

Gouvernance et qualité de service

L'ADII est résolument engagée dans le processus de modernisation depuis plusieurs années. En 2022, elle a intégré une nouvelle composante dans son système de gouvernance, à savoir l'ouverture sur l'innovation. Elle vient compléter les avancées réalisées en matière de gestion stratégique et de gestion de la relation clients.



LE PILOTAGE STRATÉGIQUE, UN LEVIER DE LA PERFORMANCE DOUANIÈRE

Durant l'année 2022, l'ADII a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique 2020-2023, qui a atteint en fin d'année un taux d'avancement de 87% avec 6 projets déployés et clôturés. Cette performance a été rendue possible, grâce à la mobilisation des équipes projets et l'accompagnement de la cellule PMO (Project Management Office).

Des moyens communicationnels adaptés ont été mis à contribution en 2022, afin de faciliter le déploiement de la Stratégie 2023 :

- Une rubrique intranet régulièrement actualisée ;
- Des journées de communication et séminaires au profit des responsables régionaux ;
- Une documentation enrichie en permanence.



Bilan à mi-parcours de la Stratégie 2020-2023

UNE NOUVELLE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION BASÉE SUR L'INNOVATION

Afin d'identifier de nouvelles niches d'amélioration, voire de transformation de ses métiers et services, la Douane a mis en place un dispositif d'open innovation, selon les règles de l'art en la matière. Ainsi, un « Comité Innovation et Transformation » a été institutionnalisé pour prendre en charge les idées innovantes qui lui parviennent aussi bien des douaniers que des partenaires et clients.

Afin de faciliter la prise en charge des propositions d'innovation, une plateforme de management des idées, baptisée « IBDAE » a été déployée, permettant à leurs initiateurs de les soumettre en ligne. L'échange avec les porteurs d'idées innovantes se fait via cette plateforme.

LES OUTILS DIGITAUX AU SERVICE DE LA COMMUNICATION ET DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

L'action douanière en 2022 a été accompagnée par un dispositif communicationnel ciblant les actions à fort impact et les canaux proches des usagers.



330

publications sur les réseaux sociaux de l'ADII



4

capsules vidéo publiées sur la chaîne YouTube de l'ADII



1

capsule radiophonique diffusée sur les ondes de la chaîne de la MAP

En termes d'accès à l'information, et en application de la loi n°55.19, relative à la simplification des procédures et des formalités administratives, la Douane a procédé en 2022 à la transcription de 17 nouveaux actes administratifs au niveau du portail

national www.idarati.ma. Cette action a également été accompagnée par la mise en ligne sur le portail de l'ADII, de 22 nouveaux logigrammes des démarches douanières, portant leur nombre à un total de 100 à ce jour.



A quoi servent les logigrammes des démarches douanières mis en ligne ?

Ces logigrammes, regroupés par catégories et sous-catégories, explicitent et clarifient les actes administratifs de manière synthétique et schématique. Ils sont accompagnés d'une documentation appropriée sur les démarches à entreprendre, les services douaniers à approcher et les pièces à fournir.

Par ailleurs, et selon une approche d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux clients-usagers, la Douane a mis en place une enquête trimestrielle de mesure de leur satisfaction et de leurs attentes des plateformes électroniques de gestion du courrier et des requêtes.

Les résultats de ces enquêtes, faisant de l'utilisateur une force de proposition et le plaçant au centre des préoccupations de l'ADII, ont été suivis par l'adoption d'un certain nombre de mesures visant à améliorer le service rendu.

Principaux résultats des sondages effectués en 2022

76%

de taux de satisfaction moyen annuel exprimé par les usagers

81%

de niveau de confiance enregistré envers les plateformes électroniques (soit la proportion des usagers se déclarant prêts à y recourir encore une fois)

82%

de taux de satisfaction enregistré pour les indicateurs « confort d'utilisation » et « flexibilité horaire »

