

UNE **INSTITUTION**  
EN **INTERACTION** AVEC  
SON **ENVIRONNEMENT**

## LA DOUANE CONSOLIDE SES PARTENARIATS

*La Douane agit et évolue de manière non isolée de son environnement. C'est dans cet objectif qu'elle a instauré un cadre de partenariat soutenu aussi bien avec les entreprises qu'avec les acteurs publics.*



### LA DOUANE PARTENAIRE DE L'ENTREPRISE

#### Le partenariat avec l'entreprise

S'inscrivant dans la continuité du programme engagé depuis quelques années, l'exercice 2010 a été marqué par :

- La mise en œuvre d'une action de proximité auprès des associations professionnelles représentant l'ensemble des secteurs industriels et des prestataires de services (transitaires, transporteurs...), qui a permis de recenser les difficultés auxquelles font face les opérateurs économiques et d'apprécier leur perception des procédures douanières et des efforts de simplification susceptibles d'être encore apportés.
- La définition de feuilles de route sectorielles et personnalisées regroupant les mesures de simplification des procédures douanières et apportant réponse aux attentes spécifiques de chaque secteur.
- La promotion des mesures douanières et la vulgarisation de leurs apports au profit de la facilitation des échanges et le renforcement de la sécurité aux frontières.

#### La Douane et le patronat marocain : une lutte conjointe contre la sous facturation

L'ADII et la CGEM ont mené conjointement un cycle intensif de réunions et d'échanges autour de la sous facturation. Cette opération a concerné les secteurs de l'agro-alimentaire et du textile et a donné lieu à d'importants redressements.

Ce partenariat, basé sur une approche participative ayant fait intervenir d'autres départements concernés par cette problématique tels l'Office des Changes et la Direction Générale des Impôts, a permis aussi bien à la Douane qu'à l'entreprise de mesurer et de cerner l'ampleur du phénomène, et d'agir ainsi de manière ciblée et plus efficace dans le sens de l'instauration d'un climat de concurrence loyale.

#### Le transport routier international : conclusion d'un protocole d'accord tripartite pour un meilleur suivi des opérations TIR

Conformément aux recommandations émises en annexe 10 de la convention douanière relative au transport international de marchandises sous couvert du carnet TIR, l'ADII et l'Association Marocaine des Transports Routiers Internationaux (AMTRI) ont signé en 2010 un protocole d'accord avec l'Union Internationale du Transport Routier (IRU), au terme duquel les trois parties se sont engagées à œuvrer à la mise en place de procédures et systèmes permettant la transmission à l'IRU de toutes les données relatives aux opérations couvertes par des carnets TIR.

Réseau informatique élaboré par l'IRU, ce système présente l'avantage de relier tous les intervenants de la chaîne internationale de garantie et de détecter rapidement les irrégularités dans les transports en transit sous régime TIR.



## LA DOUANE PARTENAIRE DES ACTEURS PUBLICS

### La nouvelle feuille de route commerciale Euro-med à l'horizon 2010 et au-delà : un impératif de renforcement de l'intégration régionale

La nouvelle feuille de route euro-méditerranéenne dans le domaine commercial vise l'édification, à l'horizon 2010 et au-delà, d'un espace euro-méditerranéen de paix et de prospérité partagée, solidement ancré à l'économie mondiale. Dans ce cadre, la Douane a contribué à la définition des moyens de renforcement du système pan-euro-méditerranéen du cumul de l'origine et de consolidation de la coopération pour la lutte contre la contrefaçon et la piraterie, ainsi que la facilitation des échanges.

Cette contribution marque l'adhésion de la Douane à ce projet régional qui ambitionne le renforcement du commerce et des investissements dans l'espace pan-euro méditerranéen et la création, au profit des opérateurs de la région, d'un environnement propice à leur développement tout en mettant à leur disposition des instruments de compétitivité leur permettant de faire face à la concurrence des pays tiers à la zone.

48



### La coopération statistique euro-méditerranéenne

S'adressant aux partenaires de l'Union européenne au niveau de la région méditerranéenne, le programme "MEDSTAT" vise à répondre aux exigences des accords d'association, notamment en matière de libre échange, de développement durable et social en contribuant à rendre disponible l'information statistique utile au suivi des progrès de la coopération euro-méditerranéenne.

Au Maroc, la Douane a participé, en étroite collaboration avec l'Office des Changes, aux études d'asymétrie menées avec des experts de l'Union Européenne et des Etats-Unis, dans le dessein d'améliorer davantage la qualité du système statistique du Maroc, d'harmoniser les statistiques du commerce extérieur et pallier le problème de divergence de celles-ci avec les données des deux parties.

