

UNE **INSTITUTION** EN INTERACTION
AVEC SON ENVIRONNEMENT



LA DOUANE, PARTENAIRE DE L'ENTREPRISE

La Douane a entamé, au courant de l'année 2011, un programme de renforcement du partenariat Douane-Entreprises dont l'objectif est d'apporter une solution globale et cohérente, répondant aux préoccupations structurelles ou conjoncturelles du monde des affaires dans un cadre de responsabilité.

Des rencontres ont été multipliées afin de mettre en place les jalons d'un partenariat gagnant-gagnant durable avec l'entreprise pour simplifier davantage les procédures douanières et créer un environnement de concurrence loyale.

Dans ce cadre, des réunions périodiques ont été tenues avec un certain nombre d'associations professionnelles telles que :

- L'Association Marocaine des Industries Textiles et Habillement (AMITH)
- La Fédération des Industries du Cuir (FEDIC)
- La Fédération Nationale de l'Agro-alimentaire (FENAGRI)
- Le Groupement des Industriels Marocains Aéronautique et Spatial (GIMAS)
- L'Association Marocaine des Transporteurs Routiers Internationaux (AMTRI)
- L'Association Professionnelle des Agents Maritimes, Consignataires de Navires, et Courtiers d'Affrètement du Maroc (APRAM)
- L'Association Marocaine des Industries Automobiles (AMICA)

Ces séances de travail ont été l'occasion d'instaurer un dialogue franc permettant, d'appréhender, d'une part, les difficultés auxquelles pourraient être confrontés les opérateurs économiques et, d'autre part, les moyens à même de les surmonter.

Des feuilles de route sectorielles, regroupant les mesures de simplification des procédures douanières et les réponses spécifiques à apporter à chaque secteur ont également été élaborées et suivies de manière périodique pour être au plus près des attentes.

Des programmes de rencontres ont également été établis avec les principaux donneurs d'ordre internationaux opérant dans le Royaume (INDITEX, ETAM, MONOPRIX, CAMAIEU, DIESEL, BEAUMANOIR) afin de les inciter à développer leur activité au Maroc et les informer des principales avancées en matière douanière.



LA DOUANE, PARTENAIRE DES ACTEURS PUBLICS

Comme à l'accoutumée, des rencontres animées par l'esprit du renforcement du partenariat avec le secteur public ont été régulièrement tenues avec les partenaires institutionnels de l'ADII (Office des Changes, département du commerce extérieur, Agence Marocaine de Développement des Investissements, département de l'Industrie, Sécurité Nationale, départements chargés de l'environnement, des affaires étrangères et de la coopération, des transports, des MRE, monde universitaire, etc.).

Parmi les actions phares menées dans ce cadre en 2011, l'on citera :

- La décision prise communément avec l'Office des Changes d'adresser à cet organisme, par voie électronique via le système de dédouanement en ligne « BADR », l'exemplaire des déclarations en douane que l'ADII est tenue de lui transmettre
- La conclusion, le 29 juillet 2011, d'un accord de coopération avec l'Université Hassan II Mohammeda – Casablanca, portant sur l'organisation et l'animation d'actions de formation, l'échange d'informations et la réalisation de programmes communs de recherche scientifique et de publications collectives.

LA DOUANE RENFORCE SA PRÉSENCE A L'ÉCHELLE RÉGIONALE ET INTERNATIONALE



DES RELATIONS INTERNATIONALES BASEES SUR LE PARTENARIAT ET L'ASSISTANCE MUTUELLE

La Douane pleinement engagée pour la mise en œuvre du cadre partenarial Maroc – Union Européenne

Cette année a été marquée par la multiplicité des actions auxquelles l'ADII a pris part, avant l'entrée en vigueur en 2012 de la franchise totale du droit d'importation sur les produits industriels.



