

UNE **ADMINISTRATION ENGAGÉE**
DANS LA VOIE DU **RENFORCEMENT**
DE SES **CAPACITÉS**

UN SYSTEME D'INFORMATION PROACTIF ET PLUS EFFICACE AU PROFIT DES UTILISATEURS EXTERNES ET INTERNES

La mise en place au sein de la Douane, depuis plus d'une vingtaine d'années, de son premier système d'information (SI) n'était pas une fin en soi. Ce choix a toujours obéi à une logique fondée sur la satisfaction de l'utilisateur-client à travers une plateforme intégrée qui permettrait, à terme, de gérer à distance toute la relation Douane-Client.



Principal levier de modernisation de l'ADII, le système d'information a été enrichi et optimisé au fur et à mesure de son déploiement pour couvrir un champ de plus en plus élargi de métiers et de services et prendre en charge les nouveaux besoins des usagers-clients.

L'amélioration des performances du SI a porté sur le renforcement des garanties offertes aux clients en termes de sécurité, de disponibilité, de traçabilité, mais aussi d'assistance.

Le système de dédouanement en ligne s'enrichit

Le renforcement de la traçabilité a constitué un des objectifs de gouvernance du système d'information de la Douane en 2011.

A ce titre, un nouveau module intitulé «Mouvement DUM» est venu enrichir le périmètre fonctionnel de BADR. Ce module permet de suivre le circuit physique emprunté par chaque déclaration.

Par ailleurs et afin de garantir une meilleure traçabilité des données de BADR, toutes les manipulations effectuées sur les données relatives aux opérateurs économiques ont été "historisées".

Dans un autre cadre, le système BADR a connu un certain nombre d'adaptations techniques visant une meilleure maintenabilité (architecture optimisée et standardisée) et une connectivité plus efficace avec un certain nombre de partenaires (ANP, IRU ...).

PERFORMANCES DU SYSTEME BADR EN 2011

- Un taux d'indisponibilité inférieur à **1%**
- Un temps de réponse moyen du système ramené à moins de **0,2** secondes
- **802 925** déclarations (DUM) enregistrées en 2011
- Des pics de **1200** utilisateurs externes simultanés et de quelques **700** douaniers.

Une assistance en ligne au profit des utilisateurs externes du SI douanier

Pour permettre et faciliter la prise en charge des besoins des utilisateurs du système d'information en termes d'assistance, de demande d'information et de remontée d'anomalies, un outil d'assistance en ligne dénommé «DAAM» (Système d'Aide et d'Assistance à l'utilisation des Moyens informatiques) a été mis en place.

Ce service offre une meilleure visibilité et un suivi rigoureux des demandes des utilisateurs qu'ils soient professionnels ou particuliers.

L'assistance fournie par DAAM couvre les services en ligne suivants :

- Le système de dédouanement en ligne « BADR »
- Le tarif intégré « ADIL »
- Le suivi des comptes souscrits sous régimes économiques en douane
- Le simulateur de calcul des droits et taxes à payer pour le dédouanement d'un véhicule
- La déclaration d'admission temporaire d'un véhicule
- Les appels d'offres
- Les ventes en douane

Un portail institutionnel construit autour d'une approche client

Le service au public reposant principalement sur l'information, la Douane a lancé en 2011 un nouveau portail institutionnel, fruit d'une refonte intégrale mettant à contribution l'internaute lui-même à travers la conduite d'un sondage en ligne ayant identifié les attentes de ce dernier et révélé les insuffisances de l'ancien site internet.

Cette nouvelle version de la vitrine de la Douane sur le net marque le passage vers une nouvelle génération de «Portail internet orienté client» présentant une information intégrée, complète et offrant à l'internaute une assistance effective dans l'accomplissement des formalités et procédures douanières.

S'adressant à deux principales cibles : « Entreprises et Professionnels » et « Particuliers », ce portail traite la quasi-totalité des situations possibles pour lesquelles un usager serait amené à s'adresser aux structures de l'ADIL.



