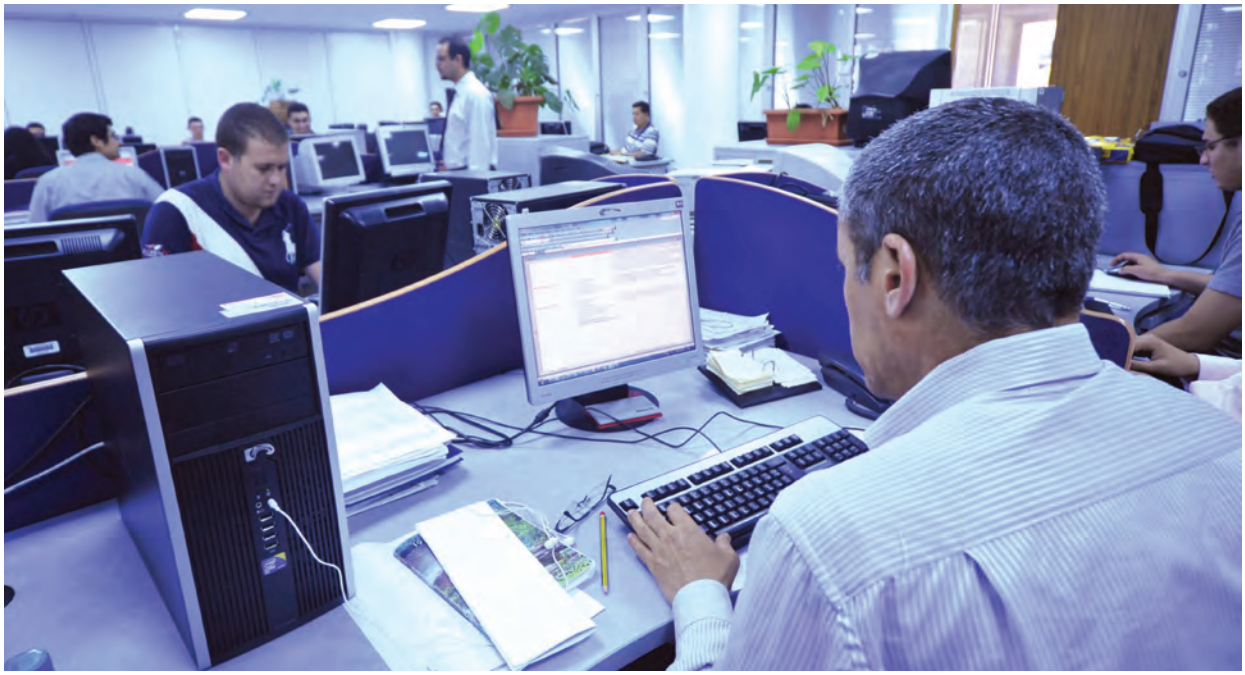
UNE ADMINISTRATION ENGAGÉE DANS LA VOIE DU RENFORCEMENT DE SES CAPACITÉS

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

3



Mis en place dès le début des années 90, le système d'information de la Douane n'a cessé d'évoluer pour couvrir un champ de plus en plus élargi de métiers et de services. Des équipes œuvrent au quotidien pour l'enrichir continuellement afin qu'il réponde au mieux aux besoins tant exprimés que latents des usagers-clients de l'ADII.

Le système de dédouanement en ligne s'enrichit

Depuis sa mise en service dans sa version complète en 2009, le système de dédouanement en ligne « BADR » a évolué dans le sens d'une meilleure couverture fonctionnelle et d'une amélioration de la prise en charge des fonctionnalités existantes.

Dans ce cadre, la gestion des procurations, auparavant centralisée, a été revue d'une part, pour être confiée aux services extérieurs eux-mêmes et d'autre part, pour donner lieu à de nouveaux types de procuration.

Les agents douaniers habilités, peuvent ainsi, pour un couple (opérateur - transitaire) donné, attribuer sur le système «BADR» un ou plusieurs types de procuration parmi les suivants :

- Acceptation des cessions
- Edition de sommiers et certificats de décharge
- Enregistrement de déclarations en douane (DUM) hors régimes économiques en douane (RED)
- Enregistrement de DUM RED
- Consultation des crédits d'enlèvement

Ainsi et pour plus de garanties pour les opérateurs économiques, un transitaire ne peut utiliser une des fonctionnalités ci-dessus pour un de ses clients que s'il dispose de la procuration nécessaire.

Au cours de l'exercice écoulé, le périmètre fonctionnel du système de dédouanement en ligne « BADR » a également été enrichi par un nouveau module décliné en 3 volets dont celui intitulé « DASF » (Dernier Avis Sans Frais) mis en place pour faciliter la gestion et le suivi des différentes opérations effectuées au cours du processus de recouvrement forcé des créances impayées à l'échéance.

