

RENFORCEMENT DES CAPACITES



- Renforcer les effectifs pour une meilleure prise en charge des missions de la douane
- Valoriser les parcours professionnels et nourrir les perspectives d'évolution
- Diversifier l'offre de formation pour une meilleure maîtrise des métiers douaniers
- Adapter en permanence l'organisation de l'ADII pour renforcer sa résilience face aux mutations de l'environnement
- Soutenir l'action des douaniers par un meilleur dispositif social
- Moderniser la filière de surveillance pour professionnaliser davantage son action
- Améliorer le patrimoine immobilier et matériel de l'ADII pour offrir de meilleures conditions de travail et de sécurité au personnel
- Poursuivre le chantier de modernisation de la gestion des ressources matérielles et financières
- Construire les bases de la douane dématérialisée pour faire face aux défis du 21ème siècle
- Se doter d'une stratégie inclusive permettant d'aborder l'avenir de la douane avec sérénité
- Garantir aux clients un accueil de qualité, basé sur l'écoute active et des outils performants, quels que soient les canaux utilisés

RENFORCEMENT DES CAPACITES

RENFORCER LES EFFECTIFS POUR UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES MISSIONS DE LA DOUANE

Dans l'objectif de faire face à l'évolution des activités douanières et parer à l'augmentation de la charge de travail et aux départs à la retraite, l'Administration n'a eu de cesse depuis plusieurs années, de renforcer ses effectifs par voie de recrutement.

En 2016, 395 agents ont ainsi renforcé les effectifs douaniers, répartis en 285 adjoints administratifs de 3^{ème} grade et 110 techniciens de 3^{ème} grade.

Ces recrutements sont destinés essentiellement aux services opérationnels, dans le but de renforcer les structures des brigades (la filière de surveillance) et les ordonnancements (la visite physique des marchandises) par des profils adéquats.



VALORISER LES PARCOURS PROFESSIONNELS ET NOURRIR LES PERSPECTIVES D'EVOLUTION

L'année 2016 a été marquée par l'organisation de 12 opérations d'appel à candidatures destinées à pourvoir aux postes de responsabilité vacants, offrant ainsi au personnel douanier davantage de perspectives d'évolution.

Ces opérations ont concerné 52 postes de responsabilité, dont 23 au niveau central (3 postes de Directeur Central, 2 de Chef de Division et 18 relatifs au Chef de Service), et 29 au niveau des services extérieurs (2 postes de Sous Directeur Régional, 2 postes de Chef de Circonscription, 14 postes d'Ordonnateur, 5 postes de Receveur et 6 postes de Chef de Service Régional).

Cette année a connu également la nomination de 5 Directeurs Régionaux et de 80 responsables à des postes de responsabilité intermédiaires (51 Chefs de bureaux, 15 Chefs de brigades et 14 Ordonnateurs adjoints).

DIVERSIFIER L'OFFRE DE FORMATION POUR UNE MEILLEURE MAITRISE DES METIERS DOUANIERS



Dans le cadre de la mise en œuvre du catalogue de la formation, 829 participants ont suivi les activités de formation programmées durant 2016 dans plusieurs domaines d'activité.

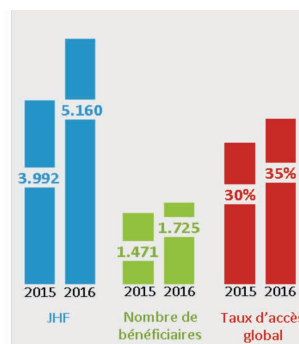
Formation initiale

52090 Jours Hommes Formation (JHF) ont été réalisés en 2016, dans le cadre des cycles nationaux réalisés au profit des nouvelles recrues (techniciens de 3^{ème} grade et agents de brigade) et le cycle international, dispensé au profit de 42 cadres douaniers relevant des douanes étrangères, soit un total de 446 bénéficiaires.

Formation continue

L'effort de formation continue a évolué positivement entre 2015 et 2016, comme en témoignent les indicateurs ci-après :

- 370 participants à la formation continue fournie à l'IFD ;
- 397 douaniers participant à la formation transverse organisée par l'Institut des Finances ;
- 13 participants à la formation des formateurs vacataires internes ;
- 176 participants dans le cadre de coopération nationale avec les partenaires de l'ADII.



ADAPTER EN PERMANENCE L'ORGANISATION DE L'ADII POUR RENFORCER SA RESILIENCE FACE AUX MUTATIONS DE L'ENVIRONNEMENT

Pour faire face aux exigences économiques et aux nouveaux défis sécuritaires, la douane a procédé en 2016 au renforcement de ses structures opérationnelles.

11 postes d'ordonnateurs-adjoints ont ainsi été créés pour renforcer l'action économique de l'ADII et apporter un plus grand soutien aux ordonnateurs.

14 bureaux ont également été créés au niveau des régions, pour soutenir l'action des services auxquels ils sont rattachés.

Une nouvelle subdivision et une brigade ont été créées pour renforcer la filière de surveillance et faire face aux menaces de sécurité et aux besoins de prévention.

