

Rapport de gestion



2021

www.oc.gov.ma



"Par ailleurs, malgré la crise et ses retombées, la confiance placée dans notre pays et dans le dynamisme de son économie se confirme et se consolide, comme l'attestent la hausse, jusqu'au mois d'août dernier, des investissements directs étrangers estimée à 16%, et l'augmentation des transferts des MRE qui a atteint environ 46% à la même période. Ces évolutions favorables ont permis au Maroc de disposer de réserves de change confortables représentant 7 mois d'importations."

Extrait du discours prononcé par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, à l'occasion de l'ouverture de la 1ère session de la 1ère année législative de la 11ème législature.

SOMMAIRE

Mot du Directeur	6
Faits marquants	8
Gouvernance, organisation et pilotage stratégique : les piliers d'une administration moderne et performante	13
Transformation digitale : une opportunité	18
Vers une nouvelle approche d'accompagnement des usagers	27
Elaboration des statistiques des échanges extérieurs : l'Office des Changes conforte son positionnement	34
Supervision des opérations de change : un contrôle ciblé, efficace et efficient	42
Contentieux change : une gestion prônant la transparence et la bonne gouvernance	48
Développement RH : Valorisation du capital humain et renforcement des compétences	51
Etats financiers	54



Mot du Directeur

Après une année 2020 bouleversée par une crise sanitaire à nulle autre pareille, l'année 2021, quoique toujours perturbée par la pandémie, a plus que jamais mis en exergue la résilience, le renouvellement et la capacité de l'Office des Changes à mener le changement, à avancer et à transformer.

Au cours de cette année, qui marque le parachèvement du Plan d'Actions Stratégiques (PAS) 2017-2021, l'Office des Changes a pu, malgré un contexte mouvant et imprévisible, conforter ses choix stratégiques, engager les changements nécessaires et réaffirmer son positionnement en tant qu'organisme de régulation et de contrôle résolument tourné vers l'avenir.

En dépit d'une conjoncture hors du commun, l'Office des Changes a pu traduire ses engagements en actions concrètes en accélérant la mise en œuvre d'importants chantiers d'une grande envergure portant notamment sur la digitalisation, l'optimisation du contrôle de change, le perfectionnement des outils de supervision, l'amélioration de la qualité des services et le renforcement de sa notoriété en tant que producteur des statistiques des échanges extérieurs.

Résolument engagé sur la voie de la transformation numérique, l'Office des Changes s'est employé, au cours de l'année 2021, à poursuivre le processus de digitalisation par le perfectionnement et l'enrichissement de ses services en ligne et le déploiement de nouvelles interfaces dans le but de dématérialiser ses différents prestations et services et d'en améliorer la qualité et l'accessibilité.

Mu par la volonté de fluidifier les échanges et les interactions avec ses partenaires, l'Office des Changes a adhéré, en 2021, au réseau SWIFT. L'adhésion à ce réseau international s'inscrit dans la lignée de notre programme de digitalisation des processus et de notre politique visant l'allègement des obligations déclaratives des opérateurs économiques.



Hassan Boulaknadal

“

L'Office des Changes est plus que jamais engagé pour appréhender les défis présents et futurs et accompagner notre pays dans son projet ambitieux de développement.

”

S'appuyant sur son expertise, son agilité renforcée, ses capacités de créativité et son potentiel d'innovation, l'Office des Changes a expérimenté de nouveaux procédés technologiques en lançant sa première application mobile : OC CONNECT. Cet outil digital, voué à évoluer et à s'enrichir, donne accès à diverses fonctionnalités : solde des dotations en devises, calcul du supplément de la dotation voyages personnels, foire aux questions, doléances, géolocalisation des points de change, etc.

Ce très bref panorama ne serait pas complet sans mentionner notre investissement en faveur des usagers, le renforcement de notre mobilisation à l'international et l'effort continu d'amélioration de l'efficacité de l'institution. Dans ce contexte, l'Office des Changes a continué à être proactif et s'est étroitement concerté avec les opérateurs économiques pour mettre en place un cadre réglementaire flexible, en phase avec les impératifs de la relance et qui s'inscrit dans l'esprit et l'ambition du Nouveau modèle de Développement.

Au niveau international, le rayonnement de l'Office des Changes s'est consolidé avec sa désignation par le Département Statistiques des Nations Unies pour conduire la révision des standards internationaux en matière des statistiques du commerce international des biens et des services.

Par ailleurs et afin de renforcer les bases d'une administration agile, performante et moderne, l'Office des Changes a poursuivi ses chantiers relatifs à la simplification des procédures en se conformant aux dispositions de la loi n° 55.19 relative à la simplification des procédures et des formalités administratives. Transparence, considération mutuelle et respect des engagements sont désormais les fondements du nouveau paradigme régissant notre relation avec nos différents usagers.

Il est clair que ces performances ne sauraient être atteintes sans la mobilisation et l'implication des Femmes et des Hommes qui font l'Office des Changes. Animés des valeurs d'exemplarité, de rigueur et de réactivité, ils ont pu, dans un nouvel environnement inédit, inhabituel et imprévu, faire preuve de résilience et d'abnégation pour remplir leurs missions et garantir la continuité des services.

Et c'est avec un nouvel élan que l'Office des Changes, continuera de s'acquitter pleinement de ses missions. Un nouveau Plan d'Action Stratégique sera déployé au début de l'année 2022. Ayant trait à l'opérationnalisation du Nouveau Modèle de Développement et au lancement d'une nouvelle génération de projets et de réformes intégrés, les axes de la nouvelle stratégie inspireront nos décisions et guideront nos actions pour les cinq années à venir.

