



La Douane marocaine :
une institution en interaction
avec son environnement

M. M. DANET
الأمين العام للمنظمة العالمية للجمارك

المدير العام للجمارك المغربية

المندوب وزير الاقتصاد والمالية

السيد الممثل للقطر

السيد المندوب العام

المنظمة العالمية للجمارك

إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

الاجتماع السابع والعشرون لمندراء عامي
جمارك بلدان منطقة شمال إفريقيا
والشرق الأدنى والأوسط

الاجتماع السنوي لمندراء عامي
جمارك الدول العربية

مراكش، أيام 15-16 و17

La Douane consolide ses partenariats

Convaincue que le progrès se fait sur la base de l'écoute et de l'échange, la Douane s'attache à développer des partenariats actifs avec les différentes composantes de son environnement. Construits sur la base d'un dialogue constructif, ces partenariats visent à répondre au mieux aux attentes des différentes parties.

>> La Douane, partenaire de l'entreprise

Favoriser davantage la compétitivité des entreprises marocaines en optimisant les charges financières liées à l'accomplissement des opérations douanières, renforcer leur capacité concurrentielle à l'exportation et contribuer à leur mise à niveau, tels sont les principaux objectifs du partenariat Douane-Entreprise. Plus globalement, la démarche de partenariat adoptée par la Douane marocaine vise à développer avec le monde de l'entreprise des relations de confiance pour assurer une

meilleure facilitation et sécurisation du commerce. En 2008, le partenariat entre la Douane et l'Entreprise s'est exercé à plusieurs niveaux et sous différentes formes :

> L'extension du programme de la catégorisation : une réponse aux attentes des entreprises

Mis en place en 2006, le programme de la catégorisation permet à l'entreprise de s'aligner sur certaines normes de performance l'habilitant à bénéficier d'un statut privilégié lui offrant la possibilité d'accomplir les formalités douanières dans de meilleures conditions et à moindre coût. A travers cette démarche, la Douane vise à contribuer à l'amélioration de la compétitivité des entreprises et à les accompagner dans leur processus de mise à niveau.

Initié et développé dans le cadre d'une vision ambitieuse de l'avenir du partenariat liant la Douane à ses partenaires du monde des affaires, ce produit a été enrichi et étendu en 2008 aux unités industrielles et

commerciales opérant sous les régimes fondamentaux (industriels, importateurs, exportateurs, franchisés, etc.).

> Le statut de l'opérateur économique agréé : un sésame pour de meilleures performances à l'international

Prolongement du programme de catégorisation et corollaire du partenariat Douane-Secteur Privé basé sur la concertation et la confiance, le statut de l'OEA permet à l'entreprise de jouir, dans un cadre conventionnel, de la reconnaissance mutuelle par les administrations douanières à l'échelon international.

Partant, ce cadre incitatif est de nature à donner à ses bénéficiaires la possibilité de tirer profit des facilités procédurales douanières accordées par les douanes étrangères dans le cadre de cette reconnaissance et de réaliser leurs opérations de dédouanement dans des conditions de fluidité et de célérité optimales ainsi pour améliorer leur compétitivité à l'international.

L'année 2008 a été mise à profit par l'ADII pour élaborer un plan de mise en œuvre de ce statut reconnu internationalement.

> La conclusion de conventions avec des représentants du monde professionnel : pour un partenariat toujours renouvelé

La Douane accorde au soutien et à l'accompagnement de l'entreprise un intérêt croissant allant dans le sens des attentes de celle-ci en matière de facilitation et de renforcement de son positionnement à l'échelle nationale et internationale.

Cet intérêt s'est matérialisé en 2008 par la conclusion de conventions avec :

• La Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM)

La Douane et la CGEM ont signé en janvier 2008 un accord relatif aux facilités douanières accordées aux entreprises labellisées par ce groupement patronal. Cet accord prévoit l'octroi d'un statut privilégié aux dites entreprises qui s'engagent à se conformer à certaines normes de performance, leur permettant d'accomplir les formalités douanières dans les meilleures conditions et à moindre coût.

Les sociétés labellisées peuvent notamment bénéficier du dédouanement à domicile, du classement simplifié des produits à l'export ou à l'import, de l'édition de la mainlevée dans leurs locaux, de la non suspension des cautions en cas de litige et du règlement différé des affaires contentieuses pour éviter toute rupture de flux des marchandises.

Cet accord porte également sur l'accompagnement et l'assistance des entreprises pour l'accès au statut d'"opérateur économique agréé" tel que défini par le cadre référentiel de l'Organisation Mondiale des Douanes ou encore la possibilité de bénéficier du statut "d'exportateur agréé" prévu par les protocoles Pan Euro-méditerranéens sur les règles d'origine.

• La Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM)

La Douane et la CFCIM ont conclu, en mars 2008, une convention de partenariat et ce, eu égard aux relations commerciales développées avec la France et au dynamisme dont fait preuve ladite Chambre de Commerce, particulièrement, à travers ses





programmes d'appui à l'entreprise et de canalisation des flux d'investissement français au Maroc. Dans le cadre de cet accord, les deux parties s'engagent à adopter une approche commune pour mettre en synergie leurs efforts et répondre au mieux aux attentes des secteurs productifs en leur prodiguant accompagnement, conseil et information et par-là, contribuer à leur développement et à l'amélioration de leur performance économique.

> La mise en place de mesures exceptionnelles : une volonté de soutenir des entreprises sinistrées

En Administration citoyenne, l'ADII se mobilise pour soutenir les entreprises touchées lors de sinistres ou catastrophes naturelles d'envergure nationale ou locale.

En 2008, la Douane s'est jointe à d'autres départements étatiques pour apporter son soutien aux opérateurs économiques victimes des inondations survenues à Tanger en octobre.

Un train de mesures douanières exceptionnelles a ainsi été adopté au profit d'entreprises tangéroises affectées par les intempéries. Entre autres mesures prises, l'on peut citer la suppression des pénalités pour retard de paiement et la suspension de la mesure de blocage des comptes à l'échéance.

>> La Douane, partenaire des acteurs publics

L'efficacité et la performance en douane sont certes tributaires de l'amélioration de la qualité du produit et de l'action douanière, mais elles passent également par la collaboration avec d'autres corps et départements de l'Etat. D'où l'intérêt de travailler en partenariat et de créer avec les autres institutions publiques un cadre de coopération pour fédérer les efforts et tirer profit des expertises et potentialités de chacun.