Outre la participation aux réunions interministérielles consacrées à la mise en œuvre du Statut Avancé, l'ADII a entrepris une série d'actions visant à dynamiser les relations de coopération Maroc-UE dans le domaine douanier, à travers la participation à la 8^{ème} session du Comité de Coopération Douanière Maroc-UE, tenue le 24 novembre 2011 à Bruxelles et au cours de laquelle nombre de questions importantes ont été abordées, à savoir :

- La présentation par les parties européenne et marocaine des derniers développements intervenus en matière de législation douanière, de mesures de sécurité, d'opérateur économique agréé ;
- L'examen de l'état d'avancement de la mise en application

par le Maroc de la nomenclature combinée pour le classement des marchandises ;

- L'application réciproque des dispositions du protocole n° 4 sur les règles d'origine et la collaboration efficace entre les deux parties ;
- La question de signature de la convention régionale pan-euro-med sur les règles d'origine ;
- La lutte contre la contrefaçon et l'assistance administrative mutuelle en matière de lutte contre la fraude ;
- L'état d'avancement du nouveau jumelage demandé par le Maroc et accepté par l'UE.

Accord de libre échange Maroc – USA : une opportunité de coopération soutenue dans les domaines douaniers

L'ADII a poursuivi l'application des dispositions douanières de la 6^{ème} année de démantèlement tarifaire à partir du 1^{er} janvier 2011, en mettant parallèlement en place un cadre institutionnalisé de coopération douanière, proposant aux douanes américaines :

- un programme d'actions de formation et d'assistance technique à réaliser dans des domaines douaniers particuliers ;
- d'examiner la possibilité d'organiser un atelier de travail pour s'enquérir de l'expérience des USA et de la procédure suivie pour l'institution du document de contrôle de l'origine.

Dans le cadre de l'engagement des deux parties pour la conclusion d'un accord d'assistance administrative mutuelle en matière de prévention, de recherche et de répression des infractions douanières, une séance de travail, consacrée à la finalisation dudit projet, a également été tenue en mars 2011 avec une délégation américaine.



L'ADII conforte sa position d'acteur majeur au sein de la communauté douanière internationale



En tant que Vice-président du Conseil de Coopération Douanière et Représentant de la région MENA, l'ADII a participé et conduit plusieurs activités au sein de l'OMD favorisant le dialogue et la concertation au sein de la communauté douanière mondiale et apportant son expertise dans divers domaines d'intervention, notamment via :

- la participation à la 2^{ème} réunion du Comité de renforcement des capacités tenue à Bruxelles du 03 au 05 mai 2011 ;

- la présidence des travaux de la 65^{ème} session de la Commission de Politique Générale (CPG) et des 117^{ème}/118^{ème} sessions du Conseil de l'OMD qui ont eu lieu à Bruxelles du 20 au 25 juin 2011. Parmi les faits saillants découlant de ces travaux, il convient de citer la reconduction du Maroc pour la quatrième fois consécutive en qualité de Vice-président du Conseil de l'OMD et Représentant régional des administrations douanières de la Région MENA ;

- la présidence des travaux de la 34^{ème} réunion des Directeurs Généraux des douanes des pays de la Région de l'Afrique du Nord, du Proche et Moyen Orient organisée à Bruxelles le 22 juin 2011.

- la participation aux travaux de la 66^{ème} session de la Commission de Politique Générale, tenus à Abuja (Nigeria) du 05 au 07 décembre 2011 et l'animation d'une table ronde ayant pour thème « les Douanes en réseau international » ;
- l'organisation à Casablanca, du 15 au 17 juin 2011, en collaboration avec les autorités japonaises, d'un séminaire régional sur la gestion des risques au profit des pays de la région MENA.



UN ENGAGEMENT POUR PROMOUVOIR LA COOPÉRATION RÉGIONALE

Signature d'un mémorandum d'accord entre les administrations douanières marocaine et italienne



En marge du séminaire régional sur la sous-facturation, organisé sous les auspices de l'OMD à Rome en Italie, les douanes marocaine et italienne ont signé un mémorandum d'accord complétant la convention d'assistance administrative mutuelle en vue de la recherche, de la prévention et la répression des infractions douanières entre le Maroc et l'Italie.

Coopération douanière maroco-française : un véritable partenariat construit pour durer

Dans le cadre du renforcement de la coopération douanière entre le Maroc et la France, une délégation des douanes françaises présidée par le Directeur Général de la DGDDI a effectué une visite de travail à l'ADII, consacrée à l'évaluation de la coopération bilatérale et des perspectives touchant plusieurs domaines de préoccupation commune.



