

GOUVERNANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

L'ADII a fait sien l'impératif d'offrir une meilleure qualité de ses prestations et de satisfaire les attentes des opérateurs et des citoyens, selon une démarche prônant l'écoute et la concertation, la responsabilisation des structures, l'utilisation optimale des ressources disponibles et une meilleure communication avec les différents clients et ce, dans une optique d'efficacité publique.



MAINTENIR LE CAP DE LA COMMUNICATION PROACTIVE

En 2019, l'ADII a complété son dispositif de communication institutionnelle en recueillant les avis et réactions de ses clients-usagers à travers des sondages en ligne. Ce procédé s'ajoute aux réseaux sociaux Facebook et Twitter lancés en 2014, et au portail internet.

Par ailleurs, et pour une meilleure vulgarisation des procédures, l'ADII a veillé en 2019 à la réalisation et diffusion de 3 capsules vidéo animées, sur des sujets d'actualité ou revêtant une importance particulière, à savoir la contrebande, l'admission temporaire des véhicules, le paiement en ligne des créances douanières, notamment par le nouveau canal dénommé « débit direct ».

Dans le même sens, et en vue d'interagir avec les opérateurs économiques sur les nouvelles dispositions législatives en matière douanière, l'Administration a participé à quatre salons d'envergure internationale (MAROCUIR, SIAM, LOGISMED, LES RENCONTRES AFRICA).

Le Directeur Général a pour sa part animé deux rencontres avec les chambres de commerces étrangères (Chambre de commerce Belgo-Luxembourgeoise au Maroc et Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc), ainsi qu'une troisième avec la Confédération Générale des Entreprises du Maroc-Région Nord. Il a également été convié par le Conseil Economique, Social et Environnemental à une rencontre-débat autour de la « Situation économique et sociale dans les zones frontalières du Nord ».

Par ailleurs, pour une communication toujours proactive et en préparation de la conformité avec le projet de loi sur la simplification des procédures administratives, il a été procédé au niveau du portail Internet de l'Administration, à l'amélioration de la rubrique consacrée aux logigrammes des démarches douanières, en la rebaptisant « Catalogue de services » et en utilisant le canevas de documentation des prestations administratives prévu dans ledit projet de loi.

Infographie de la communication en 2019



CONFORMER L'ACCUEIL DES CLIENTS AUX STANDARDS DE QUALITÉ ÉTABLIS

La mise en conformité des dispositifs d'accueil est inscrite parmi les axes prioritaires de l'ADII pour améliorer ses prestations aux publics. Outre l'accueil physique, qui a été marqué en fin 2018 par la mise en conformité de ses composantes dans 25 sites douaniers jugés prioritaires, les autres canaux d'accueil ont connu plusieurs actions permettant de mieux prendre en charge les requêtes des clients.

A ce propos, l'accueil électronique, via la plateforme de gestion des requêtes soumise par voie électronique, a vu son champ d'application s'étendre à celles parvenant par courrier physique déposé auprès des structures ou par courrier électronique. Cette mesure a eu pour effet positif d'assurer une meilleure traçabilité des demandes et doléances des usagers et de réduire les délais de réponse, grâce au suivi instantané permis par la plateforme « e-requêtes ».

