

Royaume du Maroc



Ministère de l'Economie et des Finances



La Douane
marocaine,

des femmes et des hommes
portés par une exigence
de qualité



Sommaire

UNE DOUANE À L'HISTOIRE SÉCULAIRE	3
UNE DOUANE QUI AGIT SUR DIFFÉRENTS FRONTS	4
UNE DOUANE QUI MOBILISE DIVERS MOYENS D'ACTION	6
UNE DOUANE À L'ORGANISATION GARANTE D'EFFICACITÉ	8
UNE DOUANE ENGAGÉE DANS LA VOIE DE L'AMÉLIORATION DE LA GOUVERNANCE	10
UNE DOUANE EN INTERACTION AVEC SON ENVIRONNEMENT	12
UNE DOUANE AU SERVICE DE SES CLIENTS	15
DES PUBLICATIONS POUR MIEUX CONNAÎTRE LA DOUANE	17
DES CAPSULES VIDÉOS ANIMÉES POUR MIEUX COMPRENDRE LA DOUANE	18
VOS INFOS PRATIQUES	19



قسم أسماء الديوانية

أقسم بالله الذي لا إله إلا هو عالم الغيب والشهادة المنزل
المصطفى الكريم على نبيه وآله الصالحين والجميع الإيمان أني
الأخوين بنات المخزن في جميع ما ألتزم عليه من الاشتغال بغير فتن
وأنني لا أعلم ضياع شيء من ممتلكات المخزن ولا أوافق عليه
وأنني لا أعلم أحدا في تخريب سلعته وتحويلها ولا شيء
أولم يجهل في تدمير البنية بجانب المخزن فيما أسند إلي من
بيع وإتلاف ومباشرة قضيتي لوزراع وأن لا أولم يجهل في
التزفية وتغيير أو قتلها ولا أكل عمل طوقي من أشيائها
وأنني لا أعلم أحدا من أقارب أو غزالي يتول شيء من ممتلكات المخزن
ولو قلوبون استحقاق وأنني لا أستعمل أحدا في عمل خاصة
نفسه من المستحزب في أمور المخزن ولو خرج مستأجرا وأنني لا أدخل
على من هو له الخزينة الشريفية أو غيرها من أجمع الدنيا شيء
نزل على آخره أو فتنه أو لا شيء ولا أقبله وفعله
لا في حال ولا في الترحال.

Serment des Oumanas des Douanes à l'époque du régime de l'Amana au Maroc (XIXème siècle).
Un serment édictant valeurs et engagements honorés par le douanier d'antan et d'aujourd'hui

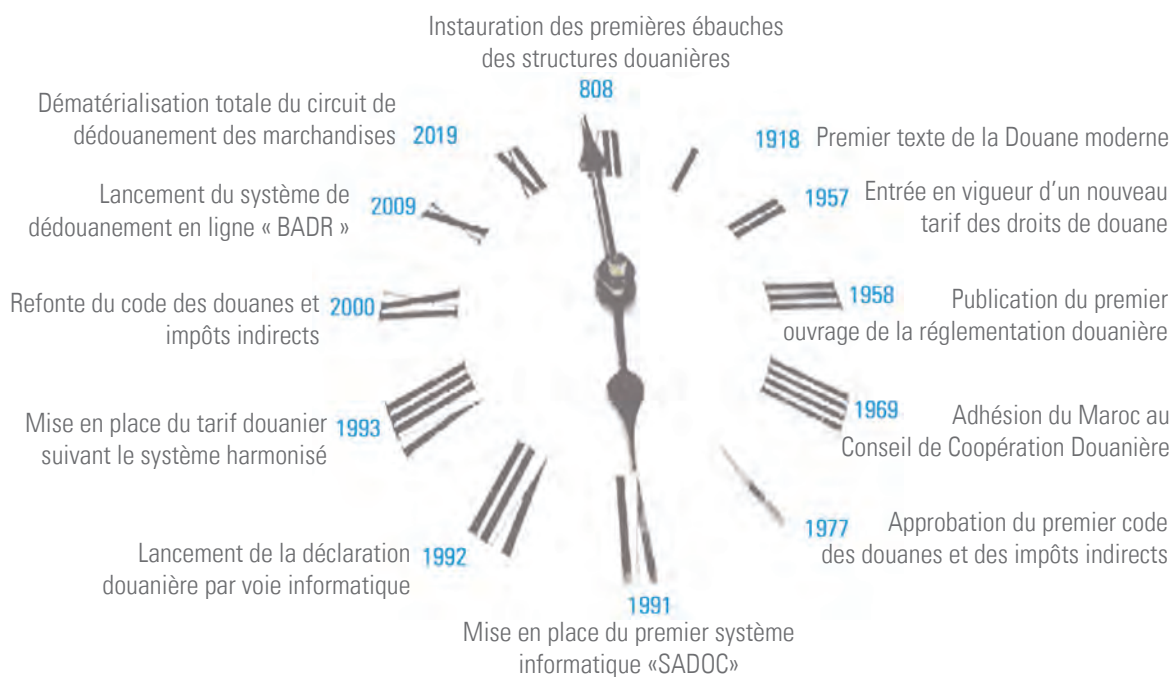
UNE DOUANE À L'HISTOIRE SÉCULAIRE

L'Administration des Douanes et Impôts Indirects d'aujourd'hui est le produit d'une longue histoire que des douaniers, hommes et femmes de différentes générations, ont contribué à écrire depuis 12 siècles.