Renforcée par l'ADII au cours de l'exercice écoulé, cette collaboration avec les autres corps de l'état (Police, Gendarmerie Royale, etc.) a porté sur les principaux domaines suivants :

> La lutte contre le trafic illicite de stupéfiants

Mobilisée aux côtés des autres membres de la Commission de lutte contre le trafic illicite des stupéfiants, la Douane intervient en matière de contrôle aux frontières dans un cadre de coopération coordonnée (brigades mixtes); action concluante qui a permis de réaliser des affaires importantes et d'opérer des saisies de grandes quantités de stupéfiants.

> La lutte contre la contrebande

Sur ce plan, le partenariat liant la Douane aux autres corps de l'Etat (Police, Gendarmerie Royale, etc.) s'est renforcé. En 2008, la coopération avec les départements chargés de la sécurité a revêtu un caractère pratique et opérationnel, matérialisé par des actions sur le terrain mais également des rencontres et des réunions de coordination, des interventions couronnées par des formations au profit des services douaniers.

En matière de lutte contre la contrebande de cigarettes, les résultats de la convergence des efforts des différents intervenants, membres de la Commission Nationale de lutte contre la contrebande présidée par le Directeur Général de l'ADII, se sont traduits par un impact positif sur le taux de pénétration de la contrebande des cigarettes qui a été ramené de 30% en 2004 à 10,3 % en 2008. De même, les actions menées ont permis d'opérer en 2008 des saisies atteignant les 23 millions de cigarettes.

> La coordination au niveau des frontières

La coopération avec les entités chargées de la gestion et de la sécurité des frontières devient plus que par le passé incontournable.

Adhérant au principe d'une gestion coordonnée des frontières, la Douane a participé en 2008 aux réunions des commissions de sécurité des aéroports et ports aux fins d'évaluer les procédures mises en place et de les adapter aux normes et standards internationaux pour une meilleure prise en charge des nouvelles données en matière de sécurité.

> Le contrôle des transactions et des opérations commerciales

Un partenariat a été établi en 2008 entre la Douane et certaines entités relevant du Ministère de l'Economie et

des Finances notamment la Direction Générale des Impôts et l'Office des Changes. Cette collaboration porte sur l'échange d'information et de renseignement sur les transactions et opérations d'import et d'export ainsi que sur le partage d'expériences et d'expertises se rapportant à des questions d'intérêt commun. L'objectif étant d'opérer un contrôle intelligent et efficace moyennant, entre autres, la maîtrise de la matière fiscale.

> La protection de la propriété intellectuelle

La Douane s'est associée en 2008 à l'initiative prise par le Ministère du Commerce, de l'Industrie et des Nouvelles Technologies et la Confédération Générale des Entreprises Marocaines (patronat marocain) pour la création d'un Comité National pour la Propriété Industrielle et Anti-Contrefaçon (CONPIAC).

L'objectif recherché à travers l'institution dudit comité est de renforcer la coopération entre les différents intervenants dans la lutte contre la contrefaçon afin de s'y attaquer plus efficacement et ce, dans le cadre d'une démarche concertée et soutenue à même de promouvoir et protéger la propriété industrielle au Maroc.

>> La Douane, partenaire du monde universitaire

L'ADII s'ouvre continuellement sur le monde universitaire compte tenu du rôle capital de l'Université dans la transmission des savoirs et la sensibilisation des générations futures quant à la dimension du métier douanier et l'importance du partage des expertises en douane.

Au cours de l'exercice 2008, la Douane s'est engagée dans un partenariat avec l'Université Cadi Ayyad (UCA) de Marrakech.



Formalisé par une convention signée par les deux parties, ce partenariat, qui se veut le prolongement et l'aboutissement d'échanges antérieurs fructueux, se décline en différents axes dont principalement : l'encadrement et la formation ainsi que la vulgarisation et la promotion de l'action douanière ; la Douane étant un acteur économique qui a un rôle déterminant dans la gestion du commerce international.

Dans le même sillage, la Direction Régionale Douanière du Centre Sud, l'Union régionale Tensift de la CGEM et l'Ecole nationale des sciences appliquées de Marrakech ont procédé à la signature d'un protocole d'aide dont l'objectif est la promotion de la collaboration, notamment en matière de formation. Sont ainsi en cours de définition des modalités pratiques de mise en place d'une licence professionnelle de génie logistique option « Douane et commerce international ».

>> La Douane, partenaire des douanes étrangères

Les rapports de coopération entretenus par l'ADII avec les autres Douanes ont été marqués en 2008 par la clôture du contrat de jumelage maroco-italien s'inscrivant dans le cadre du programme d'appui à l'Accord d'Association Maroc-UE.

Signé entre les institutions marocaines et italiennes des Douanes et du Commerce Extérieur, ce contrat a eu pour objectif d'harmoniser et de simplifier les procédures du commerce extérieur et de créer la synergie entre l'ensemble des intervenants dans ce domaine en vue d'améliorer la fluidité des échanges commerciaux aux frontières.

La Douane a ainsi achevé la mise en œuvre des actions programmées dans ce cadre, confiées à des groupes d'experts relevant des douanes marocaine et italienne. Ces actions opérationnelles combinées à des visites d'étude, des séminaires et des ateliers de travail ont porté, entre autres, sur la dématérialisation des procédures du commerce extérieur, le contrôle douanier basé sur l'analyse du risque et la préparation de la mise en cohérence de l'arsenal national législatif et procédural douanier avec celui communautaire.

L'aboutissement de ce cadre de coopération et d'assistance technique dénote la forte volonté de la Douane marocaine de faire de l'ouverture et de l'échange des expertises un des facteurs de son développement. La conduite, avec succès, de ce chantier basé sur la capitalisation et la mutualisation des savoir-faire s'inscrit dans l'objectif d'accompagner l'économie nationale dans son processus d'intégration du système commercial international.



La Douane renforce sa présence à l'échelle régionale et internationale

Par son expertise, ses réalisations et ses nombreuses initiatives, l'Administration des Douanes marocaine a su se forger une bonne image auprès de ses pairs et des instances internationales.

Forte de la confiance et de la crédibilité dont elle jouit, la Douane marocaine s'est attelée en 2008 à renforcer davantage sa présence au plan international et régional. Cette présence s'est notamment manifestée par une participation active aux rencontres importantes, organisées à l'échelle mondiale, qui constituent des lieux d'échange et de débats autour de questions capitales pour la communauté douanière internationale et le devenir du métier douanier.

