

Rabat, le 28/12/2021

## CIRCULAIRE N° 6257/314

**Objet :** Gestion de la relation client - Mise en place des « Conseillers-Clients ».

Inscrite au cœur du plan stratégique de cette Administration, la Gestion de la Relation Client Entreprises (GRCE) consacre la volonté de la douane de mettre l'opérateur économique au centre de ses préoccupations, en lui apportant tout l'accompagnement et le soutien nécessaires et ainsi contribuer à améliorer sa compétitivité.

Ainsi, des structures chargées de la GRC ont été créées aux niveaux central et régional, des procédures et des applicatifs ont été conçus et développés en faveur de ses clients-usagers, et des conventions et accords-cadres de partenariat ont été conclus avec les associations et les fédérations professionnelles.

En s'inscrivant dans la continuité de ces efforts, l'ADII insuffle aujourd'hui une nouvelle dynamique à son modèle de gestion de la relation client à travers la mise à disposition des groupements professionnels et des opérateurs économiques de « **Conseillers-Clients** » qui se chargeront de les accompagner et de les conseiller, de manière personnalisée et permanente.

Cette nouvelle organisation vise à consacrer davantage l'approche de proximité décidée par l'ADII à l'égard des associations professionnelles et des opérateurs économiques et ce, en dynamisant le dispositif déjà en place et en personnalisant le conseil et l'assistance par secteur d'activité.

Sélectionnés parmi les responsables disposant d'une expertise confirmée dans les domaines clés de l'activité douanière, ces « Conseillers-Clients » apporteront sans nul doute un plus en termes de conseil et d'assistance aux opérateurs qui les solliciteraient, assureront, en outre, le suivi des requêtes qui seraient éventuellement émises par leurs soins et enfin contribueront à asseoir une relation douane- secteur privé basée sur la confiance.

Ainsi, chaque « Conseiller-Client » dont le numéro de téléphone et l'adresse e-mail sont repris en annexe se chargera d'un portefeuille de partenaires et d'opérateurs appartenant à une même profession. La liste des « Conseillers Clients » visée en annexe sera actualisée régulièrement et publiée sur le portail internet [www.douane.gov.ma](http://www.douane.gov.ma).

Le Directeur Général de l'Administration  
des Douanes et Impôts Indirects

Nabyl LAKHDAR

SGIA/Diffusion/28-12-21/11h30

[www.douane.gov.ma](http://www.douane.gov.ma)

080100 7000 : الرقم الإقتصادي : +212 537 71 78 00 / +212 537 57 90 00 : الهاتف • المغرب • الرباط - الرياض - حي النخيل، شارع النخيل،  
• الفاكس : +212 537 71 78 15/14

Avenue Annakhil Hay Riad - Rabat - Maroc • Tél. : +212 537 71 78 00 / +212 537 57 90 00 • N° Economique : 080100 7000

Fax : +212 537 71 78 14/15

## ANNEXE : Liste des Conseillers-Clients

<i>Secteur d'activité</i>	<i>Service</i>	<i>Conseillers Clients : titulaire et suppléant</i>	<i>Téléphone</i>	<i>Courriel</i>
<b>Automobile</b>	Valeur	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.43	<a href="mailto:automobile@douane.gov.ma">automobile@douane.gov.ma</a>
<b>Textile</b>	Règles d'origine	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.11	<a href="mailto:textile@douane.gov.ma">textile@douane.gov.ma</a>
	Nomenclature	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.22	
<b>Viticole</b>	Impôts indirects	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.14	<a href="mailto:viticole@douane.gov.ma">viticole@douane.gov.ma</a>
<b>Agrément des Transitaires</b>	Renseignement	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.94.57	<a href="mailto:gestion_transitaires@douane.gov.ma">gestion_transitaires@douane.gov.ma</a>
<b>Agroalimentaire</b>	Valeur	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.94.58	<a href="mailto:agroalimentaire@douane.gov.ma">agroalimentaire@douane.gov.ma</a>
<b>Electricité, Electronique et Energies Renouvelables</b>	Valeur	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.16	<a href="mailto:EEER@douane.gov.ma">EEER@douane.gov.ma</a>
<b>Cuir et Chaussures</b>	Règles d'origine	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.11	<a href="mailto:cuir-chaussures@douane.gov.ma">cuir-chaussures@douane.gov.ma</a>
<b>Agriculture</b>	Nomenclature	Chef de service et un Chef de bureau	0597.57.93.22	<a href="mailto:agriculture@douane.gov.ma">agriculture@douane.gov.ma</a>
	Règles d'origine	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.93.11	
<b>Industrie pharmaceutique</b>	Règlementations particulières	Chef de service et un Chef de bureau	05 37 57 92 24	<a href="mailto:industrie-pharmaceutique@douane.gov.ma">industrie-pharmaceutique@douane.gov.ma</a>
<b>Chimie et parachimie</b>	Règlementations particulières	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.24	<a href="mailto:chimie-parachimie@douane.gov.ma">chimie-parachimie@douane.gov.ma</a>
<b>Transport</b>	Procédures et méthodes	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.16	<a href="mailto:transport@douane.gov.ma">transport@douane.gov.ma</a>
<b>Agent maritime</b>	Procédures et méthodes	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.13	<a href="mailto:agent-maritime@douane.gov.ma">agent-maritime@douane.gov.ma</a>
<b>Aéronautique</b>	RED	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.94.62	<a href="mailto:aeronautique@douane.gov.ma">aeronautique@douane.gov.ma</a>
<b>Energie</b>	RED	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.35	<a href="mailto:energie@douane.gov.ma">energie@douane.gov.ma</a>
<b>Pêches maritimes</b>	RED	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.35	<a href="mailto:peches-maritimes@douane.gov.ma">peches-maritimes@douane.gov.ma</a>
<b>Grande distribution (ATTIJARA 2020)</b>	Partenariat	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.89	<a href="mailto:grande-distribution@douane.gov.ma">grande-distribution@douane.gov.ma</a>
<b>CGEM</b>	Partenariat	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.45	<a href="mailto:groupelement-professionnel@douane.gov.ma">groupelement-professionnel@douane.gov.ma</a>
<b>ASMEX</b>	Partenariat	Chef de service et un Chef de bureau	05.37.57.92.89	<a href="mailto:exportateurs@douane.gov.ma">exportateurs@douane.gov.ma</a>