



RENFORCEMENT DES CAPACITES

- Une Nouvelle stratégie de la Douane conçue et élaborée à 100% en interne
- Le développement des compétences à travers une offre de formation diversifiée
- Un recrutement ciblé pour des profils pointus
- La promotion interne au service de la performance
- La filière de surveillance : des moyens renforcés pour une gestion et une intervention plus efficaces
- La mise à niveau du patrimoine immobilier et matériel pour des conditions de travail et de sécurité meilleures
- L'adaptation continue du système d'information aux mutations technologiques
- L'amélioration du contrôle interne au service d'une meilleure gouvernance
- L'accueil des clients au cœur des priorités de la douane
- L'action sociale de l'Administration

UNE NOUVELLE STRATEGIE DE LA DOUANE CONÇUE ET ELABOREE A 100% EN INTERNE

Afin d'assumer ses missions grandissantes, la Douane a adopté depuis 2010 une gestion stratégique ayant donné lieu à un premier plan stratégique 2011-2015. Capitalisant sur cette expérience concluante, elle a lancé une nouvelle stratégie à l'horizon 2021, conçue et suivie par des ressources internes.

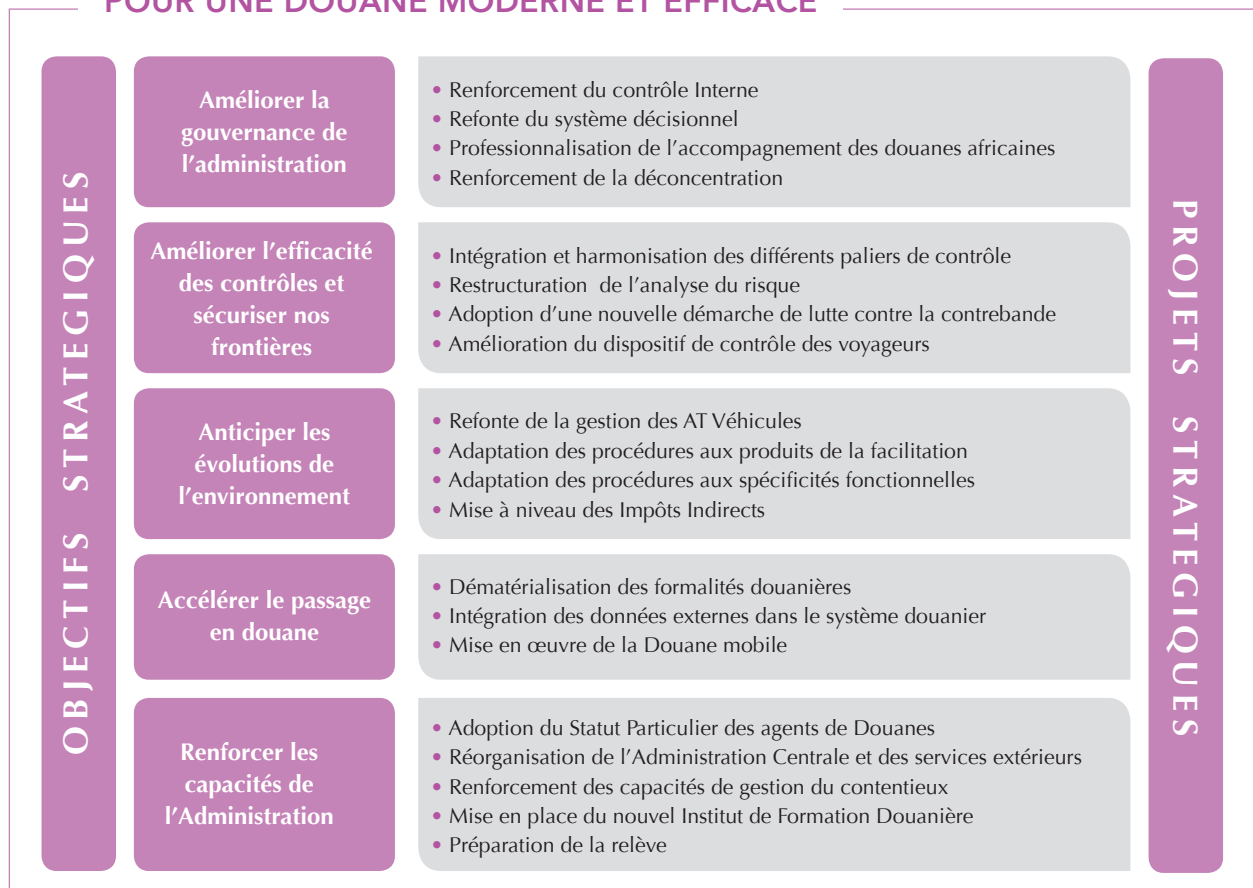
Sous le slogan « Pour une Douane moderne et efficace », le plan stratégique 2017-2021 ambitionne de consolider les priorités stratégiques du plan précédent, notamment l'orientation des processus vers les Clients et de hisser les services douaniers à un palier supérieur de modernisation et d'efficacité.