UN NOUVEAU PORTAIL WEB POUR UN MEILLEUR SERVICE EN LIGNE

- 1 portail basé sur une logique client
- 3 espaces dédiés aux 3 catégories de clients de l'ADIL : les professionnels, les particuliers et les institutionnels
- 1 architecture optimisée et ergonomique
- Plus de 500 questions - réponses renseignant sur les droits et obligations en douane
- Des fonctionnalités techniques améliorées

Une gestion modernisée de la filière de surveillance

Le corps des brigades représente près de la moitié du personnel douanier. Il est investi de fonctions clés telles que la surveillance et le contrôle. L'informatisation de l'activité de cette filière participera à la mise à niveau de cette partie de service et permettra indéniablement d'améliorer le suivi et la prise de décision en ce domaine.

C'est dans ce cadre qu'un nouveau module du système BADR baptisé « ACTIFS » (Application du Contrôle et du Traitement Intégré de la Filière de Surveillance) a vu le jour en 2011. Le premier sous-module traite l'ensemble des écritures des brigades et offre de multiples fonctionnalités telles que la consultation des registres de travail, la gestion et le contrôle des programmes journaliers, la production et la validation des ordres et des rapports de service.

Cette action constitue une étape importante dans la dématérialisation de l'activité du corps actif qui vise à instaurer, au terme de la réalisation totale du système ACTIFS, une gestion intégrée, fluide et sans papier de la filière.

L'ORGANISATION DES SERVICES EXTÉRIEURS S'ALIGNE SUR LES NOUVELLES MISSIONS DE LA DOUANE

L'élargissement du champ d'action de ses unités régionales et l'extension des compétences de ses bureaux répartis sur tout le Royaume imposent à la Douane une adaptation constante de l'organisation de ses structures régionales.



La démarche entreprise dans ce cadre s'est concrétisée en 2011 par :

- L'ouverture d'un service des douanes au port de pêche d'Asilah.
- La création d'une antenne des douanes à l'aéroport de Zagora (Bureau d'Ouarzazate).
- La réorganisation des brigades de la Direction Régionale du Nord-Ouest.
- La création des postes de Casa-est et de Casa-ouest.
- La création, auprès de la Circonscription d'Agadir, de deux Bureaux chargés de l'Accueil, de l'Orientation et de la Gestion de la Ressource.
- La création, au sein de la Direction Régionale du Nord-Est, de deux Bureaux l'un chargé des enquêtes et du contrôle a posteriori, l'autre de la gestion du contentieux.

Par ailleurs, les activités opérationnelles de l'ADII étant concentrées principalement au niveau des Ordonnancements, des Recettes et de la filière de surveillance, lesquels réalisent sur le terrain les objectifs découlant des missions des Directions Régionales, il a été procédé en 2011 à :

- La création de deux brigades : Nador El Aroui Aéroport et Oujda Angad Aéroport.
- Le transfert du siège de la Subdivision de Safi à la ville de Marrakech.
- La création de deux Ordonnements à Ahfir et Nador-port.
- La création de quatre postes d'Ordonnateur-Adjoint auprès des Ordonnements d'Agadir-Ville, de Settat et de Nouasser-Voyageurs.
- La création de deux Recettes à Ahfir et à Nador-port.
- La création de deux structures chargées des opérations comptables et des opérations de recouvrement auprès des Recettes de Mohammedia et de Casa-Anfa.
- La création de deux structures chargées des Relations avec la Cour des Comptes auprès des Recettes de Casablanca-Extérieur et de Nouasser.



LA DOUANE RENFORCE SES RESSOURCES HUMAINES

La gestion optimale de la fonction RH à la Douane est d'autant plus cruciale qu'elle définit son avenir ainsi que celui de sa prestation et de ses métiers.