L'instauration des premières ébauches des structures douanières remonte à l'an 808. La Douane accompagna les différents règnes et régimes du pays. De la dynastie des Idrissides à celle des Alaouites, du colonialisme à l'indépendance du Maroc pour arriver à l'ère de la mondialisation. Toutes ces époques clés ont marqué son histoire et ont fait d'elle une institution qui construit son identité tout en s'adaptant à son environnement.

Le rôle de la Douane s'affirma avec la conclusion en 1906 de l'acte d'Algésiras qui ouvrit officiellement le Maroc au commerce international. Elle devint, au fil des années, un véritable acteur de croissance soucieux de faire évoluer ses métiers en adéquation avec les mutations de son environnement.

MOMENTS FORTS



■ UNE DOUANE QUI AGIT SUR DIFFÉRENTS FRONTS

■ FAVORISER L'ESSOR ÉCONOMIQUE DU PAYS

Être au service de la compétitivité des entreprises

La compétitivité de l'économie nationale et de ses acteurs passe principalement par l'instauration d'un environnement attractif, propice à l'investissement et au développement des affaires.

Intégrant pleinement cette exigence, la Douane veille à l'adaptation de ses procédures aux impératifs de développement de l'entreprise et aux conditions d'évolution du commerce international. Sa mobilisation dans ce registre se matérialise par la mise en place de mesures de facilitation, de régimes douaniers souples, évolutifs et spécialement adaptés aux besoins d'intégration des entreprises dans l'économie mondiale.

Des régimes économiques en douane au service de la performance à l'international

Adaptés à l'entreprise exportatrice, les régimes économiques en douane (RED) contribuent à renforcer sa compétitivité sur les marchés mondiaux en lui permettant de réaliser ses opérations de stockage, de transformation, d'utilisation ou de circulation, portant sur des marchandises étrangères, en suspension des droits et taxes auxquels elles sont normalement soumises.



Créer un climat favorable à la concurrence loyale

Dans le prolongement de son rôle de soutien de l'activité économique du pays, la Douane a pour mission de protéger les entreprises contre les opérateurs frauduleux. Elle veille ainsi à assurer l'équité fiscale en agissant au quotidien sur le front de la lutte contre

toutes les formes de fraude commerciale et les pratiques déloyales. Une action qui repose sur une stratégie réfléchie mettant à profit une panoplie de moyens visant l'encouragement du commerce licite.

■ CONTRIBUER A LA PROTECTION DES CITOYENS, DE L'ENVIRONNEMENT ET DU PATRIMOINE NATIONAL

Agir pour la protection et la sécurité des citoyens

L'accroissement des flux commerciaux impose un renforcement de la sécurité des personnes. Menant de front cette mission avec d'autres corps de l'Etat, la Douane apporte son concours pour la protection des citoyens en veillant au respect des réglementations relatives à la qualité et la sécurité des marchandises importées.

L'intervention des agents douaniers dans ce domaine consiste à lutter contre les grands courants de fraude et à juguler les trafics illicites de marchandises susceptibles de menacer la santé et la sécurité publiques



(stupéfiants, produits contrefaits, armes et explosifs, produits dangereux ou non conformes aux normes sanitaires et techniques, etc.).

Contribuer à la sauvegarde de l'environnement

La Douane est également acteur dans la préservation de l'environnement. Par ses contrôles exercés au niveau des ports et aéroports du Royaume, elle veille à l'application et au respect de conventions issues d'accords internationaux préconisant des mesures spécifiques pour protéger

l'environnement telles les conventions CITES relative au commerce des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction et de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontières de déchets dangereux et leur élimination.

Participer à la préservation du patrimoine marocain

La Douane est habilitée à contrôler la régularité de sortie des objets d'art, de collection et d'antiquité, en raison de l'intérêt qu'ils peuvent présenter pour la préservation ou l'enrichissement du patrimoine culturel,

artistique, historique ou archéologique du Maroc. L'action qu'elle mène à ce niveau symbolise un rôle méconnu s'attachant à la protection de l'identité culturelle du pays pour lequel les douaniers sont constamment en veille.

■ ASSURER LA COLLECTE DE RECETTES FISCALES

Alimenter le budget de l'Etat

La Douane collecte, aux côtés d'autres administrations fiscales, des recettes constituant un apport essentiel pour le budget de l'Etat (près de 40% annuellement). Elle perçoit deux principales catégories de droits et taxes :

- ceux relevant de ses attributions spécifiques, tels le droit d'importation et

les taxes intérieures de consommation et,

- ceux institués à l'initiative d'autres administrations ou organismes publics, que la Douane est chargée de percevoir pour leur compte, telles la taxe parafiscale à l'importation et la taxe sur la valeur ajoutée.