Ainsi, dans la nouvelle vision de la Douane, les chantiers prioritaires retenus visent essentiellement :

- Une dématérialisation des documents douaniers pour un commerce extérieur plus facile ;
- Un contrôle efficace et moins intrusif au service de la compétitivité ;
- Des procédures au plus près des besoins des clients ;
- Une reconnaissance en tant que référence au niveau africain ;
- Une valorisation de son capital humain engagé et mobilisé pour relever tous les défis.

La stratégie à l'horizon 2021 est ainsi construite autour de cinq orientations prioritaires, déclinées en 20 projets stratégiques.

POUR UNE DOUANE MODERNE ET EFFICACE



Plan Stratégique 2017-2021 de l'Administration des Douanes et Impôts Indirects

Le processus d'exécution stratégique a démarré vers la fin de 2017, notamment par la désignation des chefs de projet et des membres de leurs équipes, l'organisation de séminaires d'enrichissement des projets et la production de la première revue de suivi des projets.

LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES A TRAVERS UNE OFFRE DE FORMATION DIVERSIFIEE

La Douane s'attèle à enrichir davantage ses offres de formation au profit de son personnel pour une meilleure adaptation aux exigences des mutations de son environnement et de l'évolution de ses missions. 43 578 Jours Hommes Formations (JHF) ont ainsi été réalisés en 2017 au profit de 2603 bénéficiaires.

Taux d'accès global à la formation en 2017

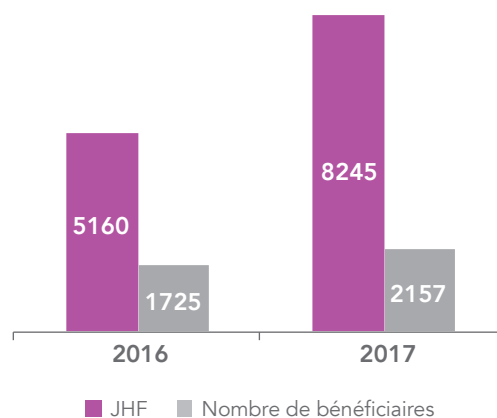
51%

Formation continue

Les actions de formation continue, réalisées en 2017, ont concerné principalement le cœur du métier douanier avec un taux de 78,13% contre 21,87% pour les métiers d'appui. Une part importante de ces formations a été réalisée en interne (53%) et ce, grâce à son vivier de formateurs vacataires internes dont le nombre a été porté à 54 formateurs suite à l'accréditation, cette année, de 47 formateurs supplémentaires.

Un intérêt particulier a été accordé au renforcement des capacités de la filière de surveillance ainsi qu'à la formation sur l'utilisation des scanners au niveau des ports et des aéroports dispensée au profit de 317 bénéficiaires.

FORMATION CONTINUE



Formation initiale

Durant l'année 2017, 35 333 JHF ont été réalisés. Ces formations ont concerné les cycles nationaux organisés au profit de 404 douaniers marocains ainsi que le cycle international réalisé au bénéfice de 42 cadres d'inspection relevant des administrations douanières de 13 pays africains et d'Haïti et ce, dans le cadre du développement de la coopération Sud-Sud.

