

L'Administration des douanes s'y met

Imane Nigrou

inigrou@aujourd'hui.ma

L'administration des douanes et impôts indirects (ADII) vient de diffuser une circulaire sur la gestion des relations avec ses clients-entreprises (GRC-Entreprises). Daté du 26 juillet 2016, ce document précise qu'il s'agit d'un nouveau système à même de garantir une relation durable avec les entreprises, indépendamment de leur taille et de leur secteur d'activité. Détails.

L'ADII s'active pour maintenir un contact permanent avec ses partenaires. Après la mise en place d'un bon nombre de canaux et outils d'accompagnement au profit des opérateurs économiques, l'institutionnalisation des relations avec les associations professionnelles, l'adoption d'une charte d'accueil, et l'installation d'un service e-réclamations, l'ADII entame d'autres chantiers. Elle met ainsi en

place toute une machine dédiée à GRC-Entreprises. Pour mener à bien cette initiative, l'ADII lance un appel à contribution adressé aux différentes composantes de son écosystème. Il s'agit essentiellement des structures centrales et régionales. Cela dit, ce sont à la fois le service central et les services régionaux chargés de la GRC qui assureront la tâche de coordination et domiciliation des actions d'accompagnement engagées dans ce cadre.

PME, start-up, gros comptes... à qui s'adresser ?

Dans sa circulaire, l'ADII précise que la relation client qui concerne les gros comptes sera assurée au niveau du service central au moment où les services régionaux se pencheront sur les Petites et moyennes entreprises (PME). Pour ce qui est des entreprises en cours de démarrage, en l'occur-

rence les start-up, celles-ci bénéficieront d'une attention particulière au niveau de l'ADII. A en croire l'Administration, «*les structures en charge de la GRC Entreprises réserveront une gestion particulière de la relation avec les entreprises en démarrage (start-up), porteuses d'un projet d'investissement ou d'exportation*».

Les start-up seront, en effet, parrainées «*par la désignation d'un référent chargé de leur faciliter le démarrage de leur activité*», explique l'ADII. Ce processus d'accompagnement en question sera détaillé par la suite dans un guide à la disposition des services en charge de la gestion de la relation client.

Par ailleurs, et en plus de l'accueil classique des opérateurs, l'ADII a décidé d'adopter une démarche proactive. Elle consisterait à «*aller vers des entreprises sélectionnées, selon des critères quantitatifs et qualitatifs*

définis, intégrant le positionnement géographique, l'historique de l'activité du commerce extérieur ainsi que des indicateurs économiques de l'entreprise», précise la même source tout en indiquant que l'ensemble des listes arrêtées lors de ce processus est appelé à être constamment mis à jour. Il est à souligner que la GRC Entreprises s'aligne sur les objectifs de la stratégie 2015 de l'ADII initialement développée dans le but de se mettre au niveau des exigences des opérateurs économiques, des particuliers et des institutionnels.

Par le biais de la GRC-Entreprises, l'ADII envisage de poursuivre sa politique de proximité en maintenant ses clients et entreprises constamment informés et, si besoin, leur fournir des réponses à leur demande. Il est également question de mettre en place une approche d'évaluation continue de l'efficacité de cette action.