UNE DOUANE QUI MOBILISE DIVERS MOYENS D'ACTION

■ LE CAPITAL HUMAIN

L'Administration des Douanes et Impôts Indirects (ADII) s'appuie, principalement, sur son capital humain que forment ses quelques 5674 agents douaniers déployés sur le territoire marocain de manière réfléchie et constamment réajustée.

Offrir aux clients un service de proximité et de qualité, accompagner efficacement les projets structurants, répondre aux exigences de la régionalisation, tels sont les objectifs stratégiques auxquels la gestion des ressources humaines tente de répondre en matière tant de recrutement que de déploiement du capital humain sur tout le territoire national.

La formation de son personnel constitue également un axe stratégique sur lequel la Douane a misé pour préparer la douane de demain. Dispensée principalement au niveau

de son Institut de Formation des Douanes et régionalisée pour le cycle de formation continue, la formation est un pilier-clé du renforcement des capacités du douanier le mettant à niveau pour assumer pleinement ses rôles de facilitateur et de protecteur tels qu'ils évoluent dans les contextes actuels et futurs.

Compte tenu de la nature de ses missions, l'ADII dispose d'un corps de brigade important. Près d'un douanier sur deux appartient à ce corps. La cartographie des métiers de l'ADII compte plus de 20 familles d'emplois et domaines fonctionnels.

Plus de 25% du personnel douanier est constitué de la gente féminine dont une part importante exerce dans la branche des opérations commerciales et administration générales.



■ LES MOYENS MATÉRIELS

L'évolution des échanges commerciaux combinée à la diversification des outils et moyens de fraude exige de la Douane de s'investir dans un programme continu de renforcement des capacités de ses unités mobilisées pour la lutte contre la fraude. Pour ce faire, la Douane procède, quand le

besoin s'impose, à l'acquisition de moyens de transport adéquats, à la rénovation des moyens de transmission, et à la dotation des brigades et postes de contrôle en outils de détection chimiques, organiques ou par émission de rayons X.



Des équipements adaptés à la nature
de l'intervention des services opérationnels
sur le terrain

- Scanners mobiles à rayon X
- Véhicules avec scanner
- Détecteurs d'explosif
- Détecteurs de radioactivité
- Caméras sans fils endoscopiques pour réservoir et cavité
- Détecteurs de métaux portatifs
- Kits pour l'identification des produits et substances narcotiques
- Miroirs de contrôle avec bras télescopique
- Véhicules et motos tout terrain



UNE DOUANE À L'ORGANISATION GARANTE D'EFFICACITÉ

■ L'ORGANISATION STRUCTURELLE ET FONCTIONNELLE

L'Administration des Douanes et Impôts Indirects relève du Ministère de l'Économie et des Finances. Eu égard à l'étendue de son champ d'intervention, elle fonctionne en réseau couvrant le territoire marocain terrestre et maritime moyennant des structures régionales :

- une Administration centrale coiffant quatre (04) Directions Centrales en sus d'une Division ;
- neuf (09) Directions Régionales relevant directement de la Direction Générale.

Entre missions classiques et émergentes, la Douane veille à l'adaptation fonctionnelle et organisationnelle de ses structures aspirant à répondre au mieux aux exigences de l'environnement dans lequel elle opère, à

garantir par le biais de la déconcentration une large couverture territoriale en vue d'offrir à ses clients un service de proximité et à assurer aux projets d'envergure (port de Tanger-Med, nouvelles Marina, nouveaux aéroports, etc.) mis en place au niveau de divers pôles régionaux du Maroc, un accompagnement optimal à la hauteur des attentes.

La Douane est présente dans

43 ports (dont 14 à vocation commerciale, 22 de pêche et 7 ports de plaisance)

22 aéroports (dont 17 internationaux et 4 nationaux)