Fort d'un capital humain qualifié, d'une vision claire et d'un mode de gouvernance efficient, l'Office des Changes est plus que jamais engagé pour appréhender les défis présents et futurs et accompagner notre pays dans son projet ambitieux de développement.

Hassan Boulaknadal

Directeur de l'Office des Changes

Faits marquants



Dernière ligne droite pour la finalisation des projets inscrits au Plan d'Actions Stratégiques (PAS 2017-2021), 2021 a été, pour l'Office des Changes une année de bilan et de construction.

Au cours de cette année, l'Office des Changes a mis un fort accent sur l'innovation et la transformation numérique. Un palier supplémentaire dans l'utilisation des nouvelles technologies a été franchi pour améliorer nos prestations et renforcer l'accessibilité de nos services à distance.

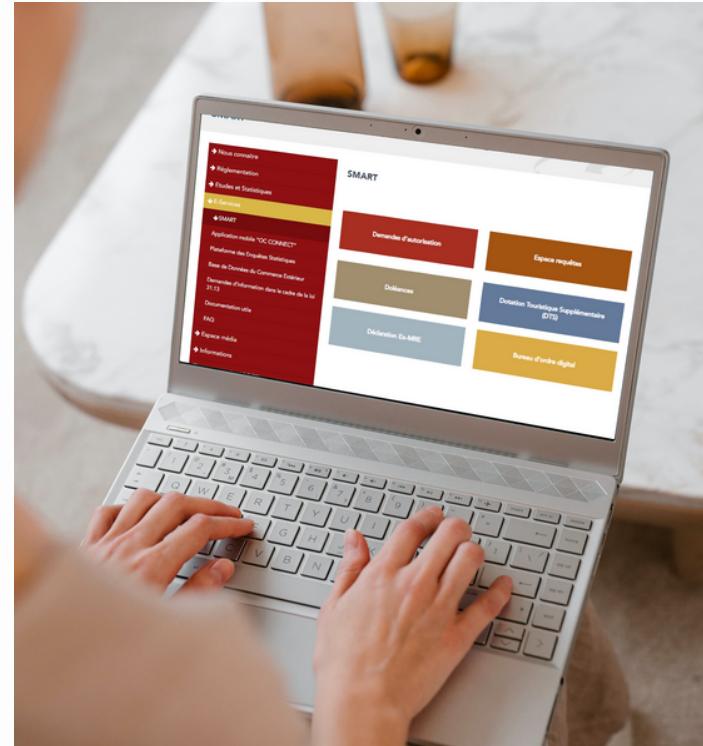
L'année 2021 a, aussi, été celle de l'accélération des chantiers centraux engagés par l'Office des Changes. Des avancées considérables, versées dans le sens de l'édification d'une administration moderne et performante, ont été enregistrées en matière d'optimisation du contrôle des opérations de change, de perfectionnement des outils de supervision, d'amélioration de la qualité des publications statistiques, de renforcement des actions de communication et d'amélioration de la relation avec les usagers.

Retour sur une année, riche, dense et très particulière qui clôt le Plan d'Actions Stratégiques 2017-2021 de l'Office des Changes.

Bouquet e-services "SMART": toujours plus simple, plus accessible et plus innovant

Initialement conçue et développée pour recevoir les demandes d'autorisation et les déclarations des usagers, la plateforme SMART (Système de Management des Autorisations Reportings et Traitements) , a opéré une mue et a retrouvé une reconfiguration et une pertinence nouvelles. En 2021, la plateforme SMART s'est enrichie et s'est perfectionnée en regroupant l'ensemble des services numériques proposés par l'Office des Changes.

Accessible via le portail internet de l'Office des Changes (<https://www.oc.gov.ma/fr/e-services/SMART>), la plateforme SMART offre, désormais, un point d'entrée à un ensemble de services digitaux d'accompagnement, d'information, d'introduction et de suivi des demandes.



L'Office des Changes adhère au réseau International SWIFT

À l'issue d'un travail rigoureux qui s'est déployé sur plusieurs mois en partenariat avec le secteur bancaire, l'Office des Changes a adhéré, au début du mois d'Août 2021, au réseau international SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication).

L'adhésion de l'Office des Changes au réseau SWIFT, qui s'impose comme une solution pragmatique, s'inscrit dans la lignée de son programme de digitalisation des processus et de sa politique visant

l'allègement des obligations déclaratives des opérateurs économiques et la réduction des risques opérationnels.

En effet, les données fournies par SWIFT permettront à l'Office des Changes de disposer des informations relatives aux opérations de change à même d'alléger les comptes rendus bancaires transmis à ses services de supervision et de surmonter les contraintes rencontrées par les banques et les opérateurs économiques.

"OC CONNECT" : l'Office des Changes se met à la technologie mobile

Fin Juillet 2021, l'Office des Changes a procédé au lancement de sa première application mobile : "OC CONNECT". Il s'agit d'un nouveau procédé technologique qui vient confirmer l'expertise de l'Office des Changes, ses capacités de créativité et son potentiel d'innovation.

Disponible pour Android et IOS, « OC CONNECT » offre à ses utilisateurs la possibilité de consulter à distance et en toute sécurité le solde de leurs dotations personnelles en devises et de visualiser l'historique des opérations d'achat de devises effectuées auprès des opérateurs de change via une interface fiable et intégrée.



Amélioration des relations avec les usagers, cette autre priorité

Toujours en quête d'amélioration de ses services, l'Office des Changes ambitionne de promouvoir un climat de confiance, d'assoir les jalons d'un nouveau paradigme de la relation entre l'administration et ses usagers et de mettre en place un service public visible, innovant, performant, à rebours de l'image du passé.

