

La digitalisation des procédures de l'Office des Changes, une priorité en voie d'affirmation

À l'ère de la dématérialisation et de la numérisation et face à l'évolution aussi rapide que fulgurante des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'Office des Changes s'est adapté et s'est réinventé. Télé-déclaration, télé-services, traitement dématérialisé des demandes d'autorisation, Système de Gestion des Dotations, Services Dotation touristique complémentaire, Télé-déclaration des EX-MRE, Échange de Données avec les Banques, plateforme des enquêtes statistiques, base de données statistiques, gestion en ligne des réclamations et des demandes d'information : les solutions digitales de l'Office des Changes sont légion. Leur mise en place a complètement reconfiguré en profondeur les principales procédures administratives de l'Institution.



Projetée dans une vision avancée de la qualité des services et mue par la volonté d'accélérer le rythme de la simplification des procédures, l'Office des Changes fait de la transformation numérique une haute priorité. Il s'est, ainsi, lancé, depuis quelques années, dans un vaste chantier de dématérialisation de ses procédures afin de s'aligner sur les Orientations Royales qui appellent à la numérisation de l'Administration pour la rapprocher davantage des besoins de l'utilisateur en termes d'efficacité, de qualité et de transparence.

L'intérêt grandissant accordé à la dématérialisation procède du souci de l'Office des Changes d'alléger les exigences faites à ses usagers en assouplissant leurs démarches administratives à accomplir auprès de ses services.

Des prestations en ligne en phase avec les attentes des usagers

S'inscrivant dans le vaste mouvement de modernisation et de transparence de l'Administration Marocaine, l'Office des Changes a lancé une dynamique de performance où l'intérêt de l'utilisateur (citoyen, entreprise, partenaire...) est prépondérant. Une large panoplie de e-services a été développée et déployée pour simplifier et rendre accessibles ses différents services.

La palette des prestations en ligne de l'Office des Changes ne cesse de s'enrichir au fil du temps tenant compte des exigences de simplification et de l'impératif d'adaptation aux mutations profondes et accélérées de l'économie marocaine et des attentes changeantes des usagers.

Dématérialisation du processus de traitement des demandes d'autorisation : réel vecteur d'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité du processus Érigée en choix stratégique, la dématérialisation des procédures a franchi un nouveau cap qui vient raffermir encore l'engagement déterminé de l'Office des Changes en la matière par la dématérialisation complète du processus d'instruction et d'étude des demandes de dérogation reçues par l'Office des Changes sous format papier.

Le processus de traitement des demandes de dérogation a pu, ainsi, gagner en efficacité et en efficacité garantissant aux usagers davantage de célérité et de transparence dans le traitement de leurs requêtes introduites auprès de l'Office des Changes.

En outre, cette démarche permet de disposer d'un outil de suivi quantitatif des délais de traitement au niveau des différentes étapes du processus d'étude et d'instruction des demandes de dérogation introduites auprès de l'Organisme.

Télé-services : introduire à distance les demandes d'autorisation

La dématérialisation des formalités afférentes à l'introduction des demandes d'autorisation non prévues par la réglementation des changes a facilité aux citoyens et aux opérateurs l'accès aux services de l'Office des Changes. La plateforme guide le requérant dans la préparation de sa demande d'autorisation et lui offre la possibilité de suivre, à distance, toutes les étapes du traitement de son dossier.

Le requérant peut même consulter la lettre de réponse, scannée et publiée en version PDF sur la plateforme. Il pourra, par la suite, récupérer son autorisation par la suite par voie postale ou auprès de l'Office des Changes.

En 2020, l'Office des Changes prévoit de généraliser la plateforme télé-services à tous ses usagers, même occasionnels, afin de leur faciliter le dépôt des demandes d'autorisations, relatives aux opérations dérogatoires à la réglementation des changes en vigueur.

Système de Gestion des Dotations : centraliser les données pour éviter les dépassements

La mise en place du Système de Gestion des Dotations, début 2016, a permis aux opérateurs de change manuel : banques intermédiaires agréées, bureaux de change et établissements de

paiement autorisés à effectuer les opérations de change manuel de s'assurer en temps réel des droits de chaque requérant au titre des dotations de voyages prévues par les dispositions de la réglementation des changes en vigueur.