28

Hisser la qualité du service douanier revient impérativement à renforcer qualitativement le capital humain et à développer ses capacités. L'année 2011 a marqué la continuité des actions amorcées dans le cadre de cette entreprise.

Le recrutement : le rajeunissement de la population douanière se poursuit

La population douanière a augmenté en 2011 de 157 agents grâce à des opérations de recrutement de 26 administrateurs, de 13 ingénieurs d'Etat en économie

appliquée, de 113 techniciens et au redéploiement de 5 agents issus d'autres départements ministériels.

Amorcée en 2007, l'action de rajeunissement de la population douanière a concerné 865 agents et cadres de spécialités diverses répondant aux besoins aussi bien de consolidation de la cartographie des métiers douaniers que du plan de préparation de la relève des compétences partantes.

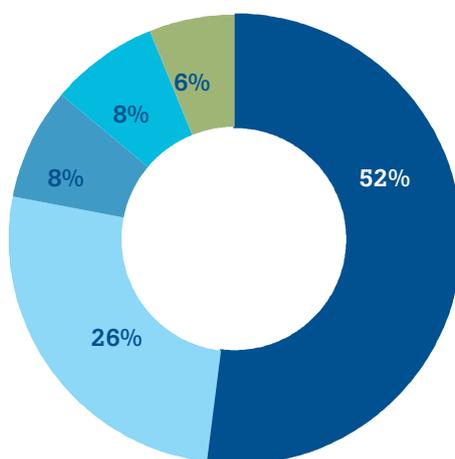


L'effort consenti par la Douane sur le registre du renforcement de ses moyens humains est guidé par la volonté de celle-ci d'agir efficacement sur différents fronts. Il s'est soldé en 2011 par un capital de 4559 agents dont 85,57% exerçant au niveau des directions régionales. La gente féminine en a représenté 21,58% dont une part importante (96%) exerce, entre autres, dans la branche des opérations commerciales.

Le corps des brigades et celui des agents de bureau ont représenté respectivement 47,77% et 52,23% de l'ensemble des douaniers.

Dans sa gestion des effectifs, la Douane a veillé durant le même exercice à assurer un équilibre dans la couverture des métiers clés. 60% est la part du personnel douanier affecté aux métiers de contrôle, de surveillance et de lutte contre la contrebande.

Répartition de l'effectif par métier



- Surveillance et lutte contre la contrebande
- Dédouanement des marchandises
- Contrôle des voyageurs
- Recouvrement des droits et taxes
- Contentieux

La formation : pour une meilleure adéquation des compétences à l'évolution des métiers

Considérant la formation comme pilier central du renforcement des capacités de son capital humain, l'ADII a réalisé, durant l'année 2011, 28.657 jours homme formation au profit de 939 bénéficiaires de la formation aussi bien de base que continue.

La formation continue

56 actions et sessions de formation ont été concrétisées dans le sens du perfectionnement des acquis des douaniers et de l'accompagnement des orientations stratégiques de l'année.

La formation déconcentrée, déployée dans le cadre du plan régional a, quant à elle, été concrétisée par la conduite de 188 actions totalisant 4453 jours homme formation, réalisés par l'ensemble des Directions Régionales.



La formation de base

Marquant une évolution depuis l'année 2008, la formation douanière de base a consisté en la réalisation en 2011 :

- d'un cycle international de formation au profit de 42 inspecteurs élèves des douanes représentant 11 pays africains (dont le Maroc) ainsi que la République d'Haïti.
- d'un cycle national pour l'insertion professionnelle des nouvelles recrues.
- de trois cycles régionalisés en faveur de douaniers reclassés et promus.

- d'une formation militaire au profit d'un groupe de 43 cadres, organisée avec la collaboration des Forces Armées Royales et de l'Académie Royale Militaire de Meknès.

- d'une formation militaire de mise à niveau et de maniement des armes au profit d'un contingent de 42 officiers dans le cadre de la prestation de serment devant Sa Majesté le Roi à l'occasion de la fête du Trône.