L'ADII a en effet veillé à s'impliquer activement dans les réflexions prospectives sur les enjeux et le futur de la douane. Une occasion pour elle de faire des propositions

constructives et d'être au fait de tout ce qui a trait au métier (dernières innovations, nouveaux chantiers engagés, normes et standards internationaux à adopter pour améliorer l'intervention douanière, etc.).

>> La Douane, une participation et une contribution remarquées à des rencontres de portée internationale

> Conférence sur le dialogue mondial pour le renforcement des capacités douanières

L'ADII a participé, les 2 et 3 octobre 2008 à Londres, aux assises de la conférence sur le dialogue mondial pour le renforcement des capacités douanières sous le thème "les stratégies durables de réforme et de développement de la douane".

Organisée annuellement sous les auspices de l'Organisation Mondiale des Douanes, cette conférence a été tenue cette année dans l'objectif de





généraliser des actions concrètes permettant de renforcer la coopération des donateurs aux fins d'une réforme durable de la douane.

Lors de cette rencontre et à la demande de l'OMD, la Direction Générale de l'ADII a exposé l'expérience de son institution en matière de renforcement durable de ses capacités devant un important parterre de représentants de diverses administrations douanières, de donateurs et d'organisations internationales. Une sollicitation qui reflète la reconnaissance internationale des progrès réalisés par cette Administration dans le sens de l'amélioration de ses moyens et résultats et de leur impact positif sur les plans économique et social.

> 4^{ème} congrès mondial sur la lutte contre la contrefaçon et la piraterie

Face à l'ampleur du phénomène de la contrefaçon et de la piraterie et eu égard à son impact négatif sur le développement du commerce mondial, l'OMD, l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle et l'Organisation Internationale de Police Criminelle (Interpol) ont inscrit dans leur agenda des événements, l'organisation d'un congrès annuel pour débattre de la menace causée par ce fléau et des stratégies intégrées et concertées à asseoir pour le combattre efficacement.

La quatrième édition de ce congrès s'est tenue à Dubaï du 3 au 5 février 2008 et a rassemblé près d'un millier de participants composés de hauts responsables gouvernementaux, de représentants de la Chambre de Commerce Internationale, de l'OLAF, d'Europol et du secteur privé. La rencontre a porté sur trois thèmes saillants à savoir, les conséquences de la contrefaçon et de la piraterie sur les petites et

moyennes entreprises, le défi posé par les zones de libre échange et des pays de transbordement et les risques que posent les produits contrefaits pour la santé et la sécurité du consommateur.

Représentée par son Directeur Général, l'Administration des Douanes et Impôts Indirects a relaté l'expérience marocaine lors d'une table ronde consacrée aux éléments clés d'une stratégie de renforcement des capacités et aux types d'assistance technique en matière de protection de la propriété intellectuelle. L'occasion a ainsi été saisie pour mettre en avant les résultats louables réalisés en peu de temps, découlant de la coopération étroite liant la Douane marocaine, l'OMPIC et le Secteur privé. Un exemple édifiant de partenariat douane-secteur privé pour une lutte efficace contre la fraude.

>> La Douane, une présence dynamique au sein des instances internationales

La Douane marocaine a été désignée en 2008 pour assurer la Vice-Présidence du Conseil de l'OMD et jouer le rôle de Représentant de la Région de l'Afrique du Nord, du Proche et du Moyen Orient. Au cours de la même année, son Directeur Général a été élu Président du Comité d'Audit de ladite Organisation. Des nominations qui offrent l'opportunité de faire rayonner la politique douanière marocaine au-delà des frontières nationales.

Autre marque de confiance témoignée à l'égard de l'ADII, l'organisation, en terre marocaine, d'événements régionaux d'importance majeure pour la communauté douanière.



> Réunions régionales de Directeurs Généraux de Douanes membres de l'OMD

La ville de Marrakech a abrité du 15 au 17 janvier 2008 deux rencontres qui ont réuni pour l'une, les Directeurs Généraux des Douanes des pays de la Région de l'Afrique du Nord, du Proche et du Moyen Orient (RANPMO), membres de l'OMD et pour l'autre, des représentants douaniers de pays membres de la Ligue Arabe.

Le premier rendez-vous, 27^{ème} réunion des Directeurs Généraux des Douanes de pays de la RANPMO, a constitué pour les participants une occasion de débat et de discussion autour de questions douanières d'intérêt commun et des chantiers ouverts par l'OMD, tels le renforcement des capacités des administrations douanières et le cadre de normes SAFE institué par cette instance internationale dans le but de fluidifier et de sécuriser les échanges commerciaux mondiaux.

Ont également été inscrits à l'ordre du jour de cette rencontre, le suivi et l'évaluation des recommandations issues des éditions précédentes ainsi que l'exposé des expériences conduites par les différents pays participants dans un objectif de modernisation et de renforcement de l'efficacité de leur action. La seconde réunion, à périodicité annuelle, fut l'occasion propice pour les différentes délégations

d'échanger leurs points de vue sur divers thèmes se rapportant à la Grande Zone de Libre Echange Arabe dont principalement les procédures douanières et les règles d'origine y afférentes. A par ailleurs été abordé lors de cette réunion un axe relatif aux moyens idoines à adopter par les pays arabes à l'effet de renforcer la mutualisation et la coopération douanières et d'assurer la fluidité des échanges commerciaux interarabes.

> Conférence régionale sur la lutte contre la fraude en Méditerranée

Afin de favoriser les échanges commerciaux et de lutter contre les grands trafics illicites, des accords bilatéraux et des accords d'assistance mutuelle ont été conclus entre l'Union Européenne et les pays riverains de la Méditerranée, dont le Royaume du Maroc.

Dans le but de dynamiser ces accords, une conférence régionale de coopération douanière a été organisée les 3 et 4 novembre 2008 à Tanger, à l'initiative de l'Office européen de lutte antifraude (OLAF), en coordination avec la présidence française du Conseil de l'Union Européenne et avec l'assistance de l'Administration des Douanes marocaine.

Rassemblant les Etats membres de l'UE du pourtour méditerranéen, les pays partenaires du Processus de Barcelone ainsi que certains pays des Balkans (Croatie, Bosnie-Herzégovine, Monténégro), cette conférence s'est affirmée comme une occasion pour les participants de débattre de questions techniques permettant de rendre l'espace méditerranéen plus étanche contre le commerce illégal et les pratiques frauduleuses.

Les recommandations qui en ont découlé ont particulièrement insisté sur l'échange et le partage d'information en temps utile via des mécanismes structurés en vue de barrer la route aux différents types de fraude qui menacent aussi bien les économies légales que la santé des citoyens.