Ainsi, pour l'Office des Changes qui a inscrit sa démarche dans une logique d'amélioration constante de ses prestations à l'effet de se hisser à la hauteur des attentes de ses partenaires et usagers, l'année 2021 a connu le parachèvement du déploiement du dispositif national de simplification des procédures administratives conformément aux dispositions de la loi n° 55.19 ainsi que l'adoption des principes de transparence et du droit d'accès à l'information prônés par les dispositions de la loi n°31-13.



Statistiques des échanges extérieurs : l'Office des Changes à la tête d'une commission de l'ONU

En matière d'établissement des statistiques des échanges extérieurs, l'Office des Changes a pu, en 2021, se positionner en force et conforter sa notoriété à l'échelle internationale.

En consécration de ses efforts continus pour garantir des statistiques fiables et de qualité respectant les normes internationales et les bonnes pratiques statistiques, l'Office des Changes a été désigné par le Département Statistiques des Nations Unies pour conduire la mission de révision des standards internationaux en matière des statistiques du commerce international des biens et des services.

La révision concernera les deux manuels sur les échanges internationaux de biens et celui relatif aux échanges de services pour mieux intégrer et harmoniser les statistiques des entreprises et du commerce.

Le Maroc dirigera et coordonnera les travaux de l'équipe spéciale sur les statistiques du commerce international (Task Team on Trade: TTT), conjointement avec le Portugal. Les premières réunions du TTT étaient prévues pour le mois d'Octobre 2021 et se sont tenues en ligne, vu la conjoncture actuelle.

Le choix de l'Office des Changes pour conduire les travaux de cette mission onusienne est une reconnaissance claire de sa stature incontestée en tant que producteur des statistiques fiables, respectant les normes et les standards internationaux.

L'Office des Changes est actuellement érigé en référence en matière de production des statistiques des échanges extérieurs.

Le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux se renforce

En 2021, le Maroc a continué de renforcer son dispositif, en matière de Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC-FT) pour se conformer aux standards internationaux, notamment les normes du Groupe d'Action Financière « GAFI ».

Dans le prolongement des actions engagées dans ce cadre, l'Office des Changes a poursuivi la mise en œuvre de sa feuille de route pour la période 2021-2022 en publiant

la circulaire n°1/2021 relative aux obligations des sociétés de change de devises en matière de vigilance et de veille interne.

Dans la lignée de ses efforts pour lutter contre ce fléau, l'Office des Changes a misé sur l'encadrement, l'accompagnement et la sensibilisation des sociétés de change de devises, dont il constitue l'autorité de supervision et de contrôle en matière de LBC-FT.

Une concertation rapprochée avec les opérateurs économiques

En 2021, les interactions de l'Office des Changes avec les opérateurs économiques se sont intensifiées et multipliées afin de mettre en œuvre et donner forme aux nouvelles recommandations du Nouveau Modèle de Développement et de servir, par conséquent, la nouvelle ambition et le nouveau cap de développement.

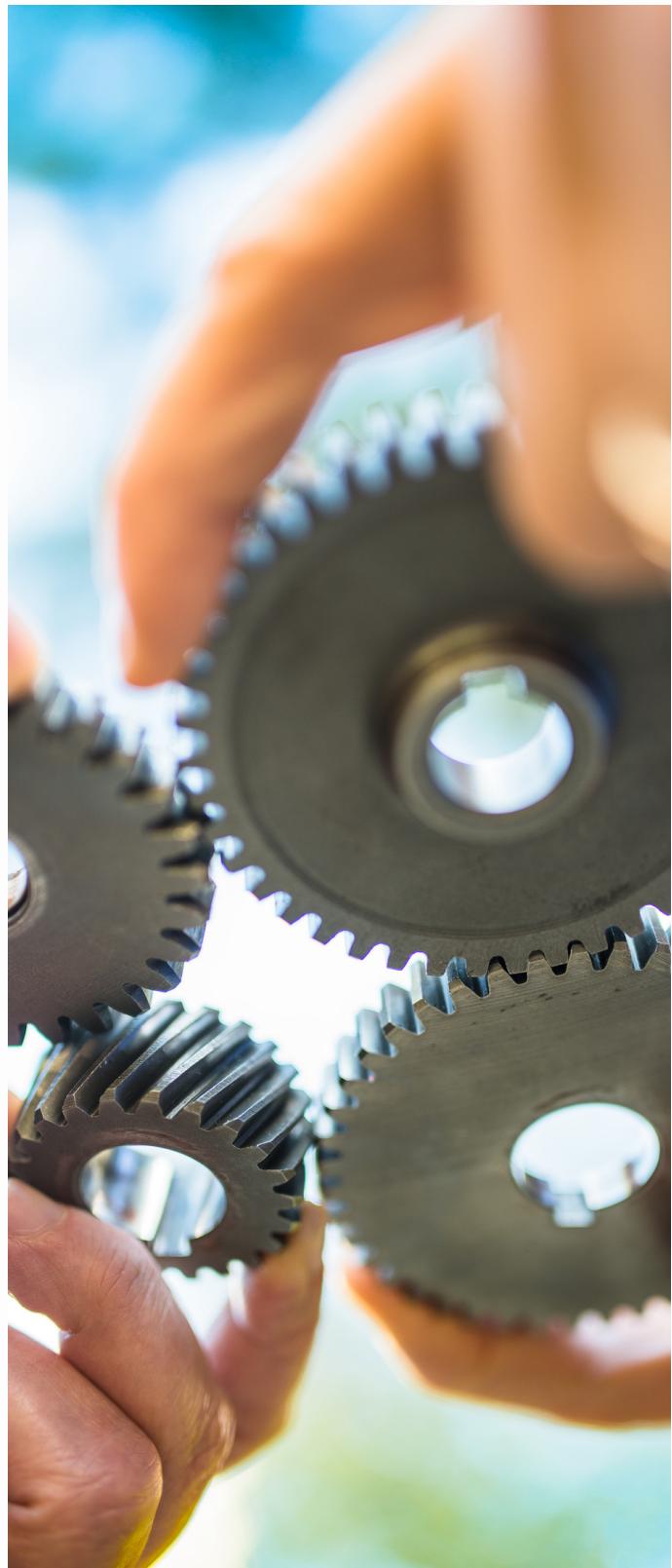
Il s'est engagé, de manière proactive, à tisser des liens forts et durables avec nombre de partenaires dans l'objectif d'enclencher une nouvelle dynamique en libérant les énergies et en restaurant la confiance pour accélérer la marche vers le progrès de l'économie du Royaume.

