

# GOUVERNANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Les contraintes de la crise sanitaire ont mis en évidence l'importance de la gouvernance et la qualité de service et l'urgence de leur amélioration moyennant le recours au digital.

L'ADII, grâce au niveau atteint en matière de digitalisation de ses processus internes et externes, s'est retrouvée en position confortable face aux contraintes imposées par la crise. Les choix opérés en matière de digitalisation, d'ouverture sur les partenaires et d'accessibilité du public, ont permis à l'Administration de s'adapter et de répondre efficacement aux nouvelles exigences de ce contexte sans précédent.



## UNE COMMUNICATION PLUS SOUTENUE POUR MIEUX FAIRE FACE AUX EFFETS DE LA CRISE

En 2020, la stratégie communicationnelle de l'Administration a été renforcée, dans le but de maintenir la relation avec le personnel douanier en présentiel ou en télétravail et mieux informer les partenaires, les opérateurs et les particuliers dans un contexte marqué par l'incertitude.

### Communication digitale de l'ADII plus renforcée

Le recours aux outils numériques et aux réseaux sociaux a été bien plus important qu'auparavant. L'Administration a en outre, particulièrement utilisé son portail internet pour mieux renseigner le public, notamment par l'enrichissement du Catalogue de services (11 nouveaux logigrammes) et la création d'une rubrique spéciale relatant les mesures et actions adoptées par l'ADII pour accompagner et soutenir les clients-usagers en cette période (mesures de soutien aux entreprises, facilités accordées aux voyageurs en visite au Maroc et actions à même de garantir l'approvisionnement en produits essentiels).

**Covid-19**

**La Douane mobilisée et solidaire**

Face à la situation de crise sanitaire exceptionnelle induite par la pandémie du Covid-19, l'ADII est mobilisée au service de tous ses clients, professionnels comme particuliers. Elle met également tout en oeuvre pour soutenir l'économie et contribuer à la protection des citoyens en mettant la solidarité au coeur de ses actions.

- [Une organisation adaptée à la crise sanitaire](#)
- [Des mesures de soutien aux entreprises](#)
- [Une contribution à la garantie de l'approvisionnement en produits essentiels](#)
- [Des facilités accordées aux voyageurs en visite en Maroc](#)
- [Des actions de solidarité](#)

**A votre service, même à distance**

### Communication axée sur les projets phares

D'importants moyens communicationnels ont été déployés pour accompagner les événements phares de l'année, à savoir, l'inauguration de l'Institut de Formation et les 2 nouveaux services en ligne « Diwanati » et « Bayyan Liya » (conférence de presse, publications, couverture médiatique...).

### La qualité de service au centre des préoccupations

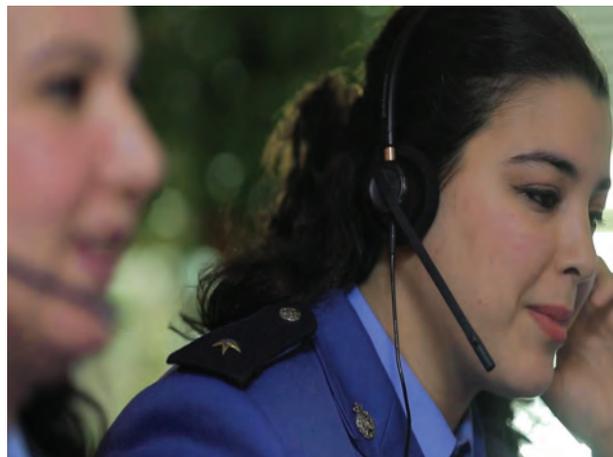
Dans le cadre de la démarche d'assurance-qualité prônée par l'Administration, deux enquêtes de satisfaction ont été menées en 2020. Le 1<sup>er</sup> sondage s'est attelé à identifier les leviers d'amélioration des moyens de contact mis en ligne par l'ADII (plateforme de gestion des requêtes et Bureau d'ordre digital) et à en mesurer le taux de satisfaction (71% en 2020), alors que le 2<sup>nd</sup> a eu pour finalité d'identifier les axes de progrès pouvant être explorés dans le cadre de la future refonte du portail internet.

