, l'ADII a procédé à une réor-

# 21

Nouvelles structures créées  
1 Division centrale  
09 Services centraux  
11 Structures régionales

ganisation de ses services aussi bien centraux qu'extérieurs par la création au niveau central d'une Division du Contrôle au sein de la Direction de la Prévention et du Contentieux, de neuf services centraux et de onze services régionaux.

## LA MISE À NIVEAU CONTINUE DE LA LOGISTIQUE

Afin d'assurer le support logistique nécessaire aux activités de contrôle, de surveillance, et de lutte contre la fraude, l'ADII a procédé à l'extension et à la mise à niveau du réseau de transmission radio installés

dans les différentes régions douanières ainsi que la dotation des différents corps de brigades de matériel de télécommunication.

Une attention particulière a été accordée à la maintenance des équipements de lutte contre la fraude, notamment de scanners à rayon X mobiles installés aux ports de Nador et Tanger Med et de véhicules 4x4 équipés de scanners et de systèmes de capture et de traitement d'images.

Par ailleurs, l'année 2014, a aussi été marquée d'une part, par l'acquisition, l'installation et la mise en service du matériel technique d'analyse des métaux précieux et, d'autre part, par la poursuite du programme de mise à niveau du patrimoine immobilier particulièrement, le lancement du projet de construction de l'Institut de formation douanière à Benslimane.



### LA POURSUITE DES EFFORTS DE DECONCENTRATION BUDGETAIRE POUR PLUS D'AUTONOMIE DES DIRECTIONS REGIONALES

L'ADII a poursuivi ses efforts en matière de déconcentration budgétaire afin de garantir un niveau élevé d'autonomie des Directions Régionales. En effet, le taux de déconcentration budgétaire du budget

de fonctionnement en 2014 a enregistré un taux de 41 % alors que le budget d'investissement a été déconcentré à hauteur de 29 %.

### LA POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE L'ADII A L'HORIZON 2015

Quatre ans après le lancement de la stratégie de l'ADII à l'horizon 2015 et grâce à la mobilisation des équipes des projets stratégiques, le taux de réalisation global du plan stratégique a atteint 65% à fin 2014. Parmi ces projets, cinq ont déjà été clôturés et neuf sont en cours d'achèvement. L'année 2014 a été marquée par l'organisation de plusieurs

actions d'animation de la communauté des chefs de projet dont un atelier autour du thème « Déploiement des projets stratégiques » ainsi que des actions d'accompagnement notamment en matière de fixation des indicateurs d'objectifs et de préparation du déploiement de leurs projets.

### LE PORTAIL INTERNET : UN OUTIL AU SERVICE DES CLIENTS DE LA DOUANE

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des services offerts à ses clients et afin de mieux répondre à leurs attentes informationnelles, l'ADII a enrichi son portail institutionnel par la mise en ligne d'un nouveau e-service renseignant sur la situation des véhicules admis temporairement au Maroc.

Ce e-service permet aux personnes ayant leur résidence à l'étranger (MRE, touristes étrangers,

membres du corps diplomatique ou consulaire, coopérants étrangers, etc.) et qui ont déjà bénéficié du régime de l'admission temporaire pour leurs véhicules, de vérifier la situation d'apurement de ces derniers sur le système de contrôle des voyageurs et ce, afin d'entreprendre à distance les démarches de vérification et d'apporter, le cas échéant, les corrections qui s'imposent.

### LE SYSTEME BADR : PLUS DE SECURITE, DE DISPONIBILITE ET D'OUVERTURE

Consciente de l'importance de la sécurité et de la disponibilité de son système d'Information, l'ADII a initié depuis quelques années une stratégie visant la modernisation et la protection de son patrimoine informationnel en général et la sécurité et la disponibilité de son système d'information (SI) en particulier.