81 Magasins et Aires de Dédouanement (MEAD)

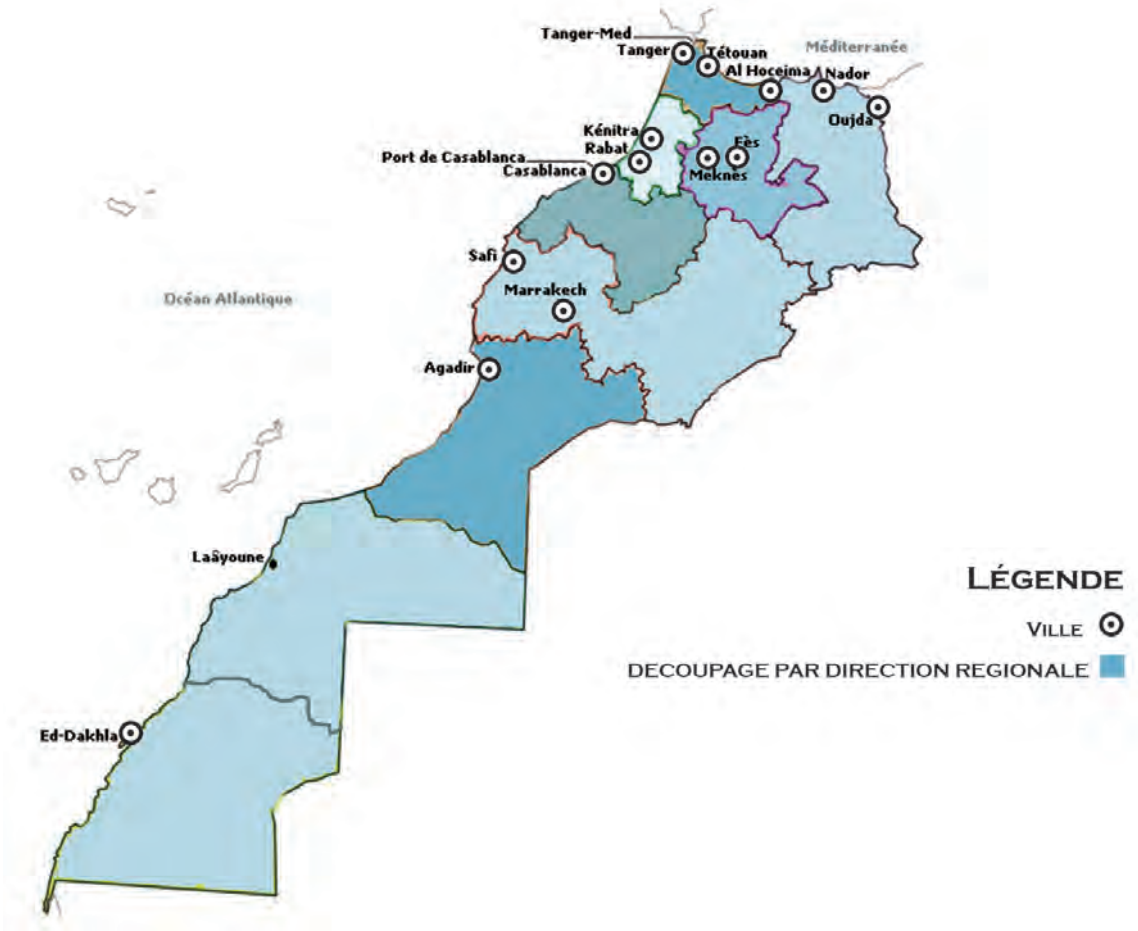
14 Zones d'Accélération Industrielle

6 postes frontaliers terrestres

Organigramme de la Douane marocaine



■ L'ORGANISATION TERRITORIALE



UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE NATIONAL À TRAVERS 9 DIRECTIONS RÉGIONALES

■ ■ UNE DOUANE ENGAGÉE DANS LA VOIE DE L'AMÉLIORATION DE LA GOUVERNANCE

La Douane s'est engagée, depuis quelques années déjà, dans un ensemble d'actions visant à conformer sa gestion et ses pratiques aux principes de bonne gouvernance. Cette préoccupation s'est renforcée ces dernières années manifestant ainsi sa volonté de contribuer de manière efficace à la croissance économique et sociale du Maroc et à s'ériger en un partenaire dynamique dans un contexte transfrontalier à forts enjeux. Remplir cette

mission vis-à-vis de ses environnements national et international passe nécessairement par un travail de fond sur les processus internes.

Plusieurs chantiers ont été conduits dans ce sens, d'autres sont en cours.

Au sens de l'ADII, l'amélioration de la gouvernance est un processus permanent qui touche plusieurs domaines.

■ LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE S'AMÉLIORE PROGRESSIVEMENT

- Les bases du contrôle interne sont en cours de mise en place pour les différents métiers, notamment la formalisation du contrôle hiérarchique existant
- L'ADII dispose d'une cartographie des risques dont elle implémente progressivement les mesures de prise en charge
- Le système informatique « BADR » intègre des mécanismes de contrôle des opérations de dédouanement et de gestion des risques y afférents
- Les manuels de procédures permettent de cadrer l'intervention des services douaniers et de mieux apprécier les dérives.

■ L'AUDIT, UNE FONCTION EN VEILLE

S'appuyant sur le dispositif de contrôle interne, l'activité audit est tournée vers la prévention visant à traiter les risques de dérive en amont. Le contrôle des irrégularités soupçonnées ou avérées s'opère de manière continue en impliquant l'ensemble des Directions Centrales et Régionales.



Les fonctions audit et inspection sont exercées par une structure centrale et des structures régionales dédiées dans le cadre d'une approche nationale coordonnée par l'Administration Centrale.

La fonction audit exerce, également, une activité de veille pour vérifier que toutes les décisions prises et les recommandations émises par le Comité de Direction sont mises en œuvre, suivies de faits et dans les délais exigés.

Par ailleurs, l'audit intervient non seulement pour s'assurer de l'application des procédures mises en place, mais également pour contribuer à leur élaboration en identifiant les domaines présentant un risque potentiel, moyennant une cartographie des risques.

