

GOUVERNANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Les réformes engagées par l'ADII nécessitent, pour leur réussite, un pilotage rigoureux et un accompagnement renouvelé. Pour ce faire, tous les niveaux hiérarchiques sont impliqués dans la chaîne de pilotage, allant de la gestion stratégique au suivi opérationnel, en passant par le contrôle interne. Plusieurs canaux de communication sont exploités pour vulgariser l'action douanière et offrir aux clients et partenaires un service douanier de qualité.



PILOTER LA PERFORMANCE GRÂCE À LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE, LA CONTRACTUALISATION ET LE CONTRÔLE INTERNE

Plan stratégique 2017-2021

Lancé en 2017, le plan stratégique quinquennal de l'ADII pour la période 2017-2021 a atteint sa vitesse de croisière en 2018, passant à un taux d'exécution de 68% en 2 ans. Cette performance est à mettre à l'actif de l'ensemble des équipes projets qui ont accéléré le rythme des réalisations.

Elle est aussi favorisée par le cadre de gouvernance des projets qui prévoit :

- ▶ Un pilotage au plus haut niveau hiérarchique, permettant de prendre les décisions susceptibles de favoriser l'avancement des projets stratégiques.
- ▶ Une implication effective des partenaires, ayant permis d'atteindre un niveau de déploiement satisfaisant des projets.
- ▶ Un suivi rigoureux et une évaluation continue des réalisations par une cellule dédiée au suivi des projets (Project Management Office). Son action, déterminante, s'est en particulier traduite par l'organisation d'une série de séminaires régionaux de présentations et d'échanges autour de la stratégie et l'instauration d'un système de suivi trimestriel de l'avancement des projets.

Contrats-Objectifs-Moyens 2018

La performance des structures est mesurée par leur capacité à atteindre les objectifs préalablement fixés et d'assurer leurs missions en gérant efficacement les ressources disponibles et en jugulant les contraintes.

Selon une tradition perpétuée depuis 2005, les directions centrales et régionales de l'Administration des Douanes se sont engagées en 2018 sur un ensemble d'objectifs à réaliser, inscrits dans les Contrats-Objectifs-Moyens signés avec la Direction Générale.

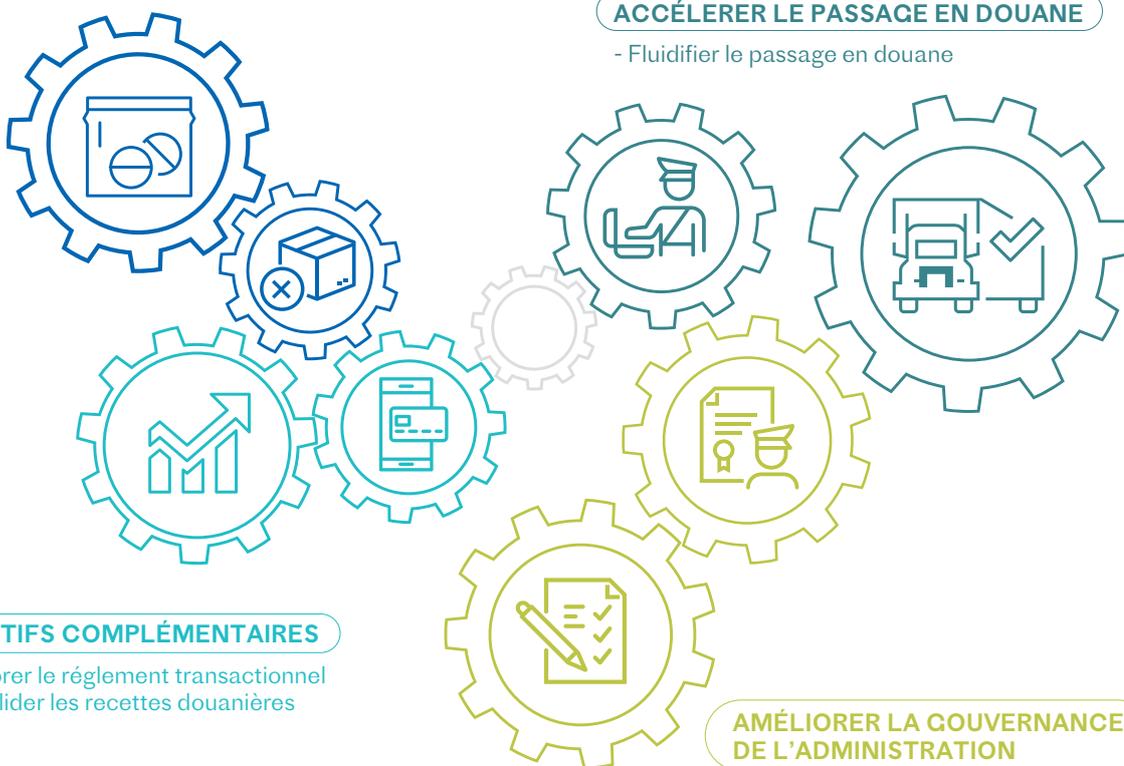
Cette année a été marquée par de nouveaux aménagements, permettant une gestion et un suivi simplifiés et plus souples, tenant compte aussi bien du plan stratégique de la Douane que de la réorganisation administrative de l'ADII effectuée un an auparavant. 2018 a également été caractérisée par l'introduction d'un nouvel indicateur, visant à dynamiser les contrôles hiérarchiques, dans une optique de renforcement du contrôle interne.

