

GOUVERNANCE ET QUALITÉ DE SERVICE

Dans le cadre de sa stratégie à l'horizon 2023, l'ADII poursuit ses chantiers tendant à améliorer sa gouvernance et sa démarche qualité. Elle s'appuie pour cela sur le digital et les outils de communication et de pilotage. Elle est en phase, voire en avance, sur les réglementations nationales relatives à la simplification des procédures, l'accès à l'information et l'administration électronique.



PILOTAGE STRATÉGIQUE À L'ADII, UN MODE DE MANAGEMENT BASÉ SUR UNE CONTRACTUALISATION ADOSSÉE À DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les objectifs assignés à la stratégie de l'ADII 2020-2023, ont atteint des résultats jugés satisfaisants pour l'année 2021, avec la clôture de 3 projets stratégiques (Cadrage du secteur des tabacs, Adaptation de l'organisation à la stratégie et Nouvelles solutions digitales) et l'organisation par la cellule d'accompagnement interne (PMO) de 124 réunions avec les chefs de projets.

Concernant la contractualisation, 2021 a été marquée par le passage d'une gestion basée sur les « Contrats d'Objectifs Moyens (COM) » aux « Contrats de Performance (CdP) ». Cette année a également été l'occasion d'enrichir le portefeuille des indicateurs contractualisés, par 5 nouveaux indicateurs métiers (facilitation des procédures douanières et gestion des marchandises abandonnées) ainsi qu'un nouvel indicateur support (renforcement des compétences par la formation).





J'AGIS CONTRE LE FAUX
AVEC L'APPLI MOBILE
BAYYAN LIY@

L'application mobile de la Douane qui permet au consommateur de s'assurer de la conformité fiscale des tabacs manufacturés et des boissons que j'achète

COMMENT JE PROCÈDE ?

1. Je télécharge gratuitement l'application
2. Je scanne le code QR de mon produit ou je saisis les 8 caractères alphanumériques figurant sur l'article
3. Je vérifie sa conformité

Disponible en arabe, français et anglais

Disponible sur Google play

Disponible sur App Store

OUVERTURE SUR LES PARTENAIRES ET RECOURS ACCRU AUX OUTILS DE COMMUNICATION DIGITAUX

Poursuivant sa politique d'ouverture et de proximité avec les clients-usagers, l'ADII a mis en ligne deux nouvelles capsules vidéos explicatives (Diw@nati et Bayyan Liy@) et conclu une convention avec le site spécialisé dans les ventes en ligne « Avito », pour la diffusion des annonces et avis de vente aux enchères de la Douane.

Le contexte de 2021 étant plus favorable à la tenue d'événements en présentiel, l'ADII a organisé une série de rencontres (à Casablanca, Tanger, Fès et Agadir), en collaboration avec l'Autorité Nationale des Renseignements Financiers et la Fédération Marocaine des Bijoutiers, pour un meilleur accompagnement des opérateurs à l'application des mesures réglementaires mises en œuvre dans le cadre de la loi n°12-18, relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux.

DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

Après une année 2020 qui a connu des mesures plus restrictives en matière d'accueil des visiteurs, notamment la limitation de leur accès aux locaux douaniers, l'année 2021 a été marquée par le début du retour à une vie plus normale (augmentation du nombre de visiteurs de +13%). Cela étant, les règles de distanciation et l'obligation de port du masque sont restées de mise et l'utilisation des canaux de contact digitaux a tout autant été favorisée.

Ainsi, l'ADII a consolidé les avancées réalisées en matière d'adoption des alternatives numériques offertes par l'Agence du Développement du Digital, notamment le « Bureau d'ordre digital » et le « Parapheur électronique », qui permettent de digitaliser le courrier administratif et limiter par conséquent le déplacement des visiteurs pour déposer leurs courriers physiques. La généralisation au niveau national du parapheur électronique, après l'avoir rodé en 2020 dans une direction régionale pilote, a permis d'augmenter le volume du courrier échangé en interne de manière électronique (68 595 courriers électroniques en 2021 au lieu de 16 895 en 2020).

Ce dispositif, couplé aux nouveaux produits tels que Diw@nati et les « Conseillers-clients », ainsi qu'au suivi rigoureux des délais et de la qualité de réponse aux requêtes électroniques, à la mobilisation de l'équipe chargée de l'accueil téléphonique (ayant assuré un taux de réponse de 90% en 2021), a permis d'améliorer la satisfaction des clients de l'Administration.

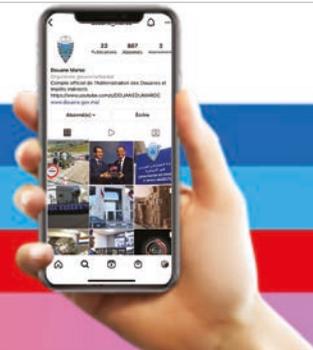
En effet, le taux de satisfaction enregistré en 2021, à l'issue du sondage effectué auprès des utilisateurs des plateformes électroniques (bureau d'ordre digital et e-requêtes), a atteint 78%, en progression de 7 points par rapport à 2020.

ACCÈS À L'INFORMATION EN TOUTE TRANSPARENCE EN HARMONIE AVEC LA LOI NATIONALE SUR LA SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES

Se conformant aux exigences de la loi n°55-19, relative à la simplification des procédures et des formalités administratives, l'ADII a procédé en 2021 à l'élaboration de 95 classeurs de décisions administratives (dont certains sont déjà publiés sur le portail www.idarati.ma) et la diffusion de la circulaire n°6179/530, stipulant aux usagers la non-exigibilité de la production de plus d'une copie des documents et des pièces constituant leurs dossiers, la légalisation de la signature et la certification des copies conformes.

La Douane sur les réseaux sociaux en 2021

-  216 publications sur Facebook
-  197 tweets sur Twitter
-  13 vidéos sur Youtube
-  20 publications sur Instagram



Pour assurer une large diffusion de l'information, favoriser l'accessibilité aux données et faciliter la compréhension des démarches douanières, l'ADII s'est attelée en 2021 à mettre en ligne sur le portail internet, 50 nouveaux logigrammes de démarches douanières, ayant trait à plusieurs domaines, à savoir les régimes économiques en douane, les régimes particuliers, les impôts indirects et l'admission temporaire des véhicules.