■ LE CLIENT EST AU CENTRE DE L'APPROCHE DE GOUVERNANCE DE LA DOUANE

La stratégie de la Douane est entièrement tournée vers le client, qu'il soit institutionnel, opérateur économique ou particulier. Cette stratégie a identifié de manière précise ses segments de clients et œuvre pour l'adéquation entre leurs besoins et son offre.

La Douane considère que l'accès à l'information est un droit.

La communication, l'information et l'accompagnement des clients dans leurs démarches auprès de la Douane constituent une de ses préoccupations premières pour laquelle elle a investi plusieurs moyens :

- Un portail internet des plus transparents et des plus pratiques informant les clients sur leurs droits et obligations en douane



- Des structures dédiées réparties sur tout le territoire
- Des moyens diversifiés favorisant l'accessibilité des services douaniers
- Un dispositif de traitement des demandes d'information et des réclamations constamment évalués.

■ L'ÉTHIQUE

Consciente que l'amélioration de l'éthique passe non seulement par le contrôle, mais également par l'adoption d'un référentiel des valeurs partagées, l'Administration des

Douanes a mis en place un code de conduite qui lui est propre auquel tout le personnel douanier est tenu d'adhérer.

■ UNE DOUANE EN INTERACTION AVEC SON ENVIRONNEMENT

L'Administration des Douanes et Impôts Indirects interagit avec un environnement complexe évoluant en présence de défis et de préoccupations qui rejoignent les siennes. Son action s'inscrit au quotidien dans une relation étroite de partenariat actif avec les différentes composantes de cet environnement.

■ LE PARTENARIAT AVEC LE MILIEU DES AFFAIRES

Le partenariat avec l'entreprise tel que le conçoit la Douane se veut un cadre propice pour cerner les difficultés auxquelles les opérateurs économiques peuvent être confrontés dans leurs activités et mettre en place des dispositions novatrices dans le cadre de la facilitation et de la simplification des procédures douanières pour soutenir le développement des entreprises et préserver, voire renforcer leur compétitivité.

Des feuilles de route sectorielles et personnalisées sont définies regroupant les mesures de simplification des procédures douanières et apportant réponse aux attentes

spécifiques de chaque secteur d'activité.

Une démarche proactive de Gestion de la Relation Client – Entreprise est également adoptée consistant à aller vers l'entreprise et entretenir un accompagnement formalisé permettant de s'enquérir de ses besoins et mettre à sa disposition l'ensemble des produits et facilités douanières voire des solutions procédurales personnalisées.

Bon nombre d'accords et de conventions de partenariat sont conclus avec des entreprises ainsi que des associations professionnelles aux fins d'accompagner les secteurs qu'elles représentent.

Parmi les conventions signées figurent celles conclues avec la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM), l'Association Marocaine des Industries du Textile et de l'Habillement (AMITH), l'Association Marocaine des Exportateurs (ASMEX), la Fédération Interprofessionnelle Marocaine de Production et d'exportation des Fruits et Légumes (FIFEL), la Fédération Nationale de l'Electricité, de l'Electronique et des Energies Renouvelables (FENELEC), l'Association Professionnelle des Agents Maritimes, Consignataires des Navires et Courtiers d'Affrètement du Maroc (APRAM), le Groupement des Industries Marocaines Aéronautiques et Spatiales (GIMAS), l'Association des Transitaires agréés en Douane au Maroc (ATADM), l'Association des Producteurs de Raisins au Maroc (ASPRAM) et la Fédération Marocaine des Industries du Cuir (FEDIC), l'Association Marocaine pour l'Industrie et le Commerce de l'Automobile (AMICA), la Fédération des Métiers de la Distribution et des Produits de Grande Consommation (TIJARA), l'Association des Producteurs de Raisins au Maroc (ASPRAM).

■ LA COORDINATION AVEC LES ACTEURS PUBLICS

Certaines des missions remplies par la Douane sont parallèlement assurées par d'autres corps et départements de l'Etat. Pour atteindre les objectifs communs et optimiser l'intervention de chacune des parties, l'ADII œuvre pour le développement de synergies avec ces acteurs publics et privilégie la coordination et la collaboration étroites dans divers domaines tels le contrôle aux frontières, la gestion du commerce international, la lutte contre la

fraude et la protection des citoyens.

Donner de l'élan aux actions et projets communs qui ne sont pas sans retour positif sur le développement économique et social du pays constitue une préoccupation permanente de la Douane. Elle veille, dans ce sens, à diversifier les canaux d'échange et à consolider le partenariat avec les corps intervenant à ses côtés aux frontières.