>> La formation, un axe important qui confirme la dynamique de l'Administration des Douanes marocaine au niveau régional

La volonté de l'ADII d'agir dans le sens du renforcement de sa présence régionale est également perceptible à travers le choix fait d'ériger son centre de formation douanière (CFD) en un centre régional

couvrant les besoins en formation et en perfectionnement des douanes d'une vingtaine de pays d'Afrique (République Démocratique du Congo, du Gabon, de Guinée Conakry, de Guinée Bissau, de Guinée Equatoriale, de Mauritanie, des Iles Comores, du Congo-Brazzaville, du Niger, du Togo, de Côte d'Ivoire, du Bénin, du Mali, du Rwanda, du Burundi, de Madagascar, du Liberia, du Tchad et Centrafricaine) et d'Amérique (République d'Haïti).

Le CFD contribue ainsi, depuis plusieurs années déjà, au rayonnement régional du Royaume et de la Douane marocaine. A fin décembre 2008, ce ne sont pas moins de 582 élèves douaniers étrangers que le centre a formé. Autant d'ambassadeurs du Maroc dans leurs pays respectifs et autant de douaniers africains et haïtiens qui contribueront à maintenir un niveau élevé de coopération et de collaboration entre leur Administration et l'ADII.



La Douane à l'écoute de ses publics et partenaires

Face à un environnement marqué par le développement des pratiques de bonne gouvernance, l'augmentation du degré d'exigence des citoyens et l'accroissement des attentes des acteurs économiques, l'ADII s'est dotée d'une stratégie communicationnelle mettant ses usagers et partenaires au cœur de ses préoccupations.

Basée sur une approche interactive orientée grand public et professionnels, la démarche relationnelle initiée par la Douane vise à instaurer un dialogue et un échange permanents avec ses partenaires et ce, en mettant à profit sa relation privilégiée avec les médias et en intensifiant la dynamique de rencontres avec les opérateurs économiques.

>> Une relation fructueuse avec les médias

Interface incontournable entre une organisation et son public, la presse est devenue, depuis l'avènement de la société de l'information et sa reconnaissance en

tant que 4^{ème} pouvoir, un vecteur central de toute démarche informationnelle efficace et un élément indissociable de toute stratégie communicationnelle intégrée.

L'Administration des Douanes a depuis longtemps pris conscience du rôle stratégique joué par les médias dans l'information de ses usagers et ce, du fait des larges audiences touchées par la presse et de son rôle catalyseur.

Consciente de son obligation de rendre compte et de communiquer avec son environnement, la Douane marocaine entretient avec la presse une relation privilégiée et lui accorde une attention particulière permettant une réactivité accrue aux sollicitations les plus variées des journalistes.

Les retombées médiatiques n'en sont de ce fait que positives au vu des résultats atteints cette année. L'évaluation des relations presse, synthétisées dans le bilan qui suit, dénotent l'intérêt porté par les médias, et à travers eux le public, pour les actions de la Douane et incitent à redoubler d'efforts pour une amélioration continue de la "stratégie de communication orientée médias" mise en place.



Une communication orientée médias à 360°...

- Presse écrite, audiovisuelle et en ligne
- Organes nationaux et étrangers
- Médias arabophones et francophones
- Presse généraliste, spécialisée et professionnelle
- Publications quotidiennes et périodiques
- Presse neutre et partisane



Des actions et réalisations favorablement perçues

- **284** articles favorables,
- **805** neutres et
- **82** articles à tendance défavorable, représentant
- **7%** des articles publiés en 2008 sur l'ADII



Un intérêt particulier de la presse écrite pour les métiers de contrôle et de surveillance

- **54%** des articles publiés se sont intéressés à la thématique de la lutte contre la fraude et les divers trafics illicites, soit près de
- **02** articles traitant quotidiennement de la mission sécuritaire de la Douane.



Une attention des médias audiovisuels focalisée sur la campagne d'accueil des Marocains Résidant à l'Etranger

- **68%** des sollicitations des médias audiovisuels portent sur la thématique de la Campagne MRE (préparatifs et dispositifs douaniers mis en place pour l'accueil de nos compatriotes durant la période estivale), soit
- **52** demandes satisfaites pour un total de
- **76** sollicitations réparties entre
- **14** chaînes radiophoniques et
- **05** chaînes télévisées



Les quotidiens en tête d'affiche des organes de presse écrite traitant de la Douane

- **10** quotidiens nationaux en tête des journaux et autres publications écrites traitant de thématiques douanières
- **1027** articles parus dans des quotidiens (87,8%) dont
- **144** publiés par "Le Matin du Sahara et du Maghreb"
- **131** par "Al Alam"
- **111** par "Al Ahdat Al Maghribia"
- **108** par "L'Economiste"



Des sollicitations de la presse majoritairement satisfaites

- **30** demandes d'information, d'entretien et de reportage adressées par la presse écrite
- **44** demandes d'interview et de participation à des émissions formulées par la presse radiophonique
- **32** sollicitations de chaînes télévisées nationales et étrangères
- **87%** des sollicitations satisfaites



... pour une audience élargie et diversifiée

- 1171** articles publiés dont :
- **552** écrits en langue arabe et **619** en langue française
- **167** parus à la Une de
- **40** quotidiens et périodiques

> Zoom sur les thématiques traitées par type de médias

Presse écrite	Presse radiophonique	Presse audiovisuelle
<p>Saisies de stupéfiants : 36% Actions de lutte contre la fraude et la contrebande : 18% Fiscalité indirecte : 14% Activités douanières : 8% Réglementation et procédures : 6% Coopération : 5% Ressources humaines : 3% Système d'information : 2% Image de la douane : 2% Commerce extérieur : 1% Autres thèmes : 6%</p>	<p>Campagne MRE : 64% 27^{ème} réunion des DG des douanes des pays de la région de l'Afrique du Nord, du Proche et Moyen Orient et réunion annuelle des DG des douanes des pays arabes : 11% Contrebande : 7% Stupéfiants : 5% BADR : 5% Recettes douanières : 2% Concours à la protection du consommateur : 2% Journée mondiale des douanes : 2% Dédouanement des véhicules : 2%</p>	<p>Campagne MRE : 73% Stupéfiants : 9% Réunion des Directeurs Généraux des douanes à Marrakech : 6% Dédouanement des véhicules: 3% Immigration clandestine: 3% Métier du douanier : 3% Gibraltar : le détroit de tous les dangers : 3%</p>

>> Ils ont dit de la Douane

ACCUEIL DES MRE : FLUIDITÉ ET EFFICACITÉ

... la Douane marocaine ne cesse d'affûter ses prestations pour assurer, dans le même temps, la fluidité requise aux passages et l'efficacité impérative des contrôles aux frontières...