Adressé au redevable à partir du système « BADR », cet avis (DASF) rappelle à l'intéressé sa dette envers l'ADII et l'invite à la régler avant l'expiration des délais légaux lui évitant ainsi de supporter les majorations de retard et les frais de recouvrement forcé.

Une assistance en ligne au profit des partenaires de l'ADII

En vue de renforcer l'assistance accompagnant la mise en service des produits informatiques développés dans le cadre de la collaboration avec les partenaires de l'ADII, l'accès au Système d'Aide et d'Assistance à l'utilisation des Moyens informatiques (DAAM) a été étendu à ces catégories d'utilisateurs.

A ce titre et à l'occasion de la mise en service sur la plate-forme d'échange d'informations « PortNet » du palier se rapportant aux formalités d'enlèvement des marchandises (« Fiche suiveuse »), le système DAAM a été ouvert sur le réseau Internet aux agents helpdesk de l'Agence Nationale des Ports permettant ainsi à l'ADII de remonter toutes les anomalies et remarques liées au projet « PortNet » et qualifiées du ressort de la Douane.

Une gestion modernisée de la filière de surveillance et de contrôle

En tant que composante essentielle du corps douanier (35% de l'effectif global) et compte tenu des missions clés qui lui sont assignées (contrôle, lutte contre la fraude et la contrebande, appui aux agents chargés des opérations de dédouanement...), la filière de surveillance (70 brigades) fait l'objet d'une attention particulière de la part de l'ADII.

C'est ainsi que le renforcement des capacités de gestion et d'intervention de ce corps des brigades a été inscrit parmi les principaux objectifs de la stratégie de la Douane à l'horizon 2015 et qu'un projet spécifique lui a été consacré. Celui-ci couvre plusieurs aspects complémentaires devant concourir à la mise à niveau des agents et responsables des brigades. La mise en place d'une application informatisée de gestion des écritures des brigades permettant de moderniser la gestion, le suivi et le contrôle de l'exécution du service constitue l'un des objectifs escomptés à travers ce projet.

Ce module du système BADR, baptisé «ACTIFS» (Application du Contrôle et du Traitement Intégré de la Filière de Surveillance), a été lancé en 2011. Visant la dématérialisation de l'activité du corps actif de l'ADII et l'instauration d'une gestion intégrée et plus fluide de cette filière, ce chantier de modernisation s'est poursuivi en 2012 et s'est concrétisé par l'informatisation de deux nouveaux documents de travail à savoir le registre du Chef de brigade et le registre de décompte des heures et des interruptions de service.

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

3

L'ADII veille à l'adaptation permanente de l'organisation de ses structures aux contraintes des métiers, respectant ainsi les impératifs d'optimisation, de cohérence et d'efficacité de son action. Dans ce cadre et pour déconcentrer davantage ses structures et assurer une plus grande gestion de proximité, la Douane a procédé durant l'année 2012 à la création de :

- 7 nouvelles subdivisions dans les villes d'Al Hoceima, Nouasser, Fès, Jorf Lasfar, Casablanca-MEAD, Rabat et Ed-Dakhla pour assurer un meilleur encadrement
- 4 brigades à Settat, Marrakech-ville, Casa-Est et Casa-Ouest pour assurer une présence douanière dans ces zones et renforcer le dispositif de lutte contre la fraude et la contrebande
- 3 nouvelles circonscriptions dans les villes de Kenitra, Ed-Dakhla et Al Hoceima afin de renforcer la représentation de l'ADII au niveau de ces régions et d'améliorer l'encadrement des services douaniers
- 4 ordonnancements aux aéroports de Fès Saiss, Nador Al Aroui, Oujda-Angad et à Bir Guendouz pour améliorer l'encadrement des agents douaniers sur place et pour faire face à l'augmentation de l'activité dans ces localités
- 2 sous-directions régionales « Casablanca-Extérieur » et « Casablanca-MEAD » pour une meilleure prise en charge de l'activité douanière
- une organisation-type pour les Magasins et Aires de Dédouanement en vue de leur regroupement.

LA DOUANE RENFORCE SES RESSOURCES HUMAINES

Le recrutement : anticiper aujourd'hui les besoins de la Douane de demain

L'ADII mène depuis quelques années une politique d'anticipation et d'analyse de ses besoins en compétences et en recrutement afin de faire face aux exigences de son environnement et à l'évolution des métiers douaniers. Dans le sens d'une meilleure couverture des besoins identifiés, des actions de renforcement des effectifs douaniers sont ainsi régulièrement mises en œuvre.