La solution centralise les données pour éviter les dépassements des plafonds fixés par la réglementation des changes et garantit, par conséquent, un contrôle plus efficace et plus efficient des opérations de change.

En outre, cet outil permet à toute personne physique la consultation de son solde en termes de dotation (dotation touristique, dotation Hajj, Allocation départementale) en temps réel.

Service Dotation Touristique supplémentaire : calculer en ligne le supplément de la dotation touristique

Afin de simplifier les modalités d'octroi du supplément de la dotation touristique et de dématérialiser les documents exigés pour bénéficier de cet avantage, l'Office des Changes a développé, en concertation avec la Direction Générale des Impôts, une plateforme informatique pour la gestion électronique dudit supplément.

La mise en ligne de cette solution vise à améliorer les services rendus aux usagers par l'informatisation de la gestion d'octroi du supplément de la dotation touristique et la réduction des délais et des

démarches administratives.

Accessible à partir du portail internet de l'Office des Changes via le lien https://dotatest.oc.gov.ma/SGD_IR/, ce nouveau service en ligne offre aux personnes concernées la possibilité de bénéficier du supplément de la dotation touristique.

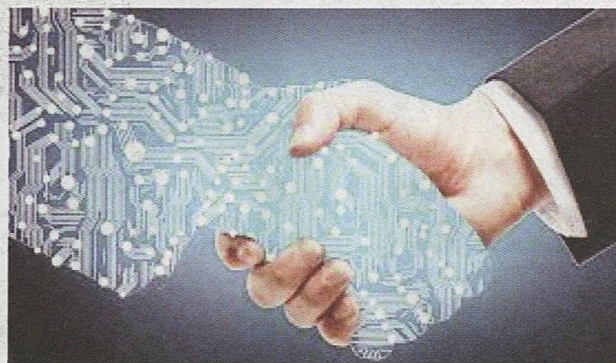
Télé-déclaration : déclarer en ligne les opérations de change

Faciliter la communication avec les opérateurs, dématérialiser les comptes rendus, alléger la tâche aux opérateurs en éliminant à terme la transmission des comptes rendus sous format papier et assurer une meilleure gestion des comptes rendus transmis périodiquement par les opérateurs économiques, tels sont les principaux objectifs qui ont présidé à la vision de l'Office des Changes, tendant à mettre en place un système de télé-déclaration performant et accessible à tout moment. Outre l'allègement de la charge aux opérateurs, la réception des comptes rendus par voie électronique permet aux services de l'Office des Changes chargés de la supervision des dites opérations de surmonter les contraintes liées à la saisie des données des comptes rendus reçus sur support papier et d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du contrôle a posteriori des opérations de change.

Télé-déclaration des EX-MRE : les obligations déclaratives accomplies en ligne

Dans le cadre des efforts entrepris par l'Office des Changes visant à faciliter les obligations déclaratives des personnes concernées par les dispositions de la loi n°63-14 relative aux avoirs et liquidités détenus à l'étranger par les Marocains Résidant à l'Etranger qui transfèrent leur résidence fiscale au Maroc, une plateforme de déclaration a été conçue et mise en ligne sur son portail internet. Cette interface, accessible en arabe et en français, garantit aux anciens MRE, un accès simple et rapide à toutes les formalités de déclaration pour effectuer en ligne leurs déclarations des avoirs détenus à l'étranger.

Après l'accomplissement, via la nouvelle plateforme de déclaration, de toutes les démarches de déclaration, un courrier électronique est adressé au déclarant



contenant la restitution de sa déclaration et l'accusé de réception qui lui permettra d'ouvrir un compte «Ex MRE».

Echange de Données avec les Banques : véritable outil d'optimisation du contrôle de change

L'Office des Changes s'est engagé dans un travail de dématérialisation de l'échange des données avec les banques de la place. Le système d'Echange de Données Informatisé avec les intermédiaires agréés (EDI) vise à optimiser le nombre de reportings bancaires et à étendre leur champ de couverture pour permettre, ainsi, aux services chargés de la supervision de disposer des données et des informations nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Ces reportings portent sur le répertoire des flux financiers à l'international, le répertoire des comptes et des cartes de crédit internationales ainsi que le répertoire de domiciliation des titres d'importation.