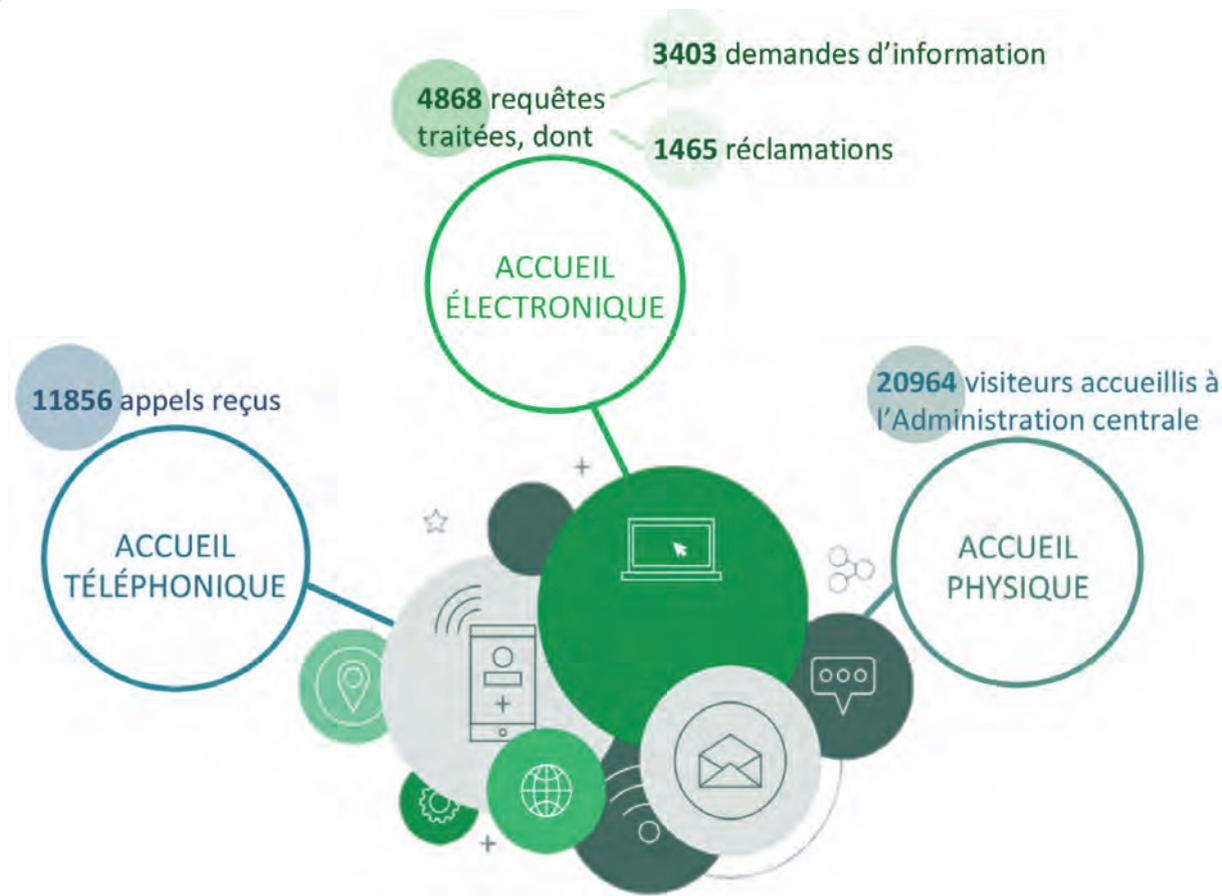


ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS DE LA PLATEFORME E-REQUÊTES

Dans le but d'améliorer la qualité de traitement des requêtes et mieux répondre aux attentes des requérants, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des requérants ayant sollicité l'administration en 2019.

Le sondage a porté sur trois principaux volets, à savoir : l'accessibilité du formulaire des requêtes, la qualité de l'information communiquée ainsi que sa pertinence par rapport aux requêtes des usagers et enfin les délais de traitement des requêtes. Le taux de satisfaction enregistré s'est établi à 72%.

Chiffres-clés de l'accueil en 2019



ACCÉLÉRER LA MISE EN ŒUVRE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES POUR UNE MEILLEURE PERFORMANCE

Plan stratégique 2017-2021

Prévu pour une période de 5 ans, le plan stratégique de l'ADII pour la période 2017-2021 a connu un taux de réalisation important s'établissant à 92 % à fin 2019, soit pratiquement une avance de près de 2 ans sur les délais initiaux.