Un partenariat soutenu dans des domaines variés :

- l'échange d'informations et de données, la mise en œuvre du Statut Commun de la catégorisation des entreprises et la coordination en matière de contrôle et de recouvrement des créances publiques avec la Direction Générale des Impôts (DGI),
- le contrôle des flux transfrontaliers des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction avec le Haut Commissariat aux Eaux et Forêts et à la Lutte Contre la Désertification (HCEFLCD),
- la sécurisation de la chaîne logistique internationale (code ISPS régissant la sécurité portuaire),
- la mise en place du Plan National de la Sécurité de l'Aviation Civile (PNSAC),
- la contribution au projet du guichet unique (Portnet),
- la mise en place d'un cadre de partenariat avec Tanger Med Port Authority (TMPA) pour la mise en œuvre des moyens nécessaires pour une meilleure compétitivité du port,
- l'échange des résultats des contrôles effectués par l'Office National de Sécurité Sanitaire des produits Alimentaires (ONSSA) et le Ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI),
- l'échange de données et informations avec la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)

■ LA DOUANE MAROCAINE A L'INTERNATIONAL

En tant qu'acteur dans le développement et la facilitation du commerce, le soutien de la compétitivité des économies et la protection des populations, la Douane marocaine s'associe à la communauté douanière internationale dans ses préoccupations de prise en charge des nouvelles données qu'imposent la mondialisation des échanges, la levée des barrières douanières et la constitution de vastes espaces de libre-échange exigeant d'elle la mise en place de dynamiques adaptées et coordonnées.

Intégrant cette dimension internationale, l'ADII s'active sur divers plans pour être en phase avec les exigences :

- de prise en charge des nouveaux rôles dévolus aux Douanes d'aujourd'hui dans le cadre d'une vision commune et d'une action collective et concertée mettant à profit les opportunités offertes par le partenariat Douane - Douane
- de l'équilibre à assurer entre facilitation et sécurisation de la chaîne logistique internationale exigeant d'elle une intervention adaptée et un usage efficace des instruments douaniers universellement adoptés et reconnus
- d'alignement aux normes et standards internationaux pour une gestion efficace et une intervention performante



Conventions de l'OMD et accords de l'OMC

A l'initiative de la Douane, le Maroc a adhéré à des accords et conventions négociés dans le cadre de l'Organisation Mondiale des Douanes (OMD) notamment :

- La convention sur le système harmonisé de codification et de désignation des marchandises
- La convention internationale révisée pour la simplification et l'harmonisation des régimes douaniers (convention de Kyoto)
- Les conventions sur les importations temporaires (convention ATA)
- La convention d'assistance administrative

mutuelle pour la prévention, la recherche et la répression des fraudes douanières (convention de Nairobi)

Par ailleurs, la Douane applique, depuis 1994, les engagements issus des accords qu'a conclus le Maroc avec l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) portant sur :

- L'accès au marché (consolidation du tarif douanier)
- L'application de la valeur en douane
- Les mesures antidumping et de sauvegarde
- La contribution à l'élaboration des règles d'origine harmonisées

L'Accord de Facilitation des Echanges de l'OMC, une conformité des dispositions douanières marocaines

Depuis plusieurs années, la Douane marocaine a fait de la facilitation l'un de ses objectifs-clé. Avec l'entrée en vigueur de l'AFE le 23 février 2017, elle peut se prévaloir d'avoir déjà mis en œuvre une part importante de ses dispositions.

Sur un total de 41 dispositions de l'accord, le Royaume est conforme à 31, soit un taux de conformité de 91,20%.

Accords tarifaires et de libre échange liant le Maroc aux autres pays

La Douane intervient dans la mise en œuvre des dispositions relatives au volet commercial et douanier découlant des accords conclus par le Maroc avec plusieurs pays et groupements de pays dans le cadre de sa politique de diversification de ses échanges commerciaux.

Parmi ces accords, l'on peut citer :

- L'Accord d'association conclu avec les Etats membres de la Communauté Européenne
- L'Accord d'Association conclu avec le Royaume-Uni
- L'Accord de libre échange conclu avec les USA
- L'Accord de libre échange conclu avec les pays de l'Association Européenne de Libre

Echange (A.E.L.E)

- L'Accord de libre échange conclu avec la Turquie
- La Convention de facilitation et de développement des échanges commerciaux interarabes (Ligue Arabe) ;
- L'Accord de libre-échange entre les pays arabes méditerranéens [L'Accord d'Agadir (Maroc - Egypte - Jordanie - Tunisie)] ;
- Les Accords bilatéraux conclus entre le Maroc et ses partenaires arabes ;
- Les Accords liant le Maroc à des pays africains.

■ LE PARTENARIAT DOUANE-DOUANE

Revêtant une dimension régionale et internationale, la coopération Douane - Douane vise à instaurer à moyen et à long termes un cadre relationnel en phase avec la stratégie de positionnement et d'ouverture du pays sur son environnement, mais aussi à renforcer la coopération avec les autres douanes et les organisations internationales sur des aspects techniques.

L'ADII est également active au plan de l'échange d'expertises et d'expériences avec ses pairs partenaires dans des domaines aussi bien métier que support, visant l'atteinte d'objectifs spécifiques : l'intensification des échanges techniques, le développement des expertises, l'harmonisation de mécanismes de facilitation du commerce international, le rapprochement des législations douanières, la simplification des procédures, l'action coordonnée de lutte contre les fraudes et trafics illicites et la gestion intégrée aux frontières, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication et le renforcement de la formation.