## UN ACCUEIL DE QUALITÉ, MÊME A DISTANCE

### Accueil physique réduit au minimum

Durant l'année 2020, la pandémie de la Covid-19 a engendré de nouvelles mesures obligatoires à respecter en matière d'accueil et la nécessité de favoriser les canaux de contact digitaux et à distance. La riposte de l'Administration, malgré les contraintes de la période, a permis de réduire le délai de traitement des requêtes, passant de 1,9 jour en 2019 à 1,6 en 2020.

Le fonctionnement de l'accueil physique s'est adapté au contexte pour assurer la continuité du service. A cet effet, l'accueil des visiteurs a été marqué par la limitation de leur accès aux locaux douaniers, l'instauration de la distanciation physique et la sensibilisation permanente au port du masque et à l'adoption des gestes barrières tout au long de la visite.



### Accueil électronique et téléphonique renforcé

Avec le déploiement de mesures sanitaires limitant les déplacements, l'ADII a incité les clients-usagers à recourir aux applications en ligne existantes de traitement des réclamations et demandes d'information, complétées en avril 2020 par le Bureau d'Ordre Digital. Ce dernier tient en lieu et place des bureaux d'ordres physiques permettant la prise en charge électronique des correspondances administratives. Ce bouquet digital permet d'assurer un suivi rigoureux des sollicitations faites aux services douaniers en permettant la rapidité de prise en charge et l'amélioration de la qualité des réponses qui leur sont réservées.

## CHIFFRES CLÉS DE L'ACCUEIL

**Accueil physique :** 9529 visiteurs accueillis à l'Administration Centrale en 2020, contre 20964 en 2019 (soit -55%).

**Accueil téléphonique :** 13465 appels reçus en 2020, contre 11856 en 2019 (+14% par rapport à 2019).

**Accueil électronique :** 17192 requêtes reçues en 2020 (en augmentation de 253% par rapport à 2019), dont 9718 demandes d'information et 7474 réclamations.

## UN SYSTÈME DE PILOTAGE AXÉ SUR LA PERFORMANCE



L'importance des enjeux financiers, économiques et sécuritaires auxquels contribue la Douane confère au pilotage de ses actions stratégiques une importance majeure, mettant l'accent sur la planification, la contractualisation et la mise en place d'indicateurs de performance.

### Une nouvelle stratégie pour une relation basée sur la confiance

Le nouveau plan stratégique de l'ADII 2020-2023, conçu autour de 6 objectifs stratégiques déclinés en 31 projets, ambitionne de soutenir la production locale, maintenir la lutte contre l'informel, renforcer l'ancrage de la digitalisation et améliorer la gouvernance et la qualité de service. Outre le dispositif de gestion stratégique habituellement déployé, l'ADII a innové à l'occasion de cette nouvelle stratégie pour s'adapter au contexte de crise, en mettant en place des séances de brainstorming restreintes, réunions à distance, webinaires, ainsi qu'une application intranet permettant le suivi instantané de l'avancement des projets.

# PLAN STRATÉGIQUE 2020-2023



## La contractualisation au service du pilotage des performances

L'année 2020 a été marquée par l'automatisation de la quasi-totalité des indicateurs faisant l'objet des COM des Directions Régionales. L'objectif de cette initiative étant de fiabiliser l'évaluation des indicateurs contractualisés et de doter les Directions Régionales ainsi que les services centraux des outils adéquats pour le pilotage de leurs performances.

Par ailleurs, le portefeuille des indicateurs contractualisés a été enrichi par trois nouveaux indicateurs relatifs à la gestion des dossiers du contentieux et au paiement électronique des créances douanières.