C'est dans cette optique que l'ADII a procédé en 2012 au renforcement des capacités opérationnelles de ses structures par le recrutement de 502 ressources réparties comme suit :

- **39** nouvelles recrues dont 13 ingénieurs d'Etat 1er grade et 26 administrateurs 2ème grade pour renforcer les métiers du contrôle
- **113** techniciens déployés pour la plupart au niveau des recettes pour le recouvrement des droits et taxes
- **350** agents affectés aux brigades de surveillance et de lutte contre la fraude et la contrebande

Ces recrutements ainsi que les affectations en découlant sont basés sur les résultats de la gestion prévisionnelle des effectifs, véritable boussole guidant l'action de l'ADII en matière de gestion du personnel et d'adaptation de ses compétences.

La formation : un vecteur de performance

Revêtant une importance de plus en plus stratégique pour la performance douanière, la formation constitue un axe de travail et d'amélioration continu qui vise à aligner le plan de renforcement des capacités des ressources humaines aux orientations stratégiques de l'ADII. En atteste le nombre de plus de 38 mille jours homme formation (JHF) réalisés en 2012 au profit de 2.325 bénéficiaires totalisant 4.885 participations.

Au titre de l'année 2012, les formations « cœur de métier » se sont taillées la part du lion avec une prédominance des domaines relatifs aux techniques et procédures douanières (90% du total des actions de formation dispensée) et ce, dans un objectif de renforcement des capacités des douaniers exerçant au niveau des services opérationnels.

Par ailleurs et dans un objectif de préparation des cadres douaniers à des postes de responsabilité, les cycles de formation suivants ont été organisés en 2012 :

- Un cycle de formation spécialisée en gestion des brigades dispensé au profit de 25 officiers relevant de la filière de surveillance. A l'issue de cette formation, 15 officiers participants ont été nommés responsables, soit un taux de promotion de 60%.

- Quatre cycles de formation spécialisée en comptabilité et recouvrement organisés au profit de 67 cadres. Parmi les bénéficiaires du cycle visant la préparation de futurs receveurs des douanes, 2 ont été promus receveurs, soit un taux de promotion de 18%.

Parallèlement, des sessions de formation ont été assurées par l'équipe pédagogique du Centre de Formation Douanière au profit de 27 inspecteurs élèves relevant d'administrations douanières de 10 pays amis (la République d'Haïti et 9 pays africains).

En effet, en 2012 et pour la 13ème année consécutive, l'ADII a organisé un cycle international de formation de base visant à initier les stagiaires bénéficiaires aux principes fondamentaux de l'action et du métier douaniers et à développer leurs capacités dans divers domaines.

Conduite dans le cadre d'une enveloppe horaire de 720 séances (1080 heures), la formation dispensée s'est articulée autour d'un **enseignement technique** (cours magistraux, travaux pratiques, visites d'entreprises), des **stages pratiques** d'observation, d'application et de synthèse (auprès de services douaniers opérationnels ou à travers des visites en milieux professionnels) et des **activités culturelles et récréatives** animées en marge de la formation en collaboration avec les participants (stands, spectacles, excursion).

Convaincue de la nécessité de diversifier l'offre d'apprentissage proposée à son personnel présent sur tout le territoire national, la Douane a enrichi son dispositif de formation par la mise en place d'un projet d'e-learning baptisé «e-Formaroc» visant l'amélioration des compétences douanières. Déployée avec la collaboration d'experts douaniers suisses, la plateforme e-learning de l'ADII intègre des contenus interactifs riches et utiles pour la communauté douanière. Une plateforme via laquelle de premières actions pilotes de formation ont pu être concrétisées au cours de l'exercice écoulé.

La GPEEC : pour une visibilité accrue et une meilleure maîtrise de l'avenir

Erigée en 2011 en un projet support du plan stratégique de l'ADII arrêté à horizon 2015, la gestion prévisionnelle des effectifs, emplois et compétences (GPEEC) vise à mieux appréhender le capital humain de la Douane aussi bien sur le plan quantitatif que qualitatif et à cerner davantage les problématiques de recrutement, de gestion de carrière et de mobilité.

Ce chantier a connu au cours de l'année 2012 de nettes évolutions visant la modernisation de la fonction RH notamment à travers :

- La finalisation des outils de la gestion prévisionnelle moyennant la mise à jour de la cartographie des emplois
- L'accompagnement des structures et des managers pour l'appropriation et la mise en œuvre du chantier conformément aux référentiels et aux outils mis en place
- L'affinement de la cartographie des emplois et son intégration dans le processus de recrutement
- L'amélioration du dispositif d'évaluation des compétences aux fins de renforcer le capital «compétences» de la Douane.

Dans ce cadre, l'ADII a instauré pour la première fois l'entretien d'évaluation des compétences individuel entre le manager et ses collaborateurs.