Le BRLR, un canal de coopération régionale en matière de lutte contre la fraude

La Douane marocaine conduit les travaux du Bureau Régional de Liaison chargé du Renseignement (BRLR) d'Afrique du Nord créé en son sein depuis 1993.

Ce bureau fait partie d'un réseau mondial comptant 12 BRLR qui a pour objectif de faciliter l'échange de données et d'informations devant aider à la prévention et à la lutte contre la fraude et servir de relais entre les pays membres, les autres BRLR et l'OMD.

Ledit bureau fonctionne à l'aide de correspondants nationaux en Mauritanie, en Algérie, en Tunisie, en Libye, en Egypte et au Soudan et a pour mission de développer la stratégie de régionalisation du renseignement et de favoriser la coopération entre les pays membres.

S'agissant de ce dernier volet et dans le cadre du partenariat SUD-SUD, la Douane marocaine assure, au sein de son Institut de Formation des Douanes, la formation d'inspecteurs originaires, principalement, de pays africains.

LE RÉSEAU MAROCAIN D'ACCORDS DOUANIERS

- 81** Pays partenaires
- 42** Accords d'Assistance Administrative Mutuelle Intergouvernementale
- 03** Accords d'interconnexion des Système d'Informations des Administrations Douanières
- 01** Accord de reconnaissance Mutuelle des OEA avec les Pays membres de l'Accord d'Agadir (ARM-OEA)

UNE DOUANE AU SERVICE DE SES CLIENTS

Sa stratégie d'action étant pleinement orientée client, la Douane a mis en place divers canaux de communication pour un objectif double d'écoute et d'information de ses divers publics que sont les particuliers, les entreprises, les professionnels et les institutionnels.

■ UN PORTAIL INTERNET ORIENTÉ « CLIENT »

Entièrement tourné « Client », le portail institutionnel de la Douane (www.douane.gov.ma) présente aux différents publics une information vulgarisée, intégrée et complète et offre une assistance effective dans l'accomplissement des différentes formalités et procédures douanières. Il informe sur l'activité de la Douane, rend compte des résultats atteints, renseigne les clients sur leurs droits et obligations en douane et constitue le relais virtuel avec le douanier.



■ DES POINTS D'ACCUEIL POUR UN CONSEIL ET UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉS

Offrant la proximité des prestations de l'Administration des Douanes, des structures d'accueil sont implantées dans les différentes régions du Royaume.

Elles sont dédiées à la prise en charge des besoins des clients de la Douane qu'ils soient

particuliers ou opérateurs économiques. Ces structures assurent également une fonction de conseil au profit des opérateurs économiques ; fonction que l'ADII est en train de développer.

■ UN FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE POUR UN CONTACT FLUIDE

Ouverte aux demandes d'information et aux réclamations éventuelles des publics de la Douane, un formulaire électronique est mis à leur disposition via le portail internet à la rubrique « Vos requêtes ».

La Douane mobilise, pour ce point électronique de contact avec ses différentes structures, une équipe assurant la réception et la prise en charge des courriels dans des délais raisonnables.

■ DES PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES POUR UNE INFORMATION INSTANTANÉE

Des plateformes téléphoniques de renseignement à coût réduit (numéro économique "0801 00 70 00") ou spécifique (une hotline opérationnelle chaque saison estivale, dédiée à la communauté marocaine établie à l'étranger "05 37 56 57 57") sont déployés pour prendre en charge tout type de demande d'information des clients des services douaniers.



■ UNE ASSISTANCE PLUS SIMPLE GRÂCE À DES OUTILS ADAPTÉS

Afin d'apporter l'aide et l'assistance technique nécessaires à l'utilisation de l'ensemble des services à distance qu'elle offre, la Douane met en place des cellules dédiées au niveau

tant central que régional. Une assistance est assurée pendant les horaires de travail au profit des utilisateurs du système d'information de la Douane.

Administration Centrale
05 37 57 93 93
assistance-informatique@douane.gov.ma

Port de Casablanca
05 22 54 79 61
daam-ddpc@douane.gov.ma

Casablanca - Settat
05 22 42 70 33
daam-drcs@douane.gov.ma

Oriental
05 36 60 88 06
daam-dro@douane.gov.ma

Port de Tanger Méditerranée
05 39 33 00 12
daam-ddptm@douane.gov.ma

Tanger-Tétouan-Al Hoceima
05 39 34 04 57
daam-drtta@douane.gov.ma

Rabat-Salé-Kénitra
05 37 21 78 11
daam-drrsk@douane.gov.ma

Fès-Meknès
05 37 21 78 11
daam-drfm@douane.gov.ma

Centre Sud
05 24 39 53 59
daam-dics@douane.gov.ma

Sud
05 28 99 04 19
daam-dis@douane.gov.ma

Agadir
05 28 29 84 80
daam-dia@douane.gov.ma

DES PUBLICATIONS POUR MIEUX CONNAÎTRE LA DOUANE

Un catalogue de publications est conçu aux fins de rapprocher le client de l'univers de la Douane, de lui présenter ses prestations, ses produits et services et de lui vulgariser les formalités

douanières. Ces publications sont disponibles aussi bien sur le portail institutionnel qu'auprès des services douaniers. Ci-après quelques-uns de ces supports.