SOUTENIR L'ACTION DES DOUANIERS PAR UN MEILLEUR DISPOSITIF SOCIAL

Le dispositif social mis en place par l'ADII vise avant tout à garantir la cohésion du corps douanier et en assurer la solidarité.

Plusieurs projets ont de ce fait pu être entrepris en 2016 par l'Administration, en concertation avec l'Association Douanière Marocaine (ADM), notamment :

- La mise à niveau de certains centres d'estivage ;
- L'élargissement de l'accessibilité aux prestations sociales au profit des douaniers ;
- L'amélioration des prestations de transport et de restauration ;
- Le renforcement des infrastructures sportives et de loisir.

MODERNISER LA FILIERE DE SURVEILLANCE POUR PROFESSIONNALISER D'AVANTAGE SON ACTION

Face aux menaces sécuritaires et afin de mieux préparer le corps des brigades à déjouer les nouvelles formes de trafics, notamment en matière de stupéfiants, produits dangereux, armes, la douane s'est attelée à renforcer la filière de surveillance.



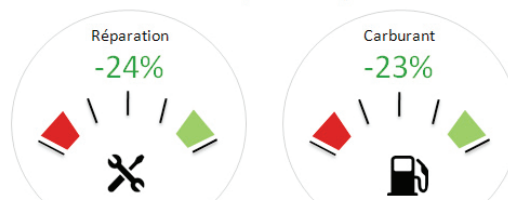
Dans ce sens, différentes actions de normalisation des textes réglementaires régissant les brigades, d'informatisation et de formation ont été menées pour mieux tenir compte des évolutions de l'environnement.

AMELIORER LE PATRIMOINE IMMOBILIER ET MATERIEL DE L'ADII POUR OFFRIR DE MEILLEURES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SECURITE AU PERSONNEL

L'élément humain étant au cœur de ses préoccupations, l'ADII a largement œuvré en 2016 pour l'amélioration des conditions de travail à l'intérieur de ses bureaux, à travers la mise en œuvre de plusieurs projets d'aménagement et d'équipement :

- La poursuite des travaux de construction du futur complexe de formation douanière à Benslimane ;
- L'aménagement et la réfection de 10 bâtiments administratifs ;
- L'aménagement des dépôts de stockage des marchandises et des véhicules saisis à Casablanca et Dakhla ;
- Le renouvellement de la signalétique (enseignes et totems) de 15 sites ;
- La mise en service d'une nouvelle solution de géolocalisation des véhicules pour une meilleure efficacité d'utilisation de ceux-ci ;
- L'acquisition de matériel de spectrométrie pour les bureaux de la garantie de Casablanca et Fès.

Rationalisation des dépenses du parc automobile



POURSUIVRE LE CHANTIER DE MODERNISATION DE LA GESTION DES RESSOURCES MATERIELLES ET FINANCIERES

Plusieurs projets ont été entrepris et concrétisés en 2016, notamment :

- La poursuite des efforts de déconcentration budgétaire (budget de fonctionnement et budget d'investissement), réalisant un taux moyen de 35 %, contre 34 % en 2015 ;

- La généralisation de la prestation de convoyage et de traitement des fonds à toutes les recettes de l'ADII, pour assurer une meilleure sécurité du personnel et des fonds.



CONSTRUIRE LES BASES DE LA DOUANE DEMATERIALISEE POUR FAIRE FACE AUX DEFIS DU 21EME SIECLE

Le système d'information de l'ADII a connu en 2016 une série de projets visant à améliorer l'infrastructure informatique existante et à offrir de nouvelles solutions.

L'enrichissement du système BADR

Le système de dédouanement BADR a bénéficié de plusieurs correctifs et ajouts permettant d'améliorer encore plus ses performances, notamment :

- L'élargissement de la couverture fonctionnelle du système d'information, par la dématérialisation de la prise en charge et du suivi des affaires contentieuses et ce, depuis leur constatation jusqu'à leur règlement définitif ;

- La mise en place d'une nouvelle évolution revêtant le certificat de dédouanement et son duplicata d'un code QR pour mieux le sécuriser et permettre aux agents du Département chargé des transports de consulter rapidement les informations nécessaires à l'identification d'un véhicule et de l'opération de dédouanement correspondante ;

- L'automatisation de l'affectation de l'arrondissement de domiciliation, pour les déclarations en détail couvrant les marchandises importées dans les bureaux de Casa Port et de Tanger Med. Cette opération s'effectuait jusque là de manière manuelle ;

- Le déploiement d'un nouveau module accessible sur BADR au personnel douanier, intitulé « mouvement des DUM », permettant d'assurer la traçabilité des déclarations en détail, durant tout leur circuit et à l'occasion des différentes manipulations dont elles font l'objet.



La mise en place de l'EDI avec les partenaires

L'échange de données informatisé (EDI) a été concrétisé avec un ensemble de partenaires :

- Avec le Ministère du Transport, par l'échange des certificats d'identification et des certificats de dédouanement, afin de permettre aux deux partenaires de disposer d'une information fiable et sécurisée concernant les véhicules automobiles importés ;

- Avec le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique (MICIEN), à travers la mise en place d'un circuit électronique d'échange de données, via le guichet unique du commerce extérieur (PortNet).