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES ET SÉCURISER NOS FRONTIÈRES

- Renforcer la lutte contre la fraude commerciale
- Renforcer la lutte contre la contrebande
- Renforcer la lutte contre le trafic de stupéfiants

ACCÉLERER LE PASSAGE EN DOUANE

- Fluidifier le passage en douane



OBJECTIFS COMPLÉMENTAIRES

- Améliorer le règlement transactionnel
- Consolider les recettes douanières

AMÉLIORER LA GOUVERNANCE DE L'ADMINISTRATION

- Renforcer le contrôle hiérarchique
- Améliorer la qualité du service

Contrôle interne

Pour une meilleure maîtrise des risques et un fonctionnement optimal de ses structures, l'ADII a renforcé son dispositif de contrôle interne.

Après une première phase qui a consisté en la mise en place d'un système de reporting et à l'automatisation de la transmission des rapports issus du contrôle de l'exécution du service, une deuxième phase a été menée en 2018, pour concevoir des solutions permettant de contenir quelques risques jugés prioritaires,

en partant d'une analyse des processus douaniers les plus impactants et en exploitant les recommandations des rapports d'audit précédemment élaborés.

A cet égard, un nouveau palier de contrôle, intitulé le "contrôle de la main levée", a été déployé en 2018 permettant le renforcement du contrôle interne relatif au traitement des déclarations en douane et l'amélioration de la qualité du contrôle immédiat.

ASSURER UN ACCUEIL DE PLUS EN PLUS PROFESSIONNEL

Mise à niveau du dispositif d'accueil physique

L'Administration des Douanes a poursuivi en 2018 son programme de mise à niveau du dispositif d'accueil physique, permettant d'offrir un accueil de qualité et plus professionnel. Ainsi, le taux de conformité au modèle-type d'accueil adopté par l'ADII, appliqué à 30 sites douaniers jugés prioritaires, a été estimé à 83% à fin 2018, contre 43% fin 2017.

Cette mise à niveau s'est basée sur une approche globale visant à améliorer :

- ▶ la signalétique externe et interne ;
- ▶ le mobilier d'accueil et d'attente ;
- ▶ les supports d'affichage et d'information ;
- ▶ l'organisation et les procédures ;
- ▶ les outils informatiques.

Des délais records de réponse aux requêtes électroniques

Le délai moyen de traitement des requêtes parvenues à l'Administration a enregistré en 2018 un niveau record. Il est passé de 6,4 jours en 2017 à 2 jours seulement en 2018. Cette performance remarquable a été réalisée grâce à la mise en place d'un système de suivi des requêtes ouvertes et clôturées.