■ Pour les partenaires institutionnels



Plaquette institutionnelle



Institut de Formation Douanière

■ Pour les particuliers



Le Guide douanier des Marocains Résidant à l'Etranger



Résidents marocains voyageant à l'Etranger



Etrangers en visite au Maroc

■ Pour les entreprises et professionnels



Le dédouanement en ligne avec BADR, la Douane est toujours simple



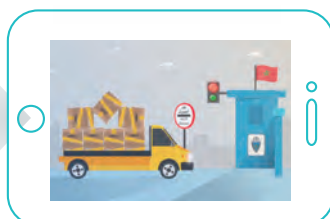
Devenez exportateur agréé et facilitez-vous le certificat de l'origine



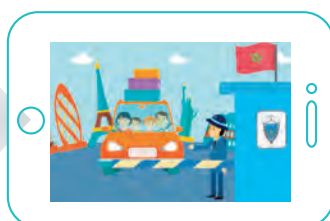
Le Statut d'Opérateur Economique Agréé

DES CAPSULES VIDÉOS ANIMÉES POUR MIEUX COMPRENDRE LA DOUANE

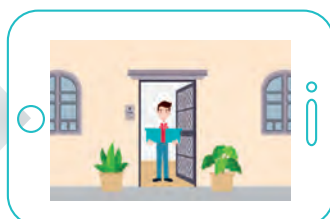
Afin de présenter de manière ludique son action et d'éclairer davantage ses clients-usagers sur certaines formalités douanières, l'Administration des Douanes diversifie ses canaux de communication par la diffusion de capsules vidéos animées via les réseaux sociaux.



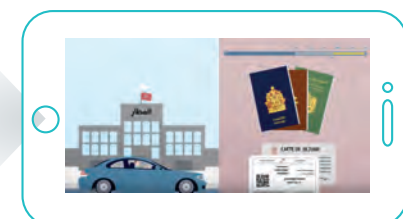
PRÉSENTATION DE LA DOUANE



MAROCAINS DU MONDE



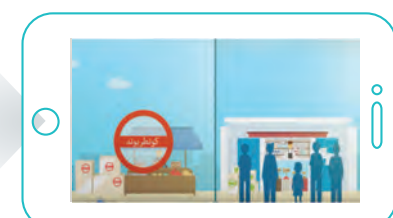
FORMALITÉS RELATIVES AUX COLIS POSTAUX ET ENVOIS EXPRESS



ADMISSION TEMPORAIRE DES VÉHICULES



PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DES CRÉANCES DOUANIÈRES



LES MÉFAITS DE LA CONTREBANDE

VOS INFOS PRATIQUES

- Vous êtes particulier, entreprise ou professionnel, vous avez besoin d'informations précises sur notre réglementation et nos procédures ?
Consultez notre portail institutionnel : www.douane.gov.ma
- Pour toute demande d'information ou réclamation, saisissez-nous via :
 - le formulaire électronique disponible en ligne à la rubrique « Vos requêtes »
 - le numéro éco 0801 00 70 00
 - la hotline 05 37 56 57 57 dédiée aux Marocains Résidant à l'Etranger opérationnelle durant la période estivale
- Pour tout renseignement ou conseil nécessitant contact direct, adressez-vous à nos chargés d'accueil dont les coordonnées peuvent être consultées sur le portail internet (www.douane.gov.ma/web/guest/chargesAccueil)
- Vous avez besoin d'une assistance au dédouanement à l'importation ?
Référez-vous à notre tarif intégré ADIL : www.douane.gov.ma/web/guest/presentation-adil
- Vous désirez calculer les droits et taxes applicables au dédouanement d'un véhicule immatriculé à l'étranger,
Consultez notre application MCV : www.douane.gov.ma/web/guest/mcv
- Vous êtes un utilisateur du système d'information de la Douane ? Vous avez besoin d'assistance technique ?
Nous mettons à votre disposition des cellules informatiques à travers toutes nos régions et un service Internet DAAM (www.douane.gov.ma/web/guest/DAAM) qui répondront à vos besoins.
- Vous pouvez suivre l'actualité de la Douane marocaine sur les réseaux sociaux via les adresses suivantes :
 - www.twitter.com/DouaneMaroc
 - www.facebook.com/ma.gov.douane
 - www.youtube.com/DouaneDuMaroc
 - www.instagram.com/douane_maroc

ROYAUME DU MAROC
ADMINISTRATION
DES DOUANES ET
IMPÔTS INDIRECTS



المملكة المغربية
إدارة الجمارك
والضرائب
غير المباشرة

www.douane.gov.ma

ADMINISTRATION DES DOUANES
ET IMPOTS INDIRECTS
Av. Annakhil, Hay Riad - Rabat - Maroc
Tél. : +212 537 57 90 00 - Fax : +212 537 71 78 00

Numéro économique
0801 00 70 00



/ma.gov.douane



/DouaneMaroc



/DouaneDuMaroc



/Douane_Maroc