### La sécurisation de la chaîne logistique internationale : un effort continu, renforcé par une coopération active de tous les intervenants

L'ADII a continué en 2010 à mener une coopération soutenue avec les différents intervenants dans la sécurisation de la chaîne logistique internationale, en vue de renforcer davantage les capacités des plateformes portuaires et aéroportuaires en moyens nécessaires à la sécurisation des échanges commerciaux.

De multiples échanges ainsi que des actions de coordination dans ce domaine ont été conduites conjointement avec les corps de sécurité présents au niveau des ports et aéroports du Royaume.



# LA DOUANE RENFORCE SA PRÉSENCE À L'ÉCHELLE RÉGIONALE ET INTERNATIONALE

*Reflet de la dynamique engagée par le Maroc dans divers domaines stratégiques, la coopération internationale est placée au cœur de notre politique douanière.*

*Revêtant une dimension régionale et internationale, elle vise à instaurer à moyen et à long terme un cadre relationnel en phase avec la stratégie de positionnement et d'ouverture du pays sur son environnement. Elle a également pour objectif de renforcer la coopération avec les autres douanes et les organisations internationales sur des aspects techniques.*

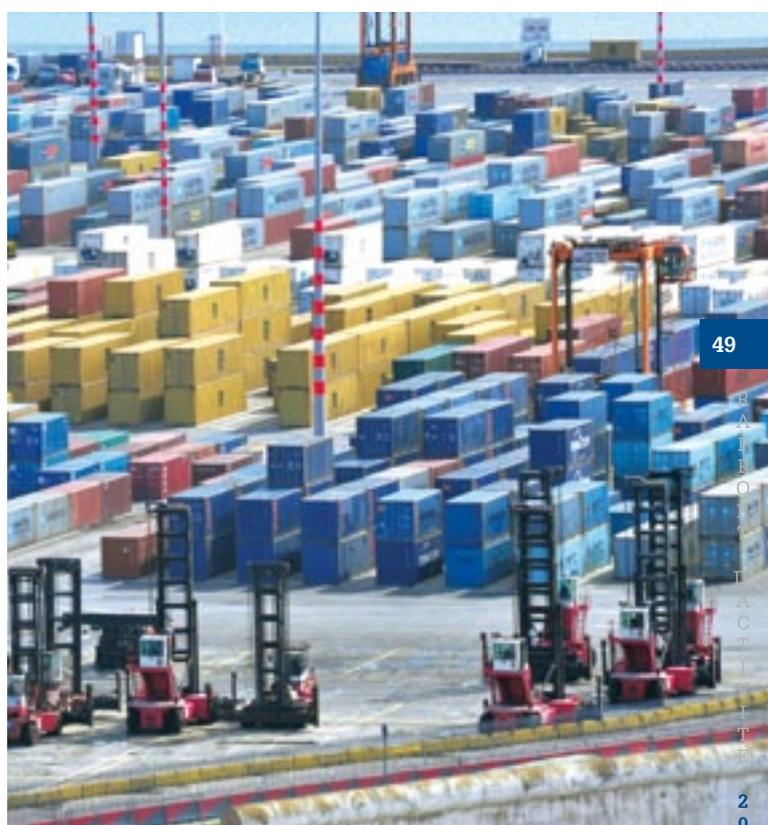
## UNE COOPERATION SOUTENUE AVEC LES GROUPEMENTS ECONOMIQUES

### Coopération Maroc - Union européenne : la Douane contribue à la mise en œuvre optimale du nouvel instrument sur le Statut Avancé

La Douane s'associe activement aux autres partenaires dans le cadre du projet de mise en œuvre du statut avancé qui marque le prolongement du plan d'actions de la Politique Economique de Voisinage (PEV), arrivé à échéance en 2010. Ainsi, et s'agissant du volet douanier inhérent audit statut, l'Administration des Douanes a formulé un ensemble de propositions dont notamment :

- la mise en œuvre de la procédure de reconnaissance mutuelle des Opérateurs Economiques Agréés (OEA) ;
- l'assistance de l'Union Européenne pour le chantier de réforme de la chaîne de contrôle (contrôle des produits à double usage, lutte contre la contrefaçon et la piraterie, analyse du risque) ;
- la participation du Maroc au Programme Communautaire "Douanes 2013".