Afin de répondre aux principales interrogations et doléances des usagers des services douaniers et d'identifier les points d'amélioration possibles permettant d'apporter des réponses durables aux problèmes récurrents, une analyse des requêtes parvenues à l'Administration a été initiée.

Cette analyse a porté sur **4 thématiques** qui font l'objet de l'essentiel des requêtes : admission temporaire des véhicules, colis postaux et envois express, dédouanement des véhicules et dédouanement des marchandises. Ce diagnostic a permis d'envisager et de mettre en œuvre un ensemble de solutions opérationnelles.

VULGARISER L'ACTION DOUANIÈRE ET ACCOMPAGNER LES RÉFORMES

Un accès plus facile à l'information, gage de transparence

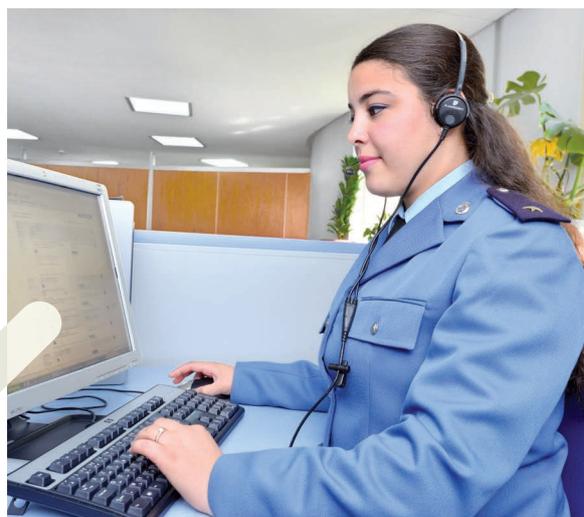
Outre le dispositif informationnel mis en œuvre en permanence, l'année 2018 a été marquée par la conduite de plusieurs actions permettant de mieux présenter l'information douanière au public. Il s'agit de :

- ▶ la mise en ligne sur le portail internet de logigrammes facilitant la compréhension des démarches douanières liées aux véhicules (personnels ou utilitaires), aux envois express et colis postaux, aux déménagements et à la déclaration des devises ;
- ▶ l'élaboration de nouvelles publications et le déploiement dans les principaux points de passage des voyageurs, notamment les Marocains Résidant à l'Étranger (MRE), d'affiches destinées à mieux les informer sur les différents droits et obligations envers la Douane.

Une communication plus ludique et en ligne avec les attentes des clients-usagers

Le dispositif de communication de l'ADII s'est renforcé en 2018 par la production de contenu vidéo et par une meilleure présence sur les réseaux sociaux :

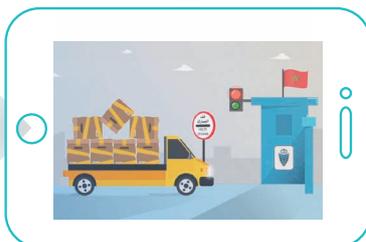
- ▶ la conception et diffusion de 3 capsules vidéos permettant de vulgariser l'action douanière et d'apporter un éclairage sur les thématiques intéressant le public (prérogatives de l'ADII, informations douanières utiles aux MRE, traitement réservé aux colis postaux...) ;
- ▶ la création d'une chaîne Youtube qui vient compléter la présence de l'ADII sur Facebook et Twitter.



NOS CAPSULES VIDÉOS

COMMENT ÇA MARCHE ?

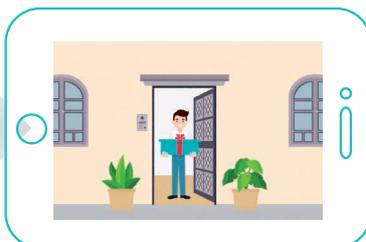
SCANNEZ LE QR CODE CORRESPONDANT
ET ACCÉDEZ AU CONTENU VIDÉO



PRÉSENTATION DE LA DOUANE



MAROCAINS DU MONDE



FORMALITÉS RELATIVES AUX COLIS POSTAUX ET ENVOIS EXPRESS