

## GOUVERNANCE

Audit et contrôle interne	53
Amélioration des conditions d'accueil	54
Communication et ouverture sur l'extérieur	56

La gouvernance  
des pratiques de gestion améliorées,  
pour une Administration performante.



Au-delà de sa mission classique qui consiste à vérifier la régularité et la conformité aux normes légales et réglementaires des actes de gestion, la fonction “ audit et inspection ” au sein de la Douane a évolué pour devenir un instrument orienté de plus en plus vers l’assistance, le conseil et la prévention en privilégiant l’écoute et la participation.

## AUDIT ET CONTRÔLE INTERNE

L’action menée en matière d’audit et de contrôle interne a été marquée durant l’exercice 2006 par une prédominance des missions portant sur l’exécution du service et ce, conformément aux choix stratégiques de l’ADII et aux orientations générales fixées pour l’année, plus particulièrement celles ayant trait à la promotion des règles d’éthique.

Cette action a été centrée sur :

- l’audit et l’inspection ;
- la simplification des procédures ;
- l’amélioration de la qualité de service.

### L’audit du dispositif de contrôle interne

Des actions ont été initiées au niveau des services opérationnels pour recenser les centres de responsabilité composant l’ensemble des métiers et disséquer les processus douaniers.

La finalité étant de favoriser la mutualisation des expériences et le transfert des connaissances en matière de contrôle des activités.

### Le renforcement de l’éthique douanière

La Douane s’attèle à promouvoir en interne une culture d’éthique basée sur les valeurs et les principes déontologiques et ce, à travers :

- la sensibilisation des agents et responsables douaniers par le biais de l’information et de la formation ;
- la mise en place d’un dispositif de dénonciation et de protection des dénonciateurs ;
- le déploiement d’un système informatique devant assurer un meilleur contrôle à distance de l’exécution du service.

## L'audit des performances

L'engagement de la Douane dans la voie de la performance à travers la mise en place de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux modes de gestion exige le recours à des instruments d'évaluation permettant d'apprécier les progrès réalisés.

C'est dans cette optique qu'une démarche a été assise afin de :

- Mesurer le degré de conformité du portefeuille d'objectifs de l'ADII avec les orientations générales de cette dernière ainsi que ses priorités stratégiques et opérationnelles ;
- Evaluer la conformité entre les objectifs déclinés par chaque direction et les missions qui lui sont assignées, ses spécificités et son champ d'intervention ;
- Evaluer le niveau de cohérence entre les objectifs déclinés par les niveaux central et local ;
- Analyser le déploiement des moyens attribués en fonction des priorités, de la charge des Directions Régionales et des lacunes à combler pour une action efficace sur le terrain.

## AMÉLIORATION DES CONDITIONS D'ACCUEIL

Soubassement d'une relation réussie avec le public, la disponibilité, l'écoute et la communication constituent les éléments piliers de la démarche d'accueil et d'information adoptée par l'Administration des Douanes.

Tout un dispositif comprenant une variété de moyens d'information et de communication mobilisant d'importantes ressources humaines et matérielles est mis en place dans l'objectif de garantir à l'ensemble des usagers un accès rapide aux services douaniers.

A ce titre, le dispositif d'accueil, d'information et d'orientation fait l'objet d'un suivi rigoureux et d'une évaluation régulière, mettant les différents besoins de l'utilisateur au centre des préoccupations majeures de cette Administration allant dans le sens de l'amélioration de la qualité des prestations douanières.

## Accueil des Marocains Résidant à l'Étranger

Dans le cadre de l'opération de transit de nos compatriotes résidant à l'étranger, la Douane a pris un ensemble de mesures dans le dessein d'assurer à cette catégorie d'utilisateurs des conditions optimales d'accueil et un passage fluide aux postes frontaliers sans pour autant faillir à sa mission de contrôle.

Informers les marocains résidant à l'étranger (MRE) de leurs droits et de leurs devoirs figure parmi les préoccupations premières de la Douane. C'est ainsi que différents supports d'information ont été élaborés en 2006. L'on peut citer notamment :

- le guide des MRE récapitulant les dispositions réglementaires douanières les concernant ;
- un flyer sensibilisant les MRE sur le rôle et la mission du corps douanier et mettant en avant les principales actions menées en leur faveur pour garantir des conditions meilleures de passage en douane ;
- des affiches et affichettes d'information et de vulgarisation des produits et services dédiés à cette population.