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



Résolument engagée pour le renforcement de la coopération Sud-Sud, l'ADII a accueilli en 2011 des délégations des douanes gabonaises et sénégalaises, conduites par leur Directeur Général, pour un partage d'expériences probantes.

A l'ordre du jour de la première rencontre, l'expérience douanière marocaine en matière de gestion des ressources humaines, sa stratégie, sa politique de formation ainsi que l'action sociale menée en son sein.

La séance de travail avec les douanes sénégalaises a porté, pour sa part, sur des domaines variés tels la facilitation et la dématérialisation des procédures douanières, les systèmes d'information, les systèmes de contrôle, la stratégie adoptée par les deux douanes et la formation de formateurs. En marge de cette rencontre, un projet d'accord d'assistance administrative mutuelle négocié entre les deux parties a été paraphé le 12 décembre 2011.

Par ailleurs et dans le cadre de la politique du Maroc visant la promotion et la diversification de ses échanges commerciaux, l'ADII a contribué à l'élaboration du projet d'accord préférentiel à conclure avec le Cameroun. Certaines dispositions de cet accord ont été finalisées de concert avec la partie camerounaise.

LA DOUANE A L'ÉCOUTE DE SES PUBLICS ET PARTENAIRES



UNE RELATION PRIVILEGIEE AVEC LES MEDIAS

Événement 2011 : la Direction Générale à la rencontre des médias

Conviés à un point de presse animé par Monsieur Zouhair Chorfi, Directeur Général de la Douane, ce sont près d'une quarantaine de journalistes et représentants des médias qui ont fait le déplacement le 24 janvier 2011 au siège de l'ADII à Rabat.

Cette rencontre avec les représentants des principaux organes de presse nationaux a été l'occasion d'annoncer les résultats de l'exercice 2010 et de présenter la feuille de route de l'ADII pour l'année 2011 et ses projets.

POINT DE PRESSE 2011 PRESENCE ET COUVERTURE MEDIATIQUES

- 29 représentants de la presse écrite
- 10 représentants de médias audiovisuels
- 35 articles de presse parus dans les quotidiens nationaux et publications en ligne
- 9 entretiens, accordés par la Direction Générale, diffusés sur les ondes radios et les chaînes télévisées nationales

UNE TRADITION DE RENCONTRES INSTAUREE AVEC LES PROFESSIONNELS

AGENDA DES RENCONTRES



Animation par le Directeur Général de l'ADII d'une rencontre à la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) autour du thème : « Quelle politique douanière pour la croissance des entreprises avec l'ouverture accrue de l'économie marocaine ? »



Organisation, au siège de l'ADII, d'une table ronde animée par le Président du patronat marocain, Monsieur Mohamed Horani, pour la présentation de la « Vision 2020 de la CGEM »



La Direction Régionale de Casablanca a animé, à la Chambre Espagnole de Commerce, d'Industrie et de Navigation de Casablanca, une table ronde autour du thème « Le partenariat Douane-Entreprise : bilan et perspectives »



Animation d'une table ronde, au siège de l'ADII, par un Haut Responsable à Bank Al Maghrib autour du thème « la gestion du risque »



Animation par le Directeur Général de l'ADII d'une table ronde à la Chambre de Commerce Britannique (Britcham) autour du thème : « Une politique douanière au service de la croissance »



Organisation à Casablanca, au profit de chefs d'entreprises affiliés à l'Association des Exportateurs Marocains (ASMEX), d'une rencontre d'information portant sur « Le statut de l'exportateur agréé » et « Les règles d'origine dans le partenariat euro-méditerranéen »



Journée d'information sur les incoterms organisée par la Direction Régionale du Centre Sud au profit des opérateurs économiques (transitaires et transporteurs) de la région de Marrakech-Tensift-El Haouz

Les manifestations auxquelles la Douane a pris part



Participation de l'ADII à la 17^{ème} édition du Forum EMI-Entreprises organisé par l'Ecole Mohammedia des Ingénieurs sous le thème : « Le Maroc et les Objectifs du Millénaire pour le Développement »