C'est dans cet esprit que des rencontres d'échange et d'information ont été organisées avec les banques et les opérateurs économiques.

Les différents séminaires animés par l'Office des Changes ont constitué un véritable espace d'écoute, de partage et d'échange pour approfondir les connaissances, clarifier les interprétations et lever les ambiguïtés qui pourraient entourer certains aspects de la réglementation des changes.

Riches en débat et en échange, ces rencontres ont constitué une occasion privilégiée pour recenser les besoins et sonder les attentes des opérateurs économiques.

Cette démarche participative, constructive et consensuelle a permis à l'Office des Changes de tenir compte des besoins réels des opérateurs économiques lors de l'élaboration de l'Instruction Générale des Opérations de Change 2022.



Gouvernance, organisation et pilotage stratégique : les piliers d'une administration moderne et performante



L'Office des Changes s'est engagé, ces dernières années, dans un ensemble d'actions visant à conformer sa gestion et ses pratiques aux principes de bonne gouvernance afin d'optimiser son mode de fonctionnement, de répondre aux exigences de modernisation des établissements publics et de promouvoir la transparence, l'intégrité et l'éthique.

S'appuyant sur les valeurs de responsabilité, de performance, d'efficacité et d'intégrité, l'Office des Changes prône un management participatif, impliquant un mode de gouvernance solide et efficace, basé sur une organisation transparente.

Dans cet esprit, l'Office des Changes a instauré le principe de la collégialité dans la prise des décisions. À travers des réunions régulières dans le cadre des différents Comités internes, les décisions se prennent en collégialité et la collaboration entre les différentes structures est valorisée.

Engagé sur la voie de l'amélioration de sa gouvernance, l'Office des Changes accorde une place de choix à l'amélioration de son système de pilotage et de son dispositif de contrôle interne.

Actuellement, le processus de gestion des risques et le système de contrôle interne permettent d'identifier les risques potentiels, de les analyser et d'adopter les mesures adéquates.

Une prise de décision concertée et transparente

LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Le Ministre de l'Economie et des Finances détermine les modalités générales de gestion de l'Office des Changes. Il fixe, notamment, la nature, le taux et les modalités de perception des redevances et commissions encaissées par l'Office à l'occasion des opérations dont celui-ci a la charge; Il arrête son budget annuel et approuve ses comptes et bilans.

LE COMITÉ DE DIRECTION

Présidé par le Directeur de l'Office des Changes et composé du Secrétaire Général, du Chargé de Mission et des Chefs de Département, le Comité de Direction a tenu six réunions en 2021 pour assurer le suivi des activités des Départements, partager l'information et acter les décisions prises par les différents Comités spécialisés.

LE COMITÉ D'AUDIT

Composé du contrôleur d'Etat de l'Office des Changes, de deux représentants de la Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation (DEPP) et d'un représentant de la Direction du Trésor et des Finances Extérieurs (DTFE).

Le Comité d'Audit a pour principal rôle d'apprécier le dispositif de contrôle interne et de gestion des risques de l'Office des Changes dans le but d'assurer la production des informations comptables et financières dans les meilleures conditions.

LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

Le Comité de Direction est investi d'un rôle stratégique et central, il est de ce fait appuyé de cinq comités spécialisés: Comité Gestion des Changements, Comité Sanctions et Transactions, Comité Ressources Humaines, Comité Réglementation et Comité Communication et Relations Extérieures.

La mise en place des comités spécialisés, basée principalement sur la collégialité dans la prise des décisions, aspirer à l'amélioration de la réactivité de l'Office des Changes, au pilotage de manière concertée et au cadrage du rôle des Chefs de Département dans le management stratégique.



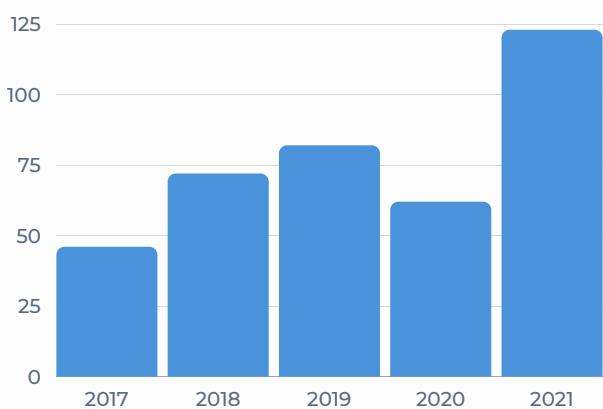
Un cadre juridique bien respecté et des principes de bonne gouvernance bien appliqués

Dans sa gestion des risques juridiques liés à l'exercice de ses actes administratifs et de gestion, l'Office des Changes opte pour la prévention et ce, à travers la fonction juridique, qui apporte conseil et assistance au moyen d'une veille permanente des risques éventuels.