Afin d'atteindre le plus large spectre de MRE, ces différentes publications, disponibles sur le site web et auprès des services de l'ADII, ont été diffusées tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du Royaume à travers des circuits variés : les Fondations Mohamed V pour la solidarité et Hassan II pour les MRE, les ambassades et consulats du Maroc à l'étranger, les associations de MRE installées dans les pays hôtes et les sites web qui leur sont dédiés.

D'un impact certain, compte tenu de son rôle de relais, le canal de la presse écrite et audiovisuelle a été utilisé pour informer et sensibiliser la population MRE. De nombreux reportages et entretiens ont ainsi été accordés par des responsables douaniers à des chaînes radiophoniques et télévisées nationales et locales durant la campagne d'accueil 2006.

Sur le plan infrastructure et venant conforter la volonté de la Douane d'offrir un service de proximité, des box faisant office de bureaux d'information et de renseignement ont été installés au niveau des principaux points de passage à l'attention des MRE. Des réaménagements ont également été entrepris pour certaines structures douanières caractérisées par une affluence importante de MRE. Tel est le cas de l'ordonnancement de Bab Sebta pour lequel il a été notamment procédé à l'installation de différents panneaux signalétiques distinguant les autocars des fourgons ainsi que le passage emprunté par les MRE et les touristes.

### Ligne téléphonique pour MRE

Opérationnelle du 15 juin au 15 septembre 2006, la Hotline MRE a pris en charge plus de 400 appels téléphoniques.

Des écrans plasma ont, par ailleurs, été déployés au niveau des mêmes points de passage pour véhiculer des informations douanières diverses et utiles aux MRE.

De surcroît et afin de renforcer le dispositif d'accueil, d'information et d'assistance de la Douane, une ligne téléphonique spécialement dédiée aux MRE a été mise en place durant la période estivale 2006 dans le but d'apporter à la communauté marocaine émigrée éclaircissements et réponses à ses interrogations sur le plan douane, mais aussi pour l'assister en temps réel en cas de difficultés rencontrées lors du passage aux postes frontaliers.

Consciente que l'amélioration de la qualité de service est intimement liée à l'implication et à l'adhésion de son personnel, l'ADII ne manque pas de le sensibiliser quant à l'impératif d'accorder à l'accueil des MRE et des usagers de manière générale tout l'intérêt qui se doit.

## COMMUNICATION ET OUVERTURE SUR L'EXTÉRIEUR

Transparence, communication et concertation sont autant d'ingrédients essentiels de la politique d'ouverture de l'ADII qui conditionnent la pérennité de son image de marque.

En 2006, la Douane a poursuivi la mise en œuvre de son plan national de communication lancé l'année précédente et dont les grandes lignes sont en harmonie avec les orientations de l'institution visant une meilleure interactivité avec l'environnement externe.

Adoptant une approche réactive et anticipative, l'Administration des Douanes diversifie d'année en année ses canaux d'information et de communication pour mieux faire connaître à ses usagers et à ses différents partenaires l'action qu'elle mène ainsi que les missions tant classiques qu'émergentes qui lui sont confiées. La finalité étant d'obtenir l'adhésion de toutes ces composantes, particulièrement le milieu des affaires, à ses projets phares afin de créer la dynamique et la synergie nécessaires à l'aboutissement d'objectifs communs.

Cette stratégie de communication externe se veut évolutive pour mieux prendre en compte les besoins et attentes d'un environnement complexe. La conception de produits et d'actions à caractère communicationnel est ainsi adaptée aux profils informationnels des différentes catégories du public au sein duquel les opérateurs économiques constituent le premier et principal consommateur du service douanier.

Dans le même sillage, la concertation a continué d'occuper en 2006 une place de choix dans la vision de l'ADII consacrée au principe de l'ouverture sur l'extérieur. Qu'il s'agisse de chantiers permanents ou de projets entamés au cours de cet exercice, la Douane a renforcé davantage le dialogue et l'échange avec le secteur privé ainsi qu'avec les différents acteurs de la scène économique nationale.

Cette entreprise a été formalisée par l'organisation de rencontres-débats, de séminaires d'information et de sensibilisation ainsi que par la participation à des manifestations et événements conduits aux niveaux national et international.

Ce choix procède de la volonté affirmée de l'ADII de donner de l'élan à sa politique d'ouverture et d'entretenir, dans la confiance et la durabilité, un relationnel construit avec ses divers interlocuteurs sur la base de rapports équilibrés et transparents allant dans le sens des aspirations des deux parties.