Par ailleurs et dans le cadre des travaux de la 8<sup>ème</sup> session du Comité d'Association Maroc-UE, un état des lieux a été dressé au sujet de l'avancement du projet de la nomenclature combinée, consistant en l'adaptation de la nomenclature marocaine à celle de l'UE. Lequel dispositif est de nature à dynamiser et à fluidifier les échanges des marchandises entre le Maroc et les pays de l'Union européenne.



### Une présence active au sein des organes de suivi de la mise en œuvre de l'accord de libre échange Maroc - Association Européenne de Libre Echange

L'Administration des Douanes a participé, aux côtés d'autres partenaires publics, aux réunions du sous-comité "Douane et Règles d'origine" et du comité mixte issu de l'accord de libre échange en vigueur entre le Maroc et les pays de l'Association Européenne de Libre Echange. Ces rencontres ont constitué des occasions favorisant l'échange autour de diverses thématiques notamment la libéralisation des produits agricoles, l'application de l'accord considéré, ainsi que les règles d'origine.

## UNE VOLONTÉ AFFICHÉE DE RENFORCER LA COOPERATION RÉGIONALE

### L'Union Douanière Arabe : un accompagnement et un appui constants des initiatives de développement du commerce interarabe

Les relations établies avec les douanes partenaires des pays arabes se focalisent principalement sur l'institution future d'une Union Douanière Arabe. Une institution où la Douane marocaine constitue un acteur principal, en sa qualité de membre actif dans le groupe national des négociations, chargé, entre autres, de concevoir les outils de cette Union, qui se veut un premier pas vers la création d'un marché commun arabe.

La coopération douanière visant à favoriser l'accroissement du volume des échanges entre pays arabes n'est pas en reste. L'Administration des Douanes a participé activement en 2010 aux travaux de la réunion des Directeurs Généraux des douanes des pays arabes, tenus à Khartoum et à Riyad, et aux sessions du Conseil Economique et Social de la Ligue arabe, organisées au Koweït et au Caire.

D'autres formes de coopération ont marqué l'année 2010 : la participation aux travaux de Comités de coopération douanière qui ont porté sur la conception et la mise en œuvre de conventions d'assistance administrative mutuelle dans des domaines clés.

Par ailleurs et dans le dessein d'intensifier le commerce interarabe, la Douane marocaine contribue à l'effort commun d'instauration d'un environnement propice à la consolidation de la coopération commerciale entre les pays arabes. En atteste l'élaboration en 2010 d'un projet de convention préférentielle avec la Syrie et d'un projet d'accord commercial avec le Koweït.



### Une mobilisation en faveur du développement économique de la région MENA

Compte tenu du rôle actif qu'elle joue au sein de l'Organisation Mondiale des Douanes et de son positionnement parmi les administrations douanières de la région, l'ADII a été désignée, en juin 2008, représentant régional des administrations douanières des pays de l'Afrique du Nord, du Proche et Moyen Orient.

Après un deuxième mandat assuré en 2009, le Maroc, représenté par son Administration des Douanes, a été reconduit en 2010 pour une année supplémentaire en qualité de Vice-Président du Conseil de l'OMD et de Représentant Régional des Administrations douanières de la Région MENA. C'est ainsi que l'ADII a assuré le pilotage des travaux de l'OMD au niveau de la région et qui ont porté principalement sur :

- la déclinaison au niveau de la région MENA du plan stratégique de l'OMD ;
- le renforcement des capacités des administrations douanières de la région ;
- la promotion et la mise en œuvre des instruments de l'OMD pour la facilitation et la sécurisation du commerce, notamment la Convention de Kyoto et le Cadre de normes SAFE.

Dans ce même cadre, la Douane marocaine a présidé les travaux de la 31<sup>ème</sup>, la 32<sup>ème</sup> et de la 33<sup>ème</sup> réunion des Directeurs Généraux des douanes des pays de la région. Ces rencontres ont constitué l'occasion pour les Directeurs Généraux d'examiner et de débattre de plusieurs préoccupations communes, liées notamment aux questions concernant le renforcement des capacités des administrations douanières de la région, et aux éléments constitutifs de la stratégie de la Douane du 21<sup>ème</sup> siècle initiée par l'OMD.





### **LA COOPERATION SUD - SUD : UN CADRE PARTENARIAL EN ENRICHISSEMENT PERMANENT**

Contribuant au renforcement de la Coopération Sud-Sud, l'ADII a engagé une série d'actions d'assistance technique au profit des administrations douanières du Niger, du Cameroun, du Gabon, du Bénin et du Congo Démocratique. Il s'agit d'un véritable transfert de compétences dans divers domaines métiers.