Plateforme des enquêtes statistiques : la collaboration des opérateurs pour produire des statistiques de qualité

La mission statistique de l'Office des Changes n'est pas en reste, des efforts ont été entrepris par l'Office des Changes pour la dématérialisation, notamment, des procédures de déclaration statistique.

Le lancement de la plateforme des enquêtes statistiques s'inscrit dans le cadre des efforts entrepris par l'Etablissement visant à faciliter les déclarations à des fins statistiques et à consolider ses démarches de dématérialisation et de sécurisation de l'information. La plateforme électronique permet aux opérateurs économiques de s'acquitter de leurs obligations de déclaration de manière fluide et sécurisée tout en leur garantissant la confidentialité

des données déclarées.

Base de données statistiques : les données statistiques accessibles en quelques clics

En vue d'assurer une large diffusion des statistiques des échanges extérieurs, conformément aux normes et standards internationaux, une base de données du commerce extérieur a été mise en ligne sur le portail de l'Office des Changes. Cette base de données interactive permet la consultation et l'extraction des statistiques mensuelles des importations et des exportations depuis l'année 1998.

De plus, depuis 2018, des séries statistiques relatives aux investissements internationaux et à la balance des paiements et la position extérieure globale sont également mises à la disposition des usagers.

Gestion des réclamations et des demandes d'information en ligne : L'Office des Changes encore plus proche de ses usagers

L'Office des Changes était parmi les établissements publics pionniers à mettre en place une rubrique de proximité sur son portail internet. En juillet 2010, la rubrique «Vos doléances» est venue enrichir le contenu du portail www.oc.gov.ma.

Avec la dernière refonte du portail internet de l'Office des Changes et dans un souci d'amélioration continue, deux interfaces, «Espace requêtes» et «Doléances», occupent désormais un emplacement mieux apparent sur la page d'accueil du nouveau portail.

Les deux rubriques permettent aux opérateurs économiques et aux particuliers d'émettre leurs demandes d'informations, d'exprimer leurs réclamations et leur mécontentement et de formuler leurs remarques et leurs suggestions au sujet des diverses déci-

sions prises par l'Office des Changes.

Les informations véhiculées par les doléances et les réclamations reçues renseignent le top management de l'Office des Changes, sur la perception par les tiers de l'image de l'organisme, sur les dysfonctionnements éventuels dans ses process, sur la qualité des services rendus ainsi que sur le degré de complexité de la réglementation des changes.

De telles informations servent à la prise de décisions afin d'améliorer le service rendu aux citoyens et permettre à l'Office des Changes d'assurer avec efficacité son rôle d'organisme facilitateur et accompagnateur de l'opérateur économique

Site internet de l'Office des Changes : un portail aux multiples fonctionnalités

Moderne, interactif, davantage ergonomique, entièrement en responsive design et linguistiquement plus riche, le nouveau site de l'Office des Changes, lancé le 23 novembre 2018, offre aux usagers et aux partenaires de l'Institution un accès nettement amélioré aux dispositions de la réglementation des changes et aux données statistiques des échanges extérieurs et met à leur disposition ses différents services en ligne.

Le nouveau portail met en avant tous les services en ligne de l'Office des Changes (télé-déclaration, télé-services, télé-déclaration des EX-MRE, plateforme des enquêtes statistiques), propose des espaces interactifs de proximité pour demande d'information, réclamation ou suggestion, permet d'accéder à la foire aux questions et à la médiathèque, organise ses rubriques par public cible et intègre un espace presse et une médiathèque enrichie par des capsules vidéos didactiques ayant pour objectif la vulgarisation et simplification des dispositions de la réglementation des changes.

La mise en ligne du nouveau portail réaffirme l'engagement de l'Office des Changes à moderniser et rénover ses outils d'information et de communication et conforte ses efforts continus pour garantir à ses usagers et partenaires un service de qualité et de proximité.