La Gazette du Maroc, 1er août 2008

2947 fûtes de charbon de bois
 découvertes à Casablanca

... Nabahe Jemri Afselt opération de la douane qui a permis de saisir 2947 fûtes de charbon de bois à Casablanca. Elle a été récompensée par le prix de la presse internationale pour sa contribution à la lutte contre le trafic de stupéfiants.

الإتحاد الإشرافي، 12 ماي 2008

ADII-CGEM : UN PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT

Abdellatif ZAGHNOUN, Directeur Général de l'ADII et Moulay Hafid ELALAMY, Président de la CGEM, ont eu le mérite de briser la glace séparant l'administration publique et les opérateurs économiques, en s'invitant conjointement à une initiative qui fera date...

Challenge Hebdo, samedi 26 janvier 2008

الجمارك تضبط في 10 أيام 8 حالات لتبييض 9.5 مليون درهم

... ضبطت المصالح الجمركية في أقل من 10 أيام 8 حالات لتبييض العملة بقيمة إجمالية (...) تعادل 9.5 ملايين درهم.

الإتحاد الإشرافي، 28 نونبر 2008

TRAFIC INTERNATIONAL DE DROGUE : SAISIE DE 1154 KG DE HASCHISCH DISSIMULÉS DANS 40 FONTAINES DÉCORATIVES AU PORT DE CASABLANCA

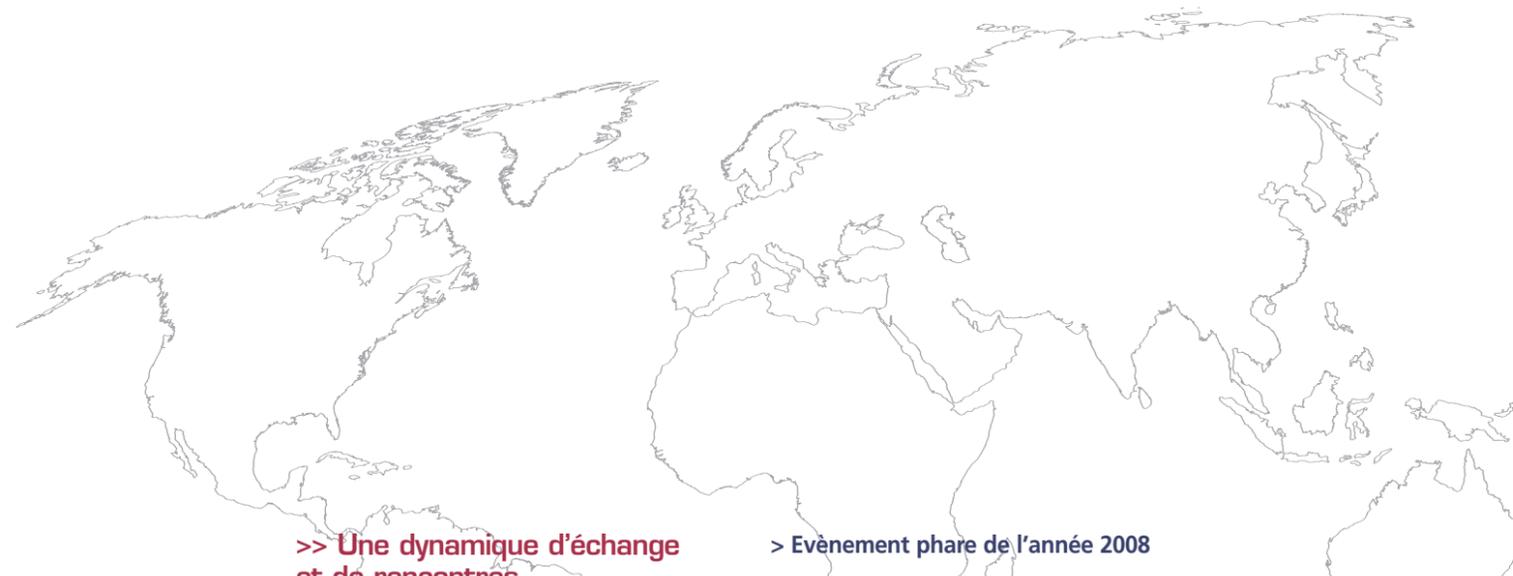
... la brigade anti-stups des services des douanes du port de Casablanca a déjoué lundi une ingénieuse tentative d'exportation de haschisch... l'expérience des douaniers chargés de la lutte contre les stupéfiants, leur flair, les indices qu'ils ont recueillis, partant de recherches documentaires et des images fournies par le scanner...

L'Opinion, 9 janvier 2008

جمارك طنجة تضبط أكبر عملية تهريب للمخدرات : أربعة أطنان كانت مخبأة في الفلفل

... تمكنت مصالح الجمارك بميناء طنجة (...) من ضبط 4 أطنان من المخدرات مخبأة في الفلفل الأخضر والأحمر و نجح جهاز الكشف اسكانيير من ضبط هذه الشحنة التي تعتبر إحدى أكبر العمليات المتعلقة بتهريب المخدرات

العلم، 29 دجنبر 2008



>> Une dynamique d'échange et de rencontres

Depuis quelques années, l'ADII a enclenché une dynamique de rencontres et d'échange basée sur une démarche proactive tendant à anticiper les préoccupations de ses partenaires du monde des affaires et à mettre sa stratégie de communication en adéquation avec les attentes de ce segment du public.

L'année 2008 n'a pas dérogé à la règle. Bien au contraire, elle a été marquée par l'organisation et la participation à diverses rencontres et manifestations, ayant permis à la Douane marocaine d'informer ses partenaires acteurs économiques, de les sensibiliser et d'échanger avec eux autour de thématiques les intéressant.

Investie d'une mission économique fondée sur la facilitation des échanges et le soutien de l'économie nationale face aux défis imposés par l'environnement mondial, l'ADII a mis en œuvre une approche communicationnelle volontariste et interactive basée sur l'écoute et la concertation, en vue de renforcer la compétitivité des entreprises nationales.