Le volume des consultations juridiques en 2021, a enregistré une augmentation significative de l'ordre de 98 % par rapport à l'exercice précédent (année 2020) et de 50% par rapport à l'année 2019.

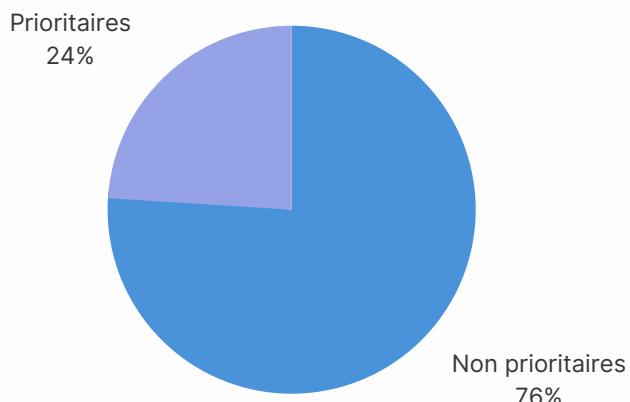
Sur le plan contentieux administratif impliquant l'Office des Changes en 2021, aucune action en justice n'a été intentée contre cet Etablissement dans le cadre de l'exercice de ses actes administratifs et de gestion.

Evolution des actions préventives, des consultations et avis juridiques



Une gestion des risques intégrée

Niveau global de priorité des risques



L'année 2021 a été marquée par la finalisation des travaux d'actualisation de la cartographie des risques, et ce à la suite des événements liés à la crise sanitaire et en tenant compte de l'évolution qu'a connue l'Office des Changes durant la période 2020-2021.

En outre, un plan de maîtrise des risques a été établi et validé décrivant l'ensemble des actions devant être exécutées à court et moyen termes pour maîtriser les risques prioritaires affectant l'Office des Changes. Les projets et actions proposés couvrent des sujets stratégiques mais aussi des problématiques opérationnelles ponctuelles.



Le Système de Management de la sécurité de l'Information au cœur de la Gestion des Risques

Cartographie des risques SSI

S'alignant sur les bonnes pratiques et recommandations de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI), un chantier d'analyse des risques (SSI) liés à la Sécurité des Systèmes d'Information a été réalisé en 2021. Ce chantier a été conduit en se basant sur la méthode EBIOS (Expression des Besoins et Identification des Objectifs de Sécurité) qui est un outil complet de gestion des risques SSI conforme aux réglementations et aux normes internationales ISO 27001, 27005 et 31000.

De ce fait, une cartographie des risques spécifique SSI, qui est synchronisée avec la cartographie des risques de l'Office des Changes, a été établie permettant l'identification des zones à risque nécessitant une action future, une atténuation des risques ou une mise à jour du plan d'intervention en cas de cyber-incident.

Février 2022

73% taux de réalisation du plan d'action DNSSI (40/55)

Mars 2021

58% taux de réalisation du plan d'action DNSSI

Conformité à la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

Conscient des risques et des enjeux liés à la sécurité des systèmes d'information, l'Office des Changes a continué ses efforts, durant l'année 2021, pour la mise en place des actions de renforcement de la sécurité du système d'information, notamment le plan d'action issu des recommandations de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI).

L'année 2021 a connu, ainsi, la concrétisation d'un ensemble de projets organisationnels et techniques.

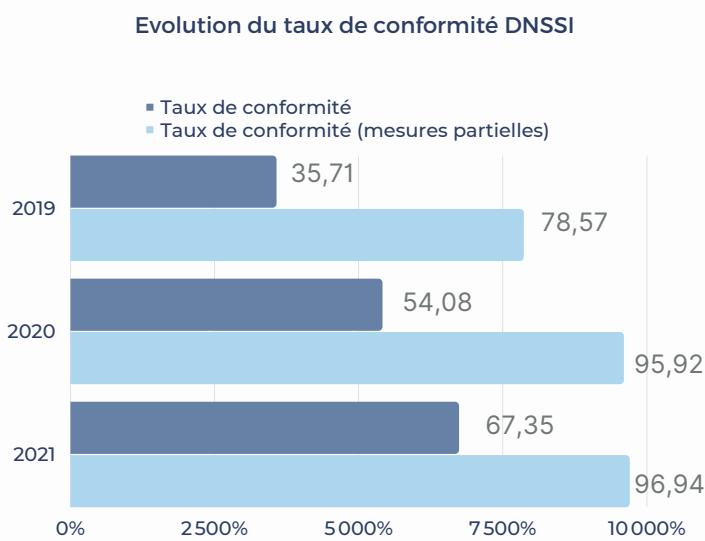


Fin 2021

71% taux de réalisation du plan d'action DNSSI

Septembre 2020

51% taux de réalisation du plan d'action DNSSI



Comme résultante, la réalisation du bilan d'implémentation de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DNSSI) édictée par la DGSSI a relevé une nette amélioration du niveau de conformité à la Directive.

En effet, au terme de l'année 2021, le taux de conformité a connu une évolution de plus de 30% par rapport à l'année 2019.

Il est à préciser que le taux de conformité à la DNSSI ne prend en considération que les règles totalement mises en œuvre (note =4), le Taux de conformité (Mesures partielles) : prend en compte des mesures totalement mises en œuvre (note =4) et des mesures partielles (note=3).