UN RECRUTEMENT CIBLE POUR DES PROFILS POINTUS



15 ingénieurs d'Etat spécialisés en informatique ont été recrutés en 2017. Ce recrutement ciblé s'est avéré essentiel pour intégrer des compétences pointues en mesure d'accompagner l'évolution du système d'information douanier et partant, garantir la réussite des projets de dématérialisation et de simplification douanières.

Parallèlement, l'ADII a lancé une opération de recrutement de 208 techniciens de 3^{ème} grade destinés essentiellement à renforcer les services opérationnels (ordonnancements, recettes et brigades) et certains services supports (logistique et patrimoine) par des profils adéquats.

Pour faciliter l'inscription des candidats, la Douane a mis en ligne une application dédiée au dépôt électronique des candidatures au niveau de son portail internet.

LA PROMOTION INTERNE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Portant un intérêt particulier au développement des carrières et à l'amélioration de la dynamique d'action et du niveau d'efficacité de ses structures, l'ADII a mené, en 2017, 10 opérations d'appel à candidature pour des postes vacants.

Les postes à pourvoir ont concerné aussi bien les services centraux (1 Division, 4 Services et 5 postes de formateur permanent) que les services extérieurs (6 Sous-directions Régionales et Circonscriptions, 14 Ordonnancements, 2 Recettes et 7 Services Régionaux).

LA FILIERE DE SURVEILLANCE : DES MOYENS RENFORCES POUR UNE GESTION ET UNE INTERVENTION PLUS EFFICACES

Face à la complexité de l'environnement où elle opère et aux enjeux liés à la sécurité, la Douane fait du renforcement des capacités et de la modernisation de son corps des brigades l'une de ses priorités.

C'est ainsi que la professionnalisation de la filière de surveillance et le renforcement des moyens d'intervention se sont poursuivis durant l'année 2017. Les brigades ont par ailleurs été dotées d'un matériel spécifique dont des panneaux de signalisation routière, des stop-stick et des herses.

Dans l'objectif de rehausser le niveau de l'encadrement, des sessions de formation de perfectionnement ont été organisées au profit des chefs de subdivision et des chefs des services de coordination des brigades de surveillance. Les officiers des brigades ont également bénéficié d'un cycle de formation portant sur l'amélioration du contrôle.



LA MISE A NIVEAU DU PATRIMOINE IMMOBILIER ET MATERIEL POUR DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SECURITE MEILLEURES

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail, l'ADII a poursuivi en 2017 son programme de mise à niveau du patrimoine immobilier.

Parmi les actions entreprises, citons :

- L'aménagement et la réfection de 21 bâtiments administratifs
- L'aménagement des dépôts de stockage des marchandises et des véhicules saisis (3 sites) et l'amélioration de leur équipement (8 sites) ;
- La mise aux normes de la sécurité contre l'incendie par l'engagement d'une expertise en la matière afin de garantir la conformité des installations aux standards de sécurité.

Par ailleurs, il a été procédé à l'installation d'un système de visioconférence permettant l'échange simultané d'informations entre l'Administration centrale et l'ensemble des Directions régionales.

L'ADAPTATION CONTINUE DU SYSTEME D'INFORMATION AUX MUTATIONS TECHNOLOGIQUES

L'ADII accorde une importance particulière à la modernisation de son système d'information afin d'assurer sa disponibilité avec la sécurité requise.

Supervision et surveillance du système BADR

Dans le but d'améliorer le niveau de performance du système de dédouanement électronique BADR et de s'adapter aux évolutions fonctionnelles majeures qu'il a connues depuis l'année 2009, l'ADII a initié une mission d'audit de performance de ses principales composantes.

Pour mettre en œuvre l'opération d'audit, un plan d'action décliné en sept phases a été élaboré dont trois ont été clôturées en 2017, à savoir :

- l'audit de l'architecture technique et du socle commun ;
- l'audit des performances du module de gestion des affaires contentieuses ;
- l'audit des performances de l'environnement d'exécution.

Le rapport d'audit établi n'a pas décelé d'anomalies majeures et les recommandations d'amélioration formulées à l'issue de cette mission, ont permis d'améliorer davantage les performances, la stabilité et la disponibilité du système.