Cette dynamique ne concerne néanmoins pas uniquement les opérateurs économiques. Elle est également perceptible au niveau des actions de communication menées en direction des citoyens, tant les marocains établis à l'étranger que les résidents nationaux, dans le but de les informer sur les dispositions prises par la Douane à leur égard.

> Evènement phare de l'année 2008



La conférence nationale sur le cadre de normes SAFE de l'OMD

Manifestation d'envergure co-organisée à Casablanca par l'ADII et le patronat marocain (CGEM) sous le thème : **"Partenariat Douane-Entreprises : pour des échanges commerciaux internationaux sécurisés"**.

Une conférence, largement médiatisée par la presse nationale, qui a connu la participation de près de 200 opérateurs économiques, de 02 hauts responsables de l'Organisation Mondiale des Douanes et de 25 représentants d'organismes publics.

> La Direction Générale à la rencontre des opérateurs économiques



27 mars : Le nouveau statut de l'Opérateur Economique Agréé

Rencontre avec des Chefs d'entreprises, membres de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc (CFCIM) autour du thème : **"Partenariat Administration des Douanes-Entreprises : vers l'opérateur économique agréé (OEA)"**. Lors de ce forum des adhérents de la CFCIM, le Directeur Général de l'ADII a présenté l'approche adoptée par la Douane pour mettre en œuvre le statut d'OEA, internationalement reconnu, et s'inscrire ainsi dans la tendance mondiale de gestion du commerce international.



11 avril : Le nouveau statut de l'Opérateur Economique Agréé

Table ronde animée par le Directeur Général de l'ADII au siège de la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Marrakech en présence de nombreuses entreprises de la région. Le statut de l'opérateur économique agréé (OEA) était le thème de la rencontre-débat.

> Rencontres professionnelles de l'ADII



13 février : Les accords de libre-échange conclus par le Maroc

Table ronde organisée au siège de la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services (CCIS) de Casablanca sous le thème : « les accords de libre-échange : formalités et procédures ». Une occasion pour la Direction Régionale de Casablanca d'ouvrir le débat autour de la question objet de la rencontre et de répondre aux interrogations de l'assistance composée d'opérateurs exerçant dans la capitale économique du Royaume.



29 mars : La lutte contre la contrefaçon et la protection du consommateur

Journée de sensibilisation organisée par la Direction Régionale du Nord-Est en collaboration avec la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Nador. L'action de la douane en matière de lutte contre la contrefaçon et de protection du consommateur a été exposée aux participants lors de cette rencontre régionale.



26 avril : La contribution à la protection de la propriété intellectuelle

Participation de l'ADII à la conférence organisée à Tanger par le Bureau Marocain du Droit d'Auteur (BMDA) et l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale (OMPIC) pour le lancement de la Caravane de la propriété intellectuelle. Cet évènement a été l'occasion de présenter les mesures prises par la Douane dans le sens de la protection des propriétaires de droits.



29 avril : La lutte contre la contrefaçon et la piraterie

Organisation à Casablanca d'une rencontre au profit d'entreprises, membres de la Chambre américaine de commerce au Maroc, afin de leur présenter les nouvelles dispositions juridiques habilitant la Douane marocaine à mettre en œuvre des mesures aux frontières pour lutter contre la contrefaçon.



> Rencontres professionnelles de l'ADII



Le crédit d'enlèvement et le paiement électronique

Rencontres nationales et régionales organisées par les services douaniers aux fins d'informer et de sensibiliser les opérateurs économiques sur les avantages liés au crédit d'enlèvement et au paiement électronique, deux solutions complémentaires qui leur sont proposées par la Douane pour acquitter les droits et taxes sans grever leur trésorerie.



Le programme de la catégorisation des entreprises

Conférences, tables rondes et réunions organisées tout au long de l'année, à l'échelle nationale, en vue de promouvoir "la catégorisation des entreprises", un programme pensé et conçu pour offrir encore plus de facilités en douane aux sociétés éligibles.



Le nouveau système marocain de dédouanement via Internet : BADR

Organisation de rencontres d'information et de sensibilisation en préparation du démarrage du 2^{ème} palier de la Base Automatisée des Douanes en Réseau (BADR) qui offrira à l'ensemble de ses utilisateurs et partenaires (importateurs, exportateurs, transporteurs, exploitants de Magasins et Aires de Dédouanement et déclarants en douane) un système intégré et hautement dématérialisé, ayant pour vocation de brasser l'intégralité du circuit de dédouanement, depuis la déclaration jusqu'à l'enlèvement de la marchandise.

> Manifestations auxquelles l'ADII a pris part



22 janvier : Le forum de la proximité

Organisé par l'Association de la Zone Industrielle de Mohammedia et la Chambre de Commerce de la même ville autour du thème : "L'entreprise et les services publics : quelle synergie d'actions pour un investissement économique prospère ?", cet événement a été l'occasion de promouvoir les solutions et produits conçus par la Douane à l'attention des entreprises.



5 août : Une journée d'information dédiée aux MRE

Participation à une rencontre avec les Marocains Résidant à l'étranger (MRE) organisée par la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services de Casablanca. L'intervention de l'Administration a porté sur le thème : "Relation MRE-Douane : expériences et perspectives".



10 août : La journée nationale du migrant

Représentation des différentes structures régionales de l'ADII aux manifestations, organisées en marge de ce rendez-vous annuel, en vue d'informer et de sensibiliser nos compatriotes établis à l'étranger sur leurs droits et obligations en douane afin que leur transit et leur passage par les postes frontières soient facilités.



12 novembre : La semaine nationale de la Qualité

Participation de l'ADII, à l'occasion de la Semaine nationale de la Qualité, à un séminaire organisé à Marrakech sous le thème : "la qualité : des outils appropriés".



28 novembre : Une conférence sur l'information financière et la transparence

Sur invitation du Club des financiers du Nord, l'ADII a participé aux travaux de la conférence-débat organisée à Tanger, sous le thème : "l'information financière et la transparence".



4 décembre : La 4^{ème} édition du forum e-gov

Participation de l'ADII au forum e-gov à travers l'animation d'un stand d'information auprès duquel nombre de visiteurs ont pu trouver réponse à leurs interrogations et se procurer une documentation riche et variée sur les solutions électroniques et informatiques offertes par l'ADII (BADR, paiement électronique ...).



15 décembre : Le Centre des Jeunes Promoteurs

Organisation d'une rencontre avec le Centre des Jeunes Promoteurs à Marrakech. Une occasion pour la Direction Régionale du Centre Sud de communiquer autour des divers produits et prestations proposés par l'ADII aux opérateurs économiques.