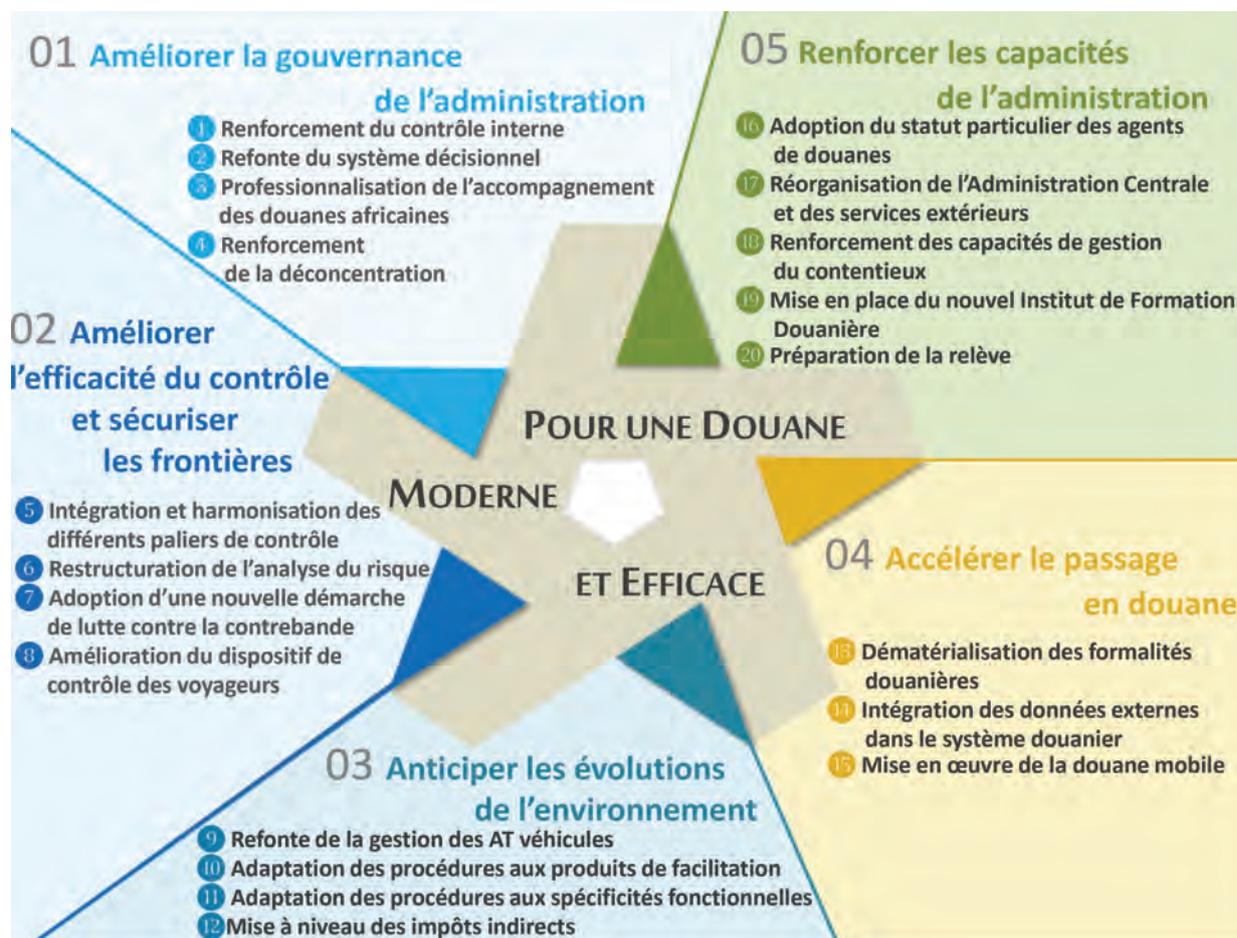
Cette performance a été le fruit de la conjonction de plusieurs facteurs, ayant permis, déjà à mi-parcours, de réaliser l'essentiel des projets formant le plan stratégique.

Ces facteurs sont l'implication effective de tous les responsables, le suivi rigoureux de l'exécution des projets par une cellule PMO dédiée, la remontée systématique des blocages et la recherche active de solutions à même de les lever rapidement, sans oublier la coopération effective avec les principaux partenaires de l'Administration.

92 % est le taux global d'exécution de la stratégie à fin 2019



Plan stratégique 2017-2021



Contrats-Objectifs-Moyens 2019

La signature des Contrats-Objectifs-Moyens (COM), considérés comme un outil incontournable de déclinaison de la stratégie, a été l'occasion d'enrichir le portefeuille des indicateurs contractualisés avec les directions régionales et d'automatiser la collecte des données relatives à quelques indicateurs. L'objectif étant de fiabiliser l'évaluation des COM et d'outiller les DR et les gestionnaires centraux pour le suivi des

activités concernées.

A cet effet, les changements introduits dans le portefeuille se sont focalisés sur une meilleure évaluation des efforts des services déconcentrés en matière d'efficacité du contrôle, de consolidation des recettes douanières et de gestion des marchandises saisies ou abandonnées.

AUTOMATISATION DES INDICATEURS

Huit (08) indicateurs suivis dans le cadre de contrats objectifs-moyens signés avec les directions régionales ont été automatisés durant l'année 2019. L'extraction des données se fait ainsi directement du nouveau système décisionnel de l'ADII sans se référer aux structures gestionnaires, chargées auparavant de collecter manuellement les données.

NOS CAPSULES VIDÉOS



PAIEMENT
ELECTRONIQUE
DES CREANCES

CONTREBANDE



DEBIT DIRECT

ADMISSION
TEMPORAIRE DES
VEHICULES



Accédez directement
à nos capsules vidéo
en scannant le code
QR correspondant