Audit interne : Assurance et conseil

La fonction audit interne a pour mission essentielle d'effectuer des évaluations indépendantes, via une approche systématique et méthodique, des processus de management des risques, de contrôle et de gouvernance en proposant des recommandations afin de créer de la valeur ajoutée.

Le programme d'audit des missions d'assurance au titre de l'année 2021 a été élaboré suivant une nouvelle procédure intégrant l'approbation du Comité d'Audit de l'Office des Changes.

La programmation des missions a ciblé les processus à risque élevé en tenant en considération la cyclicité des missions d'audit. Les thèmes programmés sont:

- La planification de la gestion du capital humain;
- La Gestion du support système d'information;
- Le traitement des doléances;
- Les délais de paiement de l'Office des Changes;
- La Mission de suivi de la réalisation des recommandations des instances de contrôle externe.

Audit comptable et financier

Une mission d'audit externe relative à l'audit comptable et financier au titre de l'exercice 2021 a été engagée. Elle vise à s'assurer de la régularité et de la conformité des comptes de l'Office des Changes aux normes comptables admises au Maroc.



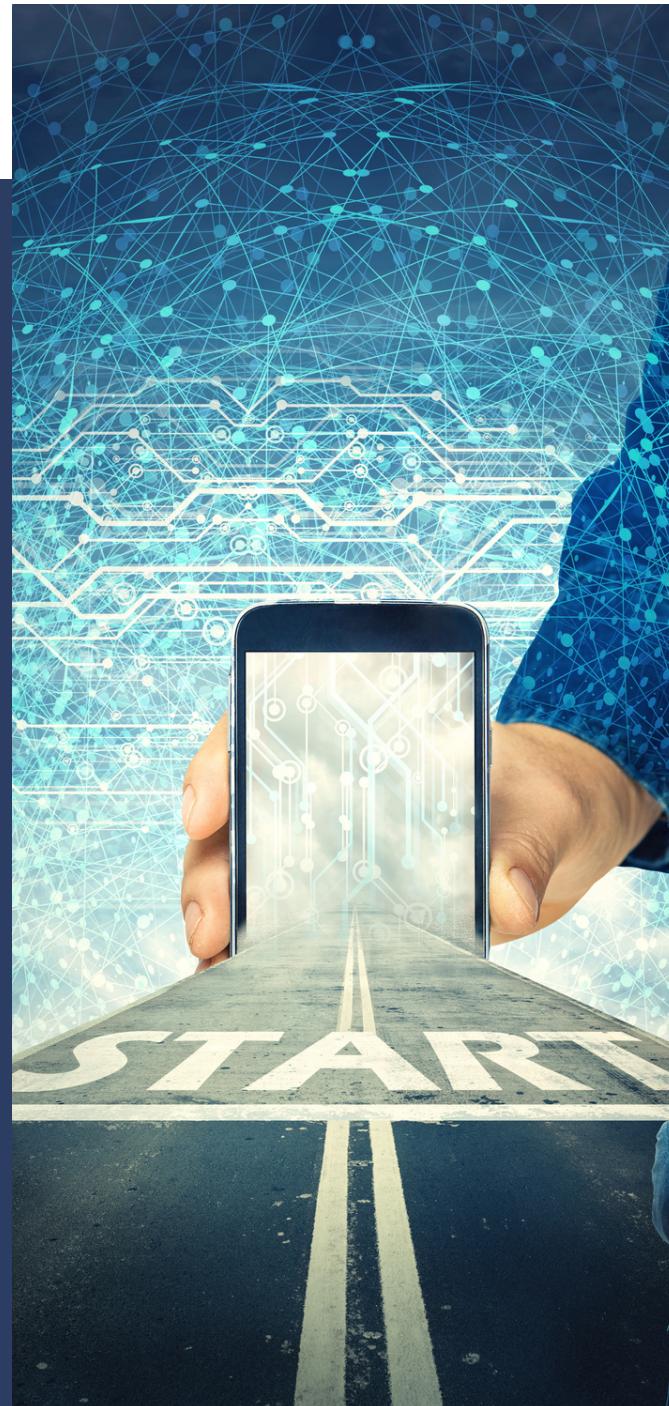
Transformation digitale : une opportunité

Véritable enjeu pour l'Office des Changes, la digitalisation a considérablement contribué à la modernisation des méthodes, à la simplification des procédures, à l'amélioration de la qualité des services et à la réduction des délais de réponse aux demandes des usagers.

En 2021, l'Office des Changes a renforcé sa transition digitale par l'enrichissement de ses interfaces numériques, le déploiement de nouveaux services et fonctionnalités et la diversification des canaux d'échange et de communication.

Dans le droit-fil de cette approche, l'Office des Changes a poursuivi ses investissements dans la transformation digitale et a mobilisé le meilleur de la technologie pour développer et enrichir sa gamme de services dématérialisés.

Actuellement, les principaux métiers de l'Office des Changes sont en train de muter vers le tout digital.



SMART : le bouquet e-services de l'Office des Changes

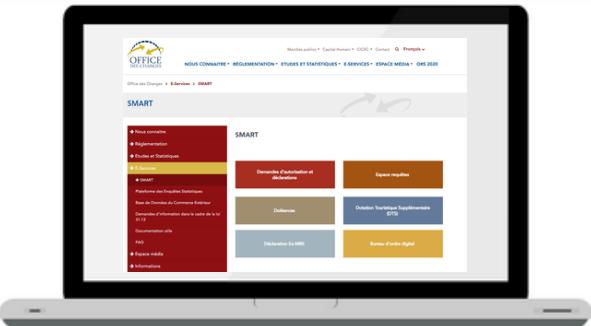
Lancé en Mars 2020, SMART est devenu la nouvelle plateforme des e-services de l'Office des Changes en offrant une panoplie de services orientés usagers.