Par ailleurs, une mise à niveau des plates-formes de surveillance et d'intégration du système BADR a été réalisée.

Mise à niveau technique du système d'information

En plus des évolutions fonctionnelles répondant aux besoins métiers, présentées dans les chapitres précédents, l'année 2017 a été marquée par la réalisation d'une multitude de projets et d'actions visant l'amélioration technique du système d'information ainsi que son exploitation par les différents utilisateurs.



- **Meilleure disponibilité du système d'information** : de nombreux projets techniques ont été réalisés dans ce sens, notamment, la mise en place d'une cinquantaine de nouveaux serveurs virtuels, la mise en place d'une solution de réplication locale, en plus du site de secours, pour assurer la disponibilité des données du système de dédouanement BADR.
- **Mise à niveau des réseaux locaux** par le remplacement des équipements réseaux actifs par de nouveaux plus robustes et évolutifs offrant plus de sécurité et de capacité de traitement.
- **Adaptation continue des procédures informatiques** aux changements issus de l'évolution des pratiques sur le terrain et de la mise en place de nouvelles plates-formes.

L'AMELIORATION DU CONTROLE INTERNE AU SERVICE D'UNE MEILLEURE GOUVERNANCE

De par sa vocation, l'ADII est une Administration régalienne appelée à s'assurer du respect des lois la concernant en exerçant les contrôles appropriés. Les contrôles de régularité, de conformité ou de sécurité, ou encore les contrôles a priori, immédiat ou a posteriori constituent le quotidien des douaniers. Selon la même logique, les responsables et agents douaniers sont tenus de respecter les procédures internes afin d'assurer convenablement les missions qui leur sont confiées et de permettre à l'Administration d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

Adoptant une démarche progressive dans ce domaine, l'ADII a initié un contrôle hiérarchique dans plusieurs activités sélectionnées suite à une analyse de risques. Les actions de contrôle qui en ont découlé ont été réparties sur les différents niveaux de responsabilité en prenant en considération les aspects de complémentarité et de charge de travail.

L'année 2017 a ainsi connu la mise en place d'un dispositif informatisé de suivi du contrôle hiérarchique qui a permis non seulement l'automatisation du suivi de ces contrôles et le reporting, mais aussi l'évaluation des contrôles réalisés, la pertinence des instructions formulées et l'analyse des éventuelles contraintes de fonctionnement du service.

L'ACCUEIL DES CLIENTS AU CŒUR DES PRIORITES DE LA DOUANE

Accueil téléphonique

Plusieurs mesures ont été prises dernièrement pour améliorer l'accueil téléphonique et offrir aux citoyens un service de qualité à la hauteur de leurs attentes. La mise en place d'un centre d'appel au niveau de l'Administration Centrale a permis de contribuer de manière sensible à la réalisation de cet objectif. Une permanence a également été assurée, durant la période estivale, par la cellule d'accueil téléphonique et électronique afin de recevoir et traiter dans les meilleurs délais les requêtes des Client-usagers de l'ADII.

Accueil physique

L'année 2017 a été marquée par la poursuite des visites auprès des différentes structures régionales dans le cadre de la mise à niveau progressive du dispositif d'accueil dans les régions. Dans ce sens, 3 missions ont été menées et ont concerné la Direction Régionale du Centre, la Direction Régionale de Casablanca et la Direction Régionale de Tanger Méditerranée.

CHIFFRES CLES DE 2017

(Administration Centrale)

6 145 appels téléphoniques reçus

12 463 visiteurs pris en charge

L'action sociale de l'Administration au profit des organismes et œuvres de bienfaisance

Dans le cadre de ses activités en faveur de l'action sociale, l'Administration des Douanes et Impôts Indirects a procédé à la cession gratuite de marchandises saisies au profit de certains organismes d'œuvres de bienfaisance et de départements ministériels. Ces marchandises concernent essentiellement la friperie, les produits alimentaires et les articles domestiques et électroménagers.

Les principaux bénéficiaires de ces dons sont l'Entraide Nationale, des associations des œuvres de bienfaisance et le croissant rouge marocain.

Répartition des cessions gratuites par bénéficiaire en 2017