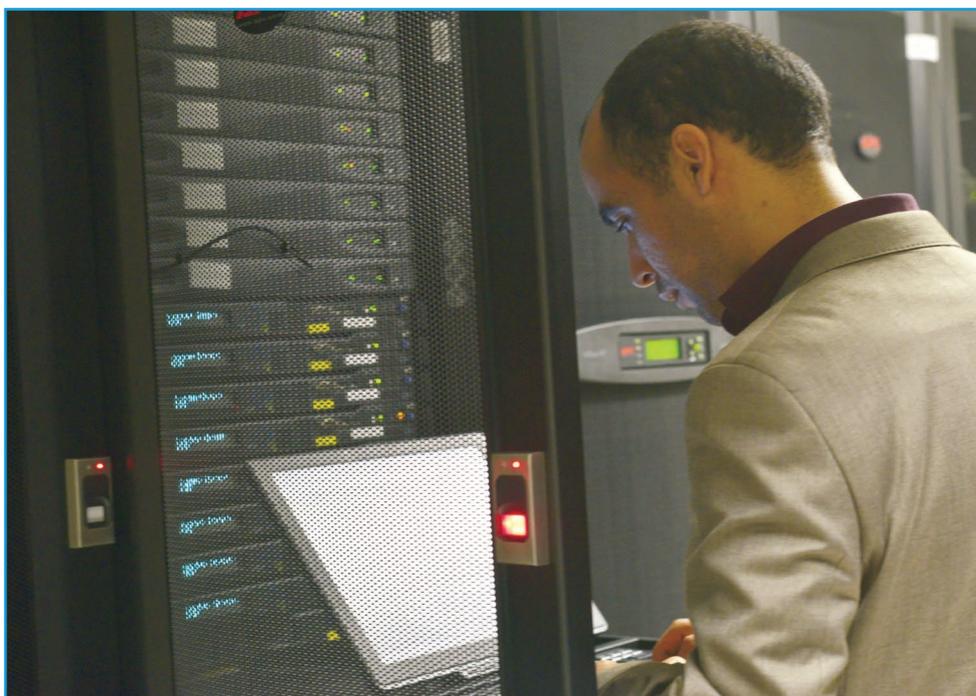
- **Sécurité** : l'ADII a concrétisé un projet de partenariat avec la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) visant à assurer la supervision du volet sécurité de son SI, et ce à travers une entité spécialisée dénommée maCert (centre de veille, de détection et de réaction aux attaques informatiques). Une convention a été signée dans ce sens entre les deux parties. Elle a permis à la Douane de bénéficier de deux types de service :

- La supervision de la sécurité du Système d'Information de l'ADII pour déceler, en temps réel, les actions malveillantes et en aviser les responsables concernés afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires.
- L'assistance et le conseil dans le domaine de la sécurité des SI.

- **Disponibilité** : un plan de continuité de service a été mis en place visant à faire face à tout sinistre qui entraverait le fonctionnement normal du site principal de production. Dans ce cadre, un site de backup a été installé dans une zone géographique du territoire national dont les caractéristiques sismiques sont différentes de celles du site principal. Une simulation d'un sinistre, entraînant l'arrêt du système de dédouanement en ligne « BADR » installé sur le site principal, a été réalisée pendant un weekend. Le basculement automatique des accès vers le site de backup s'est effectué sans incidents majeurs. Un fonctionnement normal du système BADR, installé sur ce site de secours, a été

observé durant le weekend en question, de même que la reprise sur le site principal.

- **Ouverture** : pour faciliter et sécuriser l'accès de ses utilisateurs, le système BADR a aussi connu des améliorations importantes particulièrement, la mise en place d'une liaison dédiée ADII-DHL pour offrir une disponibilité permanente du système BADR à la société DHL, l'adoption des certificats électroniques délivrés par BARID AL-MAGHRIB aussi bien pour les déclarants que pour les agents douaniers.



En outre, le titre d'importation a été dématérialisé, au niveau du système BADR, avec la mise en service de l'échange du titre d'importation entre les différents intervenants du commerce extérieur via le guichet unique PortNet. Ce service permettra de dématérialiser le titre d'importation et d'éviter à l'opérateur de se déplacer pour domicilier et imputer son titre. Il permettra également d'automatiser certains contrôles, de diminuer la charge de travail chez l'agent douanier et de garantir ainsi la fiabilité des données.

### L'AUDIT ET L'INSPECTION AU SERVICE DE LA BONNE GOUVERNANCE DOUANIERE

En matière d'audit et d'inspection, l'ADII a poursuivi la mise en œuvre, dans le cadre de sa stratégie 2015, de trois projets stratégiques à savoir : la réingénierie des procédures de dédouanement, le renforcement de la stratégie de lutte contre la corruption et la consolidation de l'Audit Interne.

Concernant le volet du pilotage du comité des manuels de procédures, il a été procédé à la validation de nouvelles procédures concernant les formateurs vacataires internes et la gestion des numéros de registres de commerce sur le système BADR.

Parallèlement, 25 rapports de missions ont été produits dont deux relatifs à des missions d'audit et 20 synthèses ont été élaborées et diffusés aux directions concernées, suite à des rapports initiés par les services régionaux d'audit et d'inspection.

Lesdites synthèses ont porté, entre autres, sur l'audit de la gestion des marchandises abandonnées, des dépenses pour frais de saisie et de procédure, la conduite des agents, la gestion des entrepôts Free Shop, la mise à la consommation des véhicules et le contrôle des opérations commerciales (cas de la mise à la consommation du thé).

Par ailleurs, l'ADII poursuit sa collaboration avec les instances œuvrant dans les domaines d'audit et de la promotion des règles de l'éthique particulièrement l'Instance Centrale de Prévention contre la Corruption (ICPC) et le Médiateur du Royaume. A cet effet, la Douane a, d'une part, été représentée aux différents travaux et réunions organisés par l'ICPC et a, d'autre part, donné suite aux différentes requêtes émanant du Médiateur.