SMART Demandes d'autorisations : pour plus de transparence et davantage de célérité

L'Office des Changes est habilité à exercer un contrôle a priori des opérations de change en accordant, après étude et instruction, des dérogations pour des opérations qui ne sont pas prévues par la réglementation des changes ou dont les modalités et conditions de réalisation et de règlement ne correspondent pas à celles prévues par les dispositions réglementaires en vigueur.

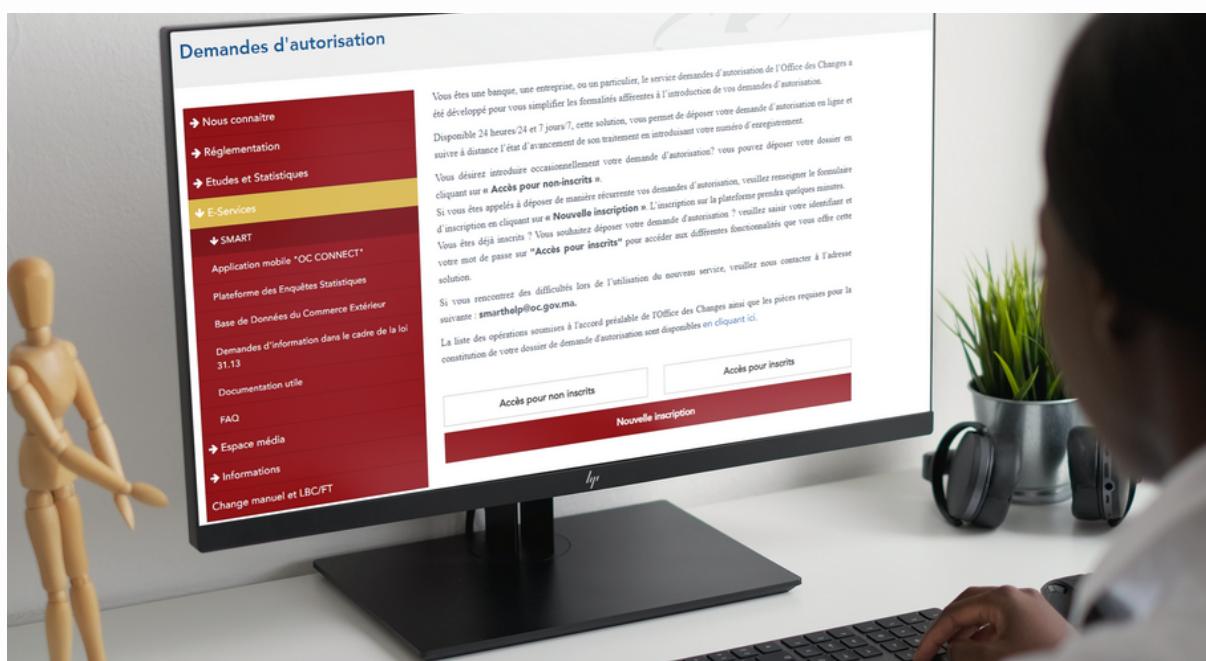
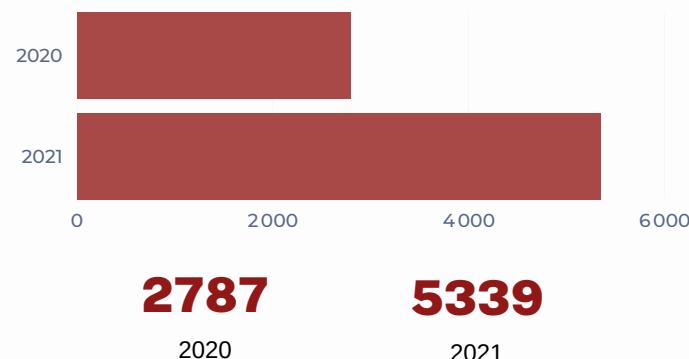
L'interface demandes d'autorisations permet à toute personne physique ou morale, à titre professionnel ou personnel, de déposer une demande d'autorisation avec la possibilité de suivre à distance l'état d'avancement de son traitement. Le système prévoit, également, un module spécial dédié aux banques en tant qu'intermédiaires agréés, leur permettant de déposer une demande pour leur propre compte ou pour le compte de leur clientèle et de suivre toutes les étapes du traitement de leur dossier.

Parallèlement, le système de gestion du processus interne de traitement des demandes d'autorisation a fait l'objet d'une dématérialisation totale. Ce processus a pu, ainsi, gagner en productivité et en traçabilité grâce à un partage intelligent de l'information et une logique de zéro papier.



La mise en place d'un programme informatisé a permis depuis le mois de Juillet 2018, un accès rapide et facile aux différents intervenants, optimisant ainsi le traitement des demandes depuis leur réception jusqu'à l'émission de la lettre de réponse finale.