L'objectif étant de communiquer au système de dédouanement BADR les résultats du contrôle effectué par les différents services du Ministère ;

- Avec la Direction Générale des Impôts (DGI) concernant l'Identifiant Commun des Entreprises (ICE). Cette nouvelle version des échanges avec la DGI permettra à la Douane, d'une part, de se préparer à l'utilisation de l'ICE comme seul identifiant de l'opérateur et, d'autre part, de procéder à la dématérialisation de l'attestation de début d'activité, document délivré actuellement par la DGI sous format papier ;

- Avec les pays signataires de l'Accord d'Agadir (Tunisie, Egypte, Jordanie et Maroc). Les quatre pays partenaires peuvent ainsi consulter en ligne les informations relatives aux déclarations d'exportation qui leurs sont destinées.

SE DOTER D'UNE STRATEGIE INCLUSIVE PERMETTANT D'ABORDER L'AVENIR DE LA DOUANE AVEC SERENITE

2016 a été une année charnière en terme de gestion stratégique pour la douane. Après avoir réalisé un bilan de sa stratégie 2011-2015, cette année a connu le lancement des travaux préparatoires pour une nouvelle stratégie à l'horizon 2021.

Côté bilan, 2016 a été l'occasion d'effectuer une analyse critique de la démarche adoptée



lors de la conduite et la mise en œuvre de la stratégie passée, permettant de relever les succès et les difficultés rencontrées et en tirer les enseignements et les recommandations pour le prochain plan stratégique.

Stratégie 2021

L'ADII a amorcé en 2016 les premières phases de préparation et de conception de sa stratégie à l'horizon 2021. Ainsi, lors de la phase de diagnostic stratégique, achevée la même année, plusieurs actions ont été conduites, notamment :

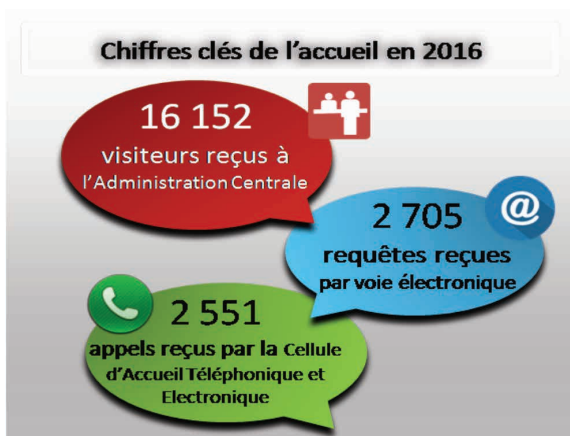
- L'organisation d'un diagnostic interne portant sur 19 journées de travail mobilisant 132 cadres et responsables pour réaliser l'analyse SWOT (forces, faiblesses, menaces et opportunités) par rapport à 7 thématiques préalablement définies.

- La conduite d'un diagnostic externe auprès de 15 partenaires institutionnels et associations professionnelles, afin de prendre en considération leurs attentes, aspirations et programmes de développement en cours de réalisation.

- Synthèse des résultats des diagnostics interne et externe permettant de mettre l'accent, d'une part, sur les acquis et forces majeures de l'Administration et, d'autre part, sur les principales zones de fragilité et de faiblesse. Ainsi, 7 constats métiers et 8 constats généraux ont été identifiés et ont servi de base de travail pour entamer la conception de la nouvelle stratégie.

La seconde phase relative à la conception de la stratégie, a également été initiée durant 2016, à travers l'organisation d'ateliers de brainstorming portant une réflexion de groupe sur les pistes de solutions eu égard aux résultats du diagnostic stratégique, permettant ainsi d'identifier les axes stratégiques à déployer durant les prochaines années.

GARANTIR AUX CLIENTS UN ACCUEIL DE QUALITE, BASE SUR L'ECOUTE ACTIVE ET DES OUTILS PERFORMANTS, QUELS QUE SOIENT LES CANAUX UTILISES



L'exercice 2016 a été marqué par l'organisation d'une série de visites aux différentes structures régionales, permettant de poursuivre la dynamique

de mise à niveau des espaces d'accueil physique et de standardisation des méthodes de gestion de l'accueil.

Ces missions ont été menées auprès des Directions Régionales du Centre-Sud, du Nord-Est et d'Agadir conduisant à la mise en œuvre de plans d'action permettant le suivi des améliorations dans les domaines de l'accueil au niveau de ces régions.

Cette année a également connu la mise en place d'une nouvelle solution technique de gestion de l'accueil téléphonique, permettant de fiabiliser davantage cette partie de service.

Cette amélioration technique a permis à la Cellule d'Accueil Téléphonique et Electronique d'acquérir davantage de professionnalisme dans le traitement des appels, dans la perspective de la hisser en un véritable Centre d'assistance et de relation client dans les années à venir.