> Dispositif d'accueil : Situation annuelle 2008

CHIFFRES CLÉS

19 647 visiteurs accueillis et orientés vers les structures de l'Administration Centrale	1 858 messages reçus sur la boîte électronique «adii»	1343 visiteurs reçus par la cellule d'accueil de l'Administration Centrale	1289 appels parvenus au N° Eco	111 réclamations et dénonciations reçues
--	---	--	--	--

Face à l'accroissement des besoins des usagers en informations pertinentes, en accompagnement personnalisé et en réactivité accrue, l'Administration des Douanes et Impôts Indirects met toutes ses capacités en œuvre pour concrétiser son principe d'Administration de service au service de ses usagers et ce, en plaçant les citoyens, tant les particuliers que les professionnels, au centre de ses préoccupations.

Qu'il s'agisse d'accueil physique dans les locaux de la Douane, de réponse faite aux démarches téléphoniques (via le numéro économique 0801007000) ou de traitement des courriers électroniques (reçus via l'adresse «adii@douane.gov.ma»), l'ADII s'est engagée à répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux interrogations de ses interlocuteurs et à prendre en charge leurs requêtes et réclamations.

Des efforts particuliers ont été, à cet égard, déployés au niveau national et tout au long de l'exercice 2008, pour améliorer les conditions d'accueil au sein de l'Administration Centrale, renforcer sa proximité à travers les services régionaux et rendre ainsi le service plus adapté aux attentes de ses publics.

Dans un souci de transparence, un bilan synthétique, reprenant les principales réalisations dans les domaines de l'accueil, de l'orientation et de l'information est annuellement dressé. Ci-après la situation, au titre de l'année 2008, relative à l'Administration Centrale.



RECLAMATIONS ET DENONCIATIONS	CELLULE D'ACCUEIL	ADRESSE ELECTRONIQUE	NUMERO ECONOMIQUE	COMPTOIR D'ACCUEIL
Volumétrie 108 réclamations 03 dénonciations Taux de réponse : 77% Délai de prise en charge : 24h Délai moyen de réponse : 11,5 jours Thèmes récurrents - La non régularisation de la situation d'un véhicule réexporté ou dédouané : 60 - Erreur de saisie des véhicules admis en AT : 12	Volumétrie 1343 visiteurs renseignés Taux de réponse : 100% Délai moyen de réponse : 48h Thèmes récurrents - Taux des droits de douane applicable à l'importation des marchandises : 240 - Affaires contentieuses: 175 - Procédure de dédouanement des marchandises : 174	Volumétrie 1858 messages adressés via la boîte «ADII» Taux de réponse : 78 % Délai moyen de réponse : 3,5 jours Thèmes récurrents - Montant des droits et taxes à payer pour le dédouanement d'un véhicule : 396 - Demandes d'emploi et de stage : 347 - Fiscalité douanière : 250 - Admission temporaire de véhicules : 211	Volumétrie 1289 appels reçus Taux de réponse : 100% Délai moyen de réponse : Le jour même Thèmes récurrents - Montant des droits et taxes à payer pour le dédouanement d'un véhicule : 310 - Admission temporaire de véhicules : 220 - Procédures de dédouanement : 121 - Fiscalité douanière : 95	Volumétrie 19 647 visiteurs accueillis et orientés vers différentes structures de l'ADII Thèmes récurrents - Affaires relatives à un appel d'offre organisé par l'ADII : 3728 - Visites sur rendez-vous: 2555 - Dépôt d'un courrier : 2287 - Affaires contentieuses : 1495 - Admission temporaire de véhicules : 170

SYNTHESE DES RESULTATS

• Une augmentation importante du nombre des demandes d'information parvenues à l'ADII

Comparativement au bilan de l'accueil pour l'année 2007, il ressort des données recueillies une augmentation du nombre des requêtes formulées par les partenaires et usagers de la Douane. Ainsi, les appels parvenus au numéro économique durant l'année 2008 ont enregistré une augmentation de l'ordre de 159% passant de 497 appels en 2007 à 1289 appels en 2008. Quant au nombre de visiteurs accueillis par la cellule d'accueil de l'AC ou orientés vers les autres structures de l'ADII, on note une augmentation de l'ordre de 22%. La politique d'ouverture et de transparence engagée par l'ADII, ces dernières années, encourage en effet davantage les usagers à s'enquérir de l'information auprès des différentes structures et à utiliser les divers moyens de communication mis en place par l'ADII dans un but de créer un climat de confiance dans ses relations avec ses partenaires et usagers.

• Les réclamations : un délai moyen de réponse relativement élevé

Le délai moyen de réponse aux réclamations est assez élevé, il est de l'ordre de 11,5 jours. Il est à souligner à ce sujet que certaines

réclamations, de par la nature de leur objet, nécessitent l'intervention de plusieurs structures et la conduite d'une enquête qui, dans certains cas, peut prendre un temps considérable. Ces réclamations sont une source de renseignement pour l'ADII. Leur analyse permet de colliger l'information pour repérer l'origine d'une erreur ou d'un dysfonctionnement, les corriger, et pouvoir par conséquent constituer une base d'information permettant de mettre fin aux sources de problèmes potentiels rencontrés par nos partenaires et usagers.

Il est également à noter que 61% des réclamations portent sur la non-régularisation de la situation des véhicules réexportés ainsi que sur des erreurs de saisie des données relatives à un véhicule admis en AT.

• Les concitoyens marocains résidant à l'étranger : la catégorie d'usagers sollicitant le plus l'ADII

Environ 45% des requêtes adressées à l'ADII émanent des concitoyens marocains résidant à l'étranger. Les efforts de communication déployés ces dernières années par l'ADII au profit des MRE peuvent en effet expliquer le recours à ces outils de communication mis à la disposition du citoyen.

La Douane au service des projets de développement du pays

Soucieuse de contribuer au dynamisme de l'économie marocaine, l'ADII participe avec grand engagement à la mise en oeuvre des politiques de compétitivité et d'attractivité du pays.

En 2008, la Douane s'est employée à renforcer le rôle économique qui lui est dévolu en assurant l'accompagnement de divers projets structurants et plans nationaux de développement lancés par le Royaume.