Dans le même sillage, et tenant compte des objectifs de la politique du Maroc visant la promotion et la diversification de ses échanges commerciaux, l'ADII a contribué activement à l'élaboration et à la finalisation des dispositions de projets d'accords préférentiels à conclure avec le Gabon, le Cameroun, la Guinée Equatoriale, ainsi qu'avec la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC).

# LA DOUANE À L'ÉCOUTE DE SES PUBLICS ET PARTENAIRES

*Face à un environnement économique et social en perpétuelle mutation, la Douane est appelée à s'adapter aux nouvelles exigences imposées par un public en quête d'une prestation de qualité et d'informations fiables et facilement accessibles.*

*L'année 2010 a été l'occasion pour l'ADII de consolider sa démarche visant à mieux servir ses différents publics, qu'ils soient usagers particuliers, opérateurs économiques, médias ou autres partenaires, en mettant à contribution les moyens communicationnels adéquats pour atteindre les objectifs de transparence et de facilitation tracés.*

## LA RELATION AVEC LES MEDIAS : UNE DÉMARCHE EMPREINTE DE CONFIANCE

Dans un objectif d'ouverture sur son environnement, l'ADII continue d'entretenir une relation de partenariat avec les médias. Ci-après le récapitulatif du bilan presse 2010.

### 1128 articles publiés dont :

- 241 parus à la Une ;
- 177 articles favorables, soit une augmentation de 73% par rapport à 2009 ;
- 828 neutres ;
- 123 articles à tendance défavorable, représentant 10,9% des articles publiés en 2010 sur la Douane.

### Un intérêt permanent pour la mission de contrôle

- 43% des articles publiés ont porté sur la thématique de la lutte contre la fraude et les divers trafics.

### Les quotidiens en tête d'affiche des organes de presse écrite s'intéressant à la Douane

- 8 quotidiens nationaux en tête des journaux et autres publications écrites traitant de thématiques douanières ;
- 975 articles parus dans des quotidiens.

### En 2010, la Douane a répondu à :

- 41 demandes d'information et d'entretien adressées par la presse écrite ;
- 31 demandes d'interview et de participation à des émissions radiophoniques ;
- 7 demandes émanant de chaînes télévisées nationales et étrangères.



## LES RENCONTRES AVEC LES PROFESSIONNELS : UNE DYNAMIQUE D'ÉCHANGE SOUTENUE

De par la nature de ses missions, la Douane entretient au quotidien d'étroites relations avec les acteurs de la vie économique. Des relations basées sur l'écoute, l'échange, le dialogue et la concertation.

En 2010, les efforts déployés dans ce sens par les services douaniers centraux et régionaux se sont inscrits dans le droit fil de la stratégie de partenariat mise en place depuis plusieurs années avec les opérateurs économiques en maintenant une dynamique de rencontres soutenue.





### Événement phare de l'année 2010 : lancement de l'Observatoire de l'Éthique Douane - Secteur Privé (19 janvier)

#### Contexte général

Au vu des progrès que connaît le pays et qui ont grandement contribué à la facilitation du commerce, et des avancées jusque-là réalisées en matière de partenariat avec l'entreprise, l'Organisation Mondiale des Douanes (OMD) a choisi le Maroc, représenté par son Administration douanière, pour engager un projet pilote de coopération avec le secteur privé devant aboutir à la création d'un observatoire de l'éthique.

Dans ce cadre et confortés par un environnement politique accordant à la gouvernance économique une importance capitale, la Douane, la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) et l'Instance Centrale de Prévention de la Corruption (ICPC) se sont unies le 19 janvier 2010 pour lancer officiellement cet "Observatoire" ayant pour mission l'analyse du niveau de conformité de la douane et de l'entreprise aux principes d'éthique et la proposition d'axes stratégiques d'action.

#### Fiche de présentation

La mise en place de l'Observatoire de l'Éthique Douane/ Secteur privé (OEDSP) a été annoncée le 19 janvier 2010 à Casablanca, suite à la signature d'un protocole d'accord entre la Douane, le patronat marocain (CGEM) et l'ICPC et ce, en présence de représentants de l'Association marocaine de lutte contre la corruption "Transparency Maroc" et de l'Association des transitaires Agréés en Douane au Maroc (ATADM).

