



# ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES

Animée par la volonté de contribuer à la dynamique de développement du Royaume, l'ADII apporte son soutien au tissu économique national par la simplification des formalités douanières et le renforcement de l'esprit d'écoute et de partenariat.

Dans ce cadre, plusieurs mesures, procédures et actions innovantes ont été réalisées en étroite concertation avec les secteurs et opérateurs privés et publics.

## DÉPOTAGE SANS PRÉSENCE DOUANIÈRE POUR LES OPÉRATEURS CATÉGORISÉS SÛRETÉ-SÉCURITÉ

Dans le cadre du renforcement des relations de partenariat Douane-Entreprise, l'ADII a instauré depuis plusieurs années un programme de catégorisation des entreprises au profit des opérateurs économiques répondant à des critères bien définis et permettant de leur octroyer bon nombre de facilités.

Dans le but de renforcer davantage les relations de confiance mutuelle, l'Administration a accordé en 2019 une nouvelle facilité aux exploitants des Magasins et Aires de Dédouanement (MEAD) agréés « Sécurité - Sûreté » permettant le dépôt, sans la présence des services douaniers, de marchandises importées et acheminées sous le régime du transit vers leurs enceintes en dehors des heures légales d'ouverture.



## L'INTERNATIONALISATION DES TPME FAVORISÉE PAR LE PROGRAMME « EASY EXPORT »



Easy Export est un programme gouvernemental conclu avec l'Union Postale Universelle auquel l'ADII a apporté sa contribution comme d'autres organismes dans l'objectif de soutenir les Très Petites, Petites et Moyennes Entreprises (TPME) en leur permettant d'exporter facilement et à moindre coût et d'accéder aux marchés internationaux par le biais du réseau postal de Barid Al Maghrib.

Après une première phase du programme initiée en 2015 au profit des artisans couturiers et la mise en place en 2016 d'une procédure simplifiée en faveur des auto-entrepreneurs opérant à l'international, une nouvelle action a été réalisée en 2019 au niveau de la région de Marrakech et ce, au profit de plus d'une trentaine d'opérateurs cibles. Ceci a permis de concrétiser plus de 300 opérations d'exportation.

## UNE MESURE POUR RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DES ZONES D'ACCÉLÉRATION INDUSTRIELLE

Pour une période test d'une année, les sociétés opérant au niveau des zones d'accélération industrielle (ZAI ex zones franches) avaient été autorisées en 2018 à vendre sur le marché local leurs produits finis dans la limite de 15% du chiffre d'affaires réalisé à l'exportation.

Au vu des résultats encourageants enregistrés, cette mesure a été reconduite en 2019.



## L'INSTITUTIONNALISATION DES RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

Consciente que le progrès se fait sur la base de l'écoute et de l'échange, l'ADII s'attache à consolider ses liens avec ses partenaires. Elle concrétise son approche partenariale par la conclusion de conventions et d'accords-cadre avec les associations professionnelles déclinés en feuilles de route sectorielles tenant compte de leurs préoccupations spécifiques sur le plan douanier.

C'est ainsi qu'un nouvel accord-cadre a été acté en 2019 avec « Tijara 2020 », Fédération des Métiers de la distribution des Produits de Grande Consommation. Signé en septembre, il vise principalement à former les membres de l'association sur la dématériali-

sation et le programme de l'Opérateur Economique Agréé. L'accord ambitionne à terme de contribuer au développement de l'emploi dans cette branche, d'améliorer la compétitivité des producteurs de la filière et d'instaurer un environnement douanier favorable au développement de l'investissement dans le secteur.

Dans le même sillage, l'exercice 2019 a été marqué par l'organisation et/ou la participation à plus d'une quarantaine de rencontres avec les représentants du monde professionnel visant principalement la concrétisation de mesures de simplification prises en faveur du milieu des affaires.



## LE PARTENARIAT PUBLIC - PUBLIC AU SERVICE DU CONTRÔLE ET DE LA FACILITATION

L'ADII a noué également de nouveaux accords avec ses partenaires institutionnels.

### Avec la CNSS

Ainsi, un nouveau partenariat a vu le jour en 2019. Il s'agit de la convention de coopération signée le 3 juin avec la Caisse Nationale de Sécurité Sociale. Celle-ci jette les bases d'une large coopération visant notamment le développement des échanges d'informations et de données, l'agrément commun des opérateurs, la facilitation des procédures administratives et la coordination en matière de contrôle et de recouvrement des créances publiques.



## Avec les organismes de contrôle à l'exportation

Par ailleurs, la Douane et les principaux acteurs de la communauté portuaire [ l'Agence Nationale des Ports, Morocco Foodex (Etablissement Autonome de Contrôle et de Coordination des Exportations), l'Office National de Sécurité Sanitaire des produits Alimentaires et la société PortNet SA ] se sont également entendus, à travers la signature en août 2019 d'une convention de partenariat, pour généraliser les services du guichet unique portuaire « PortNet » au contrôle à l'export.



## UNE ENQUÊTE POUR ÉVALUER LA SATISFACTION DES OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

Plaçant la satisfaction des clients-usagers au cœur de sa démarche qualité, la Douane a mené en décembre 2019 une enquête auprès des opérateurs économiques par mailing direct et via le portail internet. Cette enquête avait pour objectif d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services en ligne mis à leur disposition, à savoir :

- ▶ Le système de dédouanement électronique BADR ;
- ▶ L'assistant au dédouanement des marchandises à l'importation en ligne ADIL ;
- ▶ L'application permettant le suivi des comptes souscrits sous Régimes Economiques en Douane (RED) ;

- ▶ Les canaux de paiement électronique des créances douanières ;
- ▶ Le portail internet.

Les principaux objectifs sous-tendant cette action sont d'identifier les profils des clients ayant recours aux services en ligne de la Douane, de mesurer l'efficacité et la pertinence des services en question, de dégager les raisons de satisfaction et d'insatisfaction des clients, d'identifier les actions d'amélioration des e-services évalués et de collecter les nouvelles attentes non encore prises en compte.

Enquête réalisée du 28 novembre au 08 décembre 2019 avec la participation de 2.302 opérateurs économiques

**81%** 

DES RÉPONDANTS GLOBALEMENT SATISFAITS DES SERVICES EN LIGNE QUI LEUR SONT DÉDIÉS