Participation aux 2^{èmes} Assises de l'Industrie organisées par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies pour la présentation de l'état d'avancement du « Pacte pour l'Emergence Industrielle »



Participation aux 1^{ères} Assises de la Responsabilité Sociale des Entreprises organisées par la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) ayant pour objectif de promouvoir la responsabilité sociale auprès des entreprises marocaines



Animation d'un atelier organisé à l'Institut des Métiers de l'Aéronautique à Nouasseur au profit des industriels membres de l'Association du secteur Aéronautique (GIMAS), sur les améliorations apportées par la Douane en matière informatique ainsi que sur le programme de catégorisation des entreprises



Présence de l'ADII à l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Association Marocaine des Industries Textile et Habillement (AMITH)



Participation au Salon International du Cuir (Marocuir) organisé par la Fédération Marocaine des Industries du Cuir (FEDIC)



Participation au 1^{er} Forum régional, destiné aux jeunes et aux femmes exportateurs, organisé par le Ministère du Commerce Extérieur en collaboration avec le Centre du Commerce International (CCI) de Genève dans l'objectif de promouvoir l'échange d'expériences entre les entreprises exportatrices des pays arabes



Participation aux salons professionnels « Maroc in Mode » et « Maroc Sourcing » organisés par l'Association des textiliens « AMITH »

LE DISPOSITIF D'ACCUEIL DE L'ADII : SITUATION ANNUELLE 2011



CHIFFRES CLES

10.296

clients ont fait le déplacement dans les locaux de l'Administration Centrale

1.075

clients ont eu recours à notre service N° Economique

0801007000

4.251

clients nous ont contactés via la boîte électronique

adii@douane.gov.ma

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 elle 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 structures décentralisées dédiées à l'accueil et l'orientation des clients ;
- possibilité offerte aux clients d'entrer en contact avec la Douane au moindre coût et à travers **divers canaux : numéro économique, ligne téléphonique spéciale « MRE » et adresse de messagerie électronique** ;
- amélioration de l'accessibilité à l'information à travers un portail Internet orienté « client » et des **services en ligne** ;
- formation du personnel en contact avec les clients aux **techniques d'accueil et de communication**, pour une qualité d'écoute et d'échange améliorée et une meilleure compréhension des contextes et besoins des usagers ;
- prise en charge des plaintes et réclamations parvenues à l'ADII.



Système de gestion des files d'attentes

Dans le souci d'offrir une prestation de service de qualité à ses clients et pour organiser au mieux le travail dans les bureaux de Douane connaissant un flux important d'usagers, l'ADII a mis en place un système de gestion des files d'attentes permettant de traiter équitablement les clients et de réguler leur attente. L'année 2011 a ainsi connu l'extension de ce système à sept sites douaniers : Oujda, Nador, Al Hoceima, Tanger, Meknès, Casablanca et Ouarzazate.

ACCUEIL DES MAROCAINS RÉSIDANT À L'ÉTRANGER



Tout au long de la campagne d'accueil des Marocains Résidant à l'Étranger 2011, la Douane n'a ménagé aucun effort pour apporter son concours au succès de cette opération tant au niveau de l'organisation que celui de la logistique et de la coordination avec les autres acteurs mobilisés durant la saison estivale.

De nombreuses contraintes ont été levées et des mesures prises pour assurer à nos concitoyens regagnant le pays un bon accueil, une information ciblée et un passage en douane fluide mais non moins sécurisé. Le dispositif communicationnel s'est vu renforcé tout comme les effectifs affectés aux postes frontaliers terrestres, maritimes et aériens, soutenus par un important déploiement de moyens matériels et informatiques.

Box d'information, bureaux dédiés à la prise en charge et à l'apurement des déclarations d'admission temporaire des véhicules, mais également guide douanier des MRE, plaquettes informationnelles diverses et affiches ont été déployés au niveau des points de passage de nos concitoyens établis à l'étranger.



Une ligne spéciale MRE **+212 5 37 56 57 57**



Une adresse électronique « **adii@douane.gov.ma** »



Une rubrique dédiée sur le portail Internet **www.douane.gov.ma**