>> Accompagnement du projet Renault

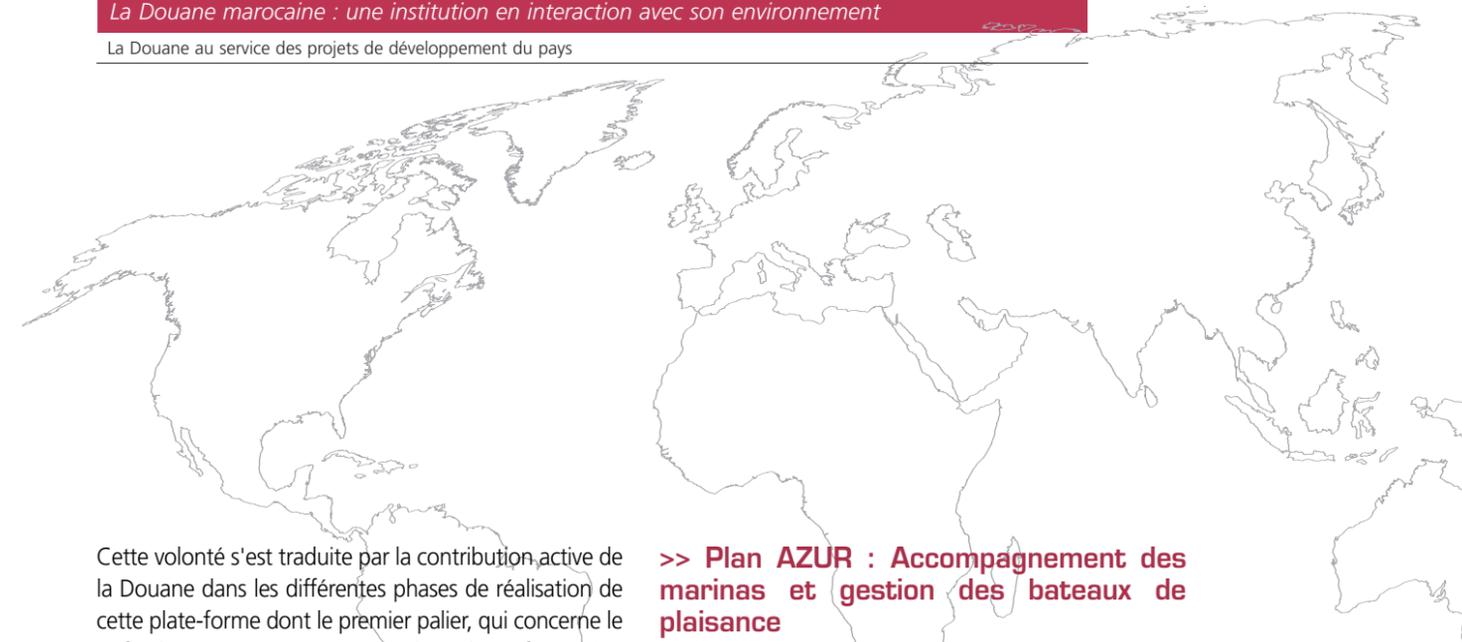
Dans le cadre de l'accompagnement du projet Renault visant la création d'une unité de montage de véhicules dans l'espace franc dit "MELLOUSSA", l'Administration des Douanes a mis tout en oeuvre pour asseoir des procédures adaptées aux spécificités de l'activité projetée.

Ainsi, des mesures procédurales, organisationnelles et de facilitation pour le dédouanement des marchandises tant à l'occasion de leur entrée que suite à leur sortie de la zone franche, ont été arrêtées d'un commun accord dans le cadre du groupe de travail "DOUANE/RENAULT"

>> Contribution à la mise en place du guichet unique portuaire (PortNet)

Le système d'information de la communauté portuaire PortNet, destiné à traiter l'ensemble des échanges des flux documentaires liés aux opérations du commerce extérieur portuaire, revêt une importance particulière pour l'Administration des Douanes.

En effet, de par sa position centrale dans la chaîne du commerce extérieur, l'ADII oeuvre sans relâche pour la simplification de ses procédures et apporte son soutien à tout projet qui s'inscrit dans ce sillage.



Cette volonté s'est traduite par la contribution active de la Douane dans les différentes phases de réalisation de cette plate-forme dont le premier palier, qui concerne le trafic des conteneurs, sera opérationnel vers fin 2009.

>> Accompagnement du Plan National d'Aménagement du Littoral

Dans le cadre de l'accompagnement du Plan National d'Aménagement du Littoral visant la création de villages de pêche et de points de débarquement aménagés, une convention a été signée entre l'ADII et le département de la pêche maritime en décembre 2008. Elle a pour objet la nouvelle procédure d'avitaillement de la flotte de pêche artisanale en carburant et lubrifiants dont les dispositions ont été mises en oeuvre, dans un premier temps, dans les sites pilotes de Mehdiya, Bouznika, Moulay Bousselham, Fnideq et Cala Iris.

Cette procédure, qui devrait être généralisée début 2009, présente l'avantage d'assurer :

- la rationalisation de l'avitaillement en carburant à travers le rapprochement entre la dotation en carburant et le produit livré à la halle ;
- l'harmonisation des règles de gestion suite à la refonte de la procédure de gestion des cartes essences fournies aux pêcheurs par l'Office National des Pêches ;
- une meilleure maîtrise du circuit de commercialisation des produits de la mer grâce aux échanges de données établis mensuellement entre les différents intervenants, à savoir le Délégué des Pêches Maritimes, l'Ordonnateur des Douanes et le Délégué de l'Office National des Pêches.

>> Plan AZUR : Accompagnement des marinas et gestion des bateaux de plaisance

Dans le cadre du Plan Azur, le tourisme balnéaire bénéficiant du soutien des pouvoirs publics, connaît un développement constant dans différents sites du Royaume.

Considérant que le port de plaisance constitue un point d'accès important aux nouveaux sites touristiques, l'ADII veille à l'accompagnement douanier pour le développement des marinas qui sont exposées à une concurrence internationale rude.

Dans ce sens, l'ADII a élaboré une procédure adaptée à leurs activités, susceptible de répondre aux besoins des plaisanciers se rendant au Maroc en vacances ou en villégiature. Cette prestation présente des avantages pour les plaisanciers qui ont la possibilité de garder leurs bateaux au niveau des marinas en bénéficiant du régime d'admission temporaire pour une durée de 6 mois. Il leur est également loisible de les immobiliser, sous certaines conditions, dans les marinas pendant la période d'hivernage.

Aussi, et pour accompagner les marinas dans leurs offres de services et les aider à optimiser leur capacité d'accueil selon les meilleures pratiques internationales, la Douane a veillé à ce que la procédure instaurée permette une meilleure maîtrise du mouvement des bateaux de plaisance.