Domicilié à la Direction Régionale des Douanes de Casablanca, l'Observatoire a pour mission de recueillir les informations auprès des opérateurs, associations professionnelles et usagers particuliers, d'identifier les niches de corruption, de formuler des propositions de réforme et d'amélioration sur la base des constats dégagés, de suivre et d'évaluer la mise en œuvre des recommandations et propositions, et de publier des rapports annuels pour renseigner sur l'évolution du phénomène et rendre compte des résultats atteints.

### Les rencontres professionnelles de l'Administration des Douanes et Impôts Indirects

**11 mars** : Le Directeur Général de l'Administration des Douanes a animé une rencontre organisée par la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) à Casablanca au profit de ses adhérents, autour du thème : "Partenariat Douane Entreprise : Bilan et évolutions futures".

**15 avril** : Animation, par un représentant de la Direction douanière de la Prévention et du Contentieux, d'une table ronde organisée par la Chambre de Commerce Américaine au Maroc (AmCham) et l'Ambassade des Etats-Unis d'Amérique, en partenariat avec l'Executive Education Center (EEC) de l'Université Al Akhawayn (AUI), autour du thème : "Evaluation des nouvelles mesures de lutte contre la contrefaçon".

**20 avril** : Des représentants de la Douane ont animé un séminaire sur la protection du consommateur, organisé par la Chambre de Commerce Belgo-Luxembourgeoise au Maroc (CCBLM) autour du thème : "Application du cadre légal de lutte contre la contrefaçon : situation au Maroc".

**5 mai** : La Direction Générale de la Douane a animé une rencontre organisée par l'Ambassade d'Espagne au Maroc à Rabat, au profit des conseillers économiques et commerciaux des pays de l'Union Européenne, sous le thème : "Stratégie d'éthique de l'Administration des Douanes et Impôts Indirects : Observatoire de l'éthique Douane / Secteur privé".

**13 mai** : La Douane a participé à une rencontre organisée par la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc à Tanger, sous le thème "Le partenariat Douane-Entreprise : Bilan et Perspectives".

**6 juillet** : Des représentants douaniers ont participé au séminaire organisé par la Chambre de Commerce Italienne au Maroc à Casablanca, en partenariat avec les douanes marocaine et italienne, au profit d'une centaine d'entreprises membres autour des trois thématiques suivantes :

- Les projets de réforme en cours de l'Administration des Douanes.
- Les régimes économiques en douane.
- Le statut de l'opérateur économique agréé.

## Les manifestations auxquelles la Douane a pris part

Poursuivant sa politique d'ouverture sur son environnement, la Douane a maintenu en 2010 sa dynamique de participation à diverses manifestations nationales et internationales touchant à plusieurs domaines :

**5 février :** La participation de l'Administration des Douanes à la 9ème édition de la Convention France Maghreb organisée à Paris a été l'un des moments forts de 2010. Le système "BADR" de dédouanement en ligne a été primé "Trophée NTIC" de la modernisation du secteur public au Maghreb, devant un important panel de personnalités internationales, offrant ainsi au Maroc l'occasion de mettre en valeur son avancée technologique.

Instituée en mai 2002, la Convention France Maghreb, manifestation annuelle organisée en conférences et expositions, réunit des hauts fonctionnaires, des dirigeants et cadres d'entreprises ainsi que des professionnels de divers secteurs des pays participants (France, Maroc, Algérie et Tunisie).

**Du 4 au 6 mars :** La Douane a marqué sa présence lors de la 3ème édition du Salon International de l'Entreprise de Fès (SIEF), caractérisée par l'animation d'un stand d'information au profit des entrepreneurs et des usagers présents.

**12 mars :** Participation de la Douane à l'Atelier de travail organisé par la Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services de Marrakech, sous le thème : "Projets de lois de la procédure civile et du code de commerce".

**Du 13 au 15 mai :** La Douane, acteur incontournable du commerce international et véritable partenaire des opérateurs à l'international, a pris part à la 5ème édition de "Logima", Salon International des Métiers du Transport et de la Logistique tenu à Casablanca.

**30 septembre au 1er octobre :** Animation d'un stand d'information de la douane lors de la 3ème édition du Salon de la filière Cuir "MaroCuir" à Casablanca, au profit des opérateurs nationaux et internationaux désirant prendre connaissance des avantages et facilités offerts par la Douane dans le cadre de l'exercice de leurs activités.

**30 octobre :** Participation de l'Administration des Douanes à la 4ème édition du forum "Careers in Morocco" tenue à Montréal. Ce salon fait partie des grands événements offrant la possibilité aux compétences marocaines, notamment en Amérique du Nord, de rencontrer des employeurs de premier plan dans différents secteurs d'activité et de s'informer sur les opportunités d'emploi offertes au Royaume.

## LE DISPOSITIF D'ACCUEIL : SITUATION ANNUELLE 2010

CHIFFRES CLES			
14.163	1.674	2065	814
visiteurs reçus par la cellule d'accueil de l'Administration Centrale	messages parvenus à la boîte électronique <a href="mailto:adii@douane.gov.ma">adii@douane.gov.ma</a> Taux de réponse : 94 %	réclamations adressées à l'Administration Taux de réponse : 92 %	appels téléphoniques pris en charge par la cellule du Numéro économique

L'amélioration continue de la qualité de l'accueil, l'orientation adéquate des usagers, la réduction des délais de réponse, l'accessibilité des services et la disponibilité des informations, sont au cœur des préoccupations de l'Administration des Douanes. Ils constituent des indicateurs de performance auxquels la Douane accorde une attention particulière.

Un certain nombre de dispositions ont été prises depuis plusieurs années, dans ce sens, et font l'objet d'évaluation régulière dans la perspective d'assurer un suivi permanent des engagements pris et de garantir l'amélioration des prestations rendues :

- mise en place de cellules d'accueil du public décentralisées ;
- offre de services en ligne accessibles 24h/24 ;
- déploiement de plateformes téléphoniques de renseignement à coût réduit (numéro économique "080100 7000") ou spécifiques (des cellules téléphoniques d'assistance informatique au service des utilisateurs du système "BADR" de dédouanement en ligne et une hotline, opérationnelle chaque saison estivale, dédiée à la communauté marocaine établie à l'étranger "05 37 56 57 57") pour prendre en charge tout type d'interrogations et de réclamations des usagers des services douaniers ;
- possibilité de contacter la Douane via une adresse de messagerie électronique "[adii@douane.gov.ma](mailto:adii@douane.gov.ma)".

Autant de canaux de communication mis en place dans une logique de complémentarité "accueil physique / téléphone / Internet".





## L'ACCUEIL DES MAROCAINS RÉSIDANT A L'ÉTRANGER

A chaque saison estivale, des équipes de l'Administration des Douanes sont mobilisées pour assurer aux concitoyens résidant à l'étranger, regagnant le pays par les différents postes frontaliers terrestres, maritimes et aériens du Royaume, des conditions d'accueil optimales et un passage en douane fluide.

A l'instar des campagnes précédentes, l'année 2010 a été marquée par la mise en place d'un important dispositif humain et matériel, et la diffusion d'outils informationnels et communicationnels spécialement dédiés à la communauté marocaine établie hors du Royaume, dans le souci de contribuer à la réussite de l'opération "Marhaba".

Sur le plan humain et outre le déploiement du personnel à bord des bateaux pour permettre d'entamer les formalités douanières relatives à l'importation temporaire des véhicules, l'ADII a renforcé ses effectifs au niveau des différents points de passage, et particulièrement dans les régions connaissant une forte affluence.

	Chiffres clés		
	2009	2010	Variation
Nombre de véhicules dédouanés	2 379	3 973	67%

D'un point de vue organisationnel, 2010 a connu l'installation de box équipés de matériel informatique pour la prise en charge et l'apurement des déclarations d'admission temporaire des véhicules (D16 bis). Elle a connu, également, le déploiement de portiques thermiques, dans le cadre des mesures préventives entreprises pour parer à tout risque de contamination virale mais aussi dans le souci de réduire les délais d'attente.

Concernant le volet informationnel, la Douane n'a, comme à l'accoutumée, ménagé aucun effort pour mettre à la disposition des marocains du monde, à travers ses partenaires relais (ambassades, consulats, représentations diplomatiques, Fondation Mohammed V pour la Solidarité, Fondation Hassan II pour les MRE, associations installées à l'étranger, etc.), un large éventail de supports communicationnels : guides, prospectus, plaquettes, flyers, affiches...

Les canaux dématérialisés ne sont pas en reste, divers moyens ont été mis à disposition pour renseigner et répondre aux demandes et doléances des concitoyens résidant à l'étranger :



- une adresse électronique "adii@douane.gov.ma" répondant sous 48h en moyenne ;
- une ligne téléphonique spéciale "+212 5 37 56 57 57" activée durant toute la durée de la campagne ;
- une rubrique dédiée sur le site web de la Douane : [www.douane.gov.ma](http://www.douane.gov.ma), recensant l'ensemble de l'information pouvant être recherchée par cette catégorie d'utilisateurs.