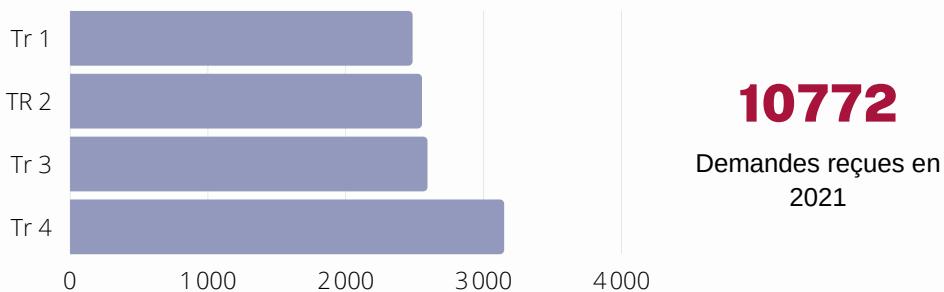
Nombre de demandes d'autorisation via SMART



Le nombre total des demandes déposées au titre de l'année 2021 a atteint 10.772 demandes. Durant ce même exercice, 8.707 requêtes ont été traitées, soit un taux de traitement de 81%.

Le délai moyen de traitement des demandes d'autorisation (nombre de jours entre la date de réception de la demande et la date d'émission de la lettre de réponse) a atteint 13 jours en 2021.

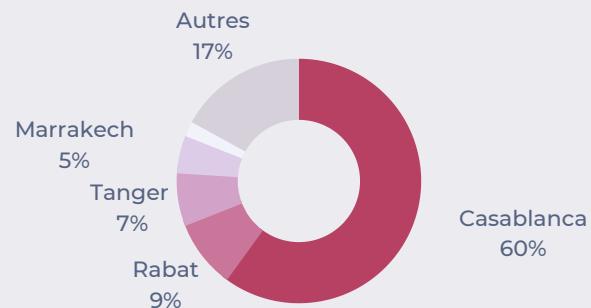
Demandes d'autorisation reçues en 2021



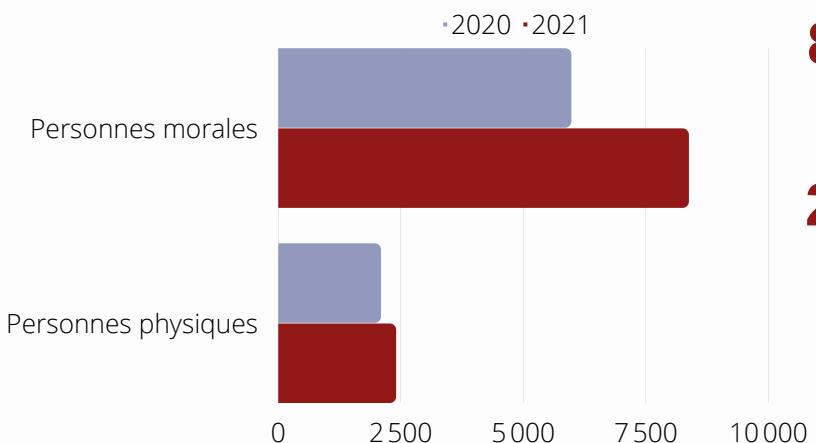
Demandes reçues de Casablanca



Répartition des demandes d'autorisation par région



Demandes d'autorisation par nature de requérant

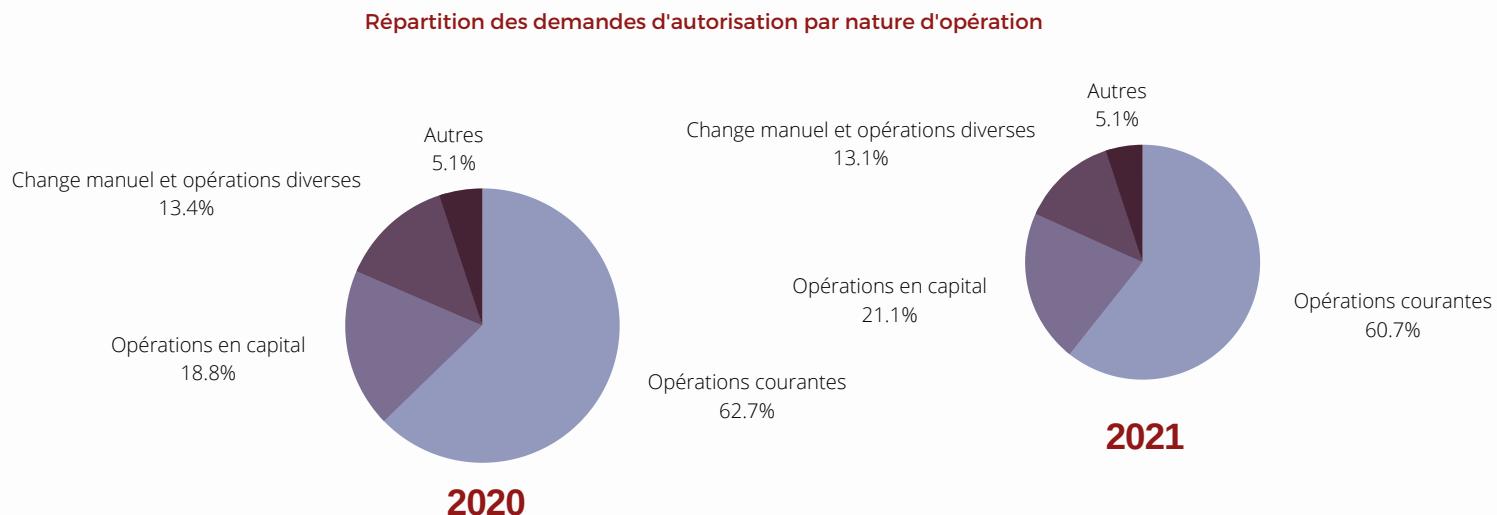


8371

Demandes d'autorisation
reçues de personnes
morales en 2021

2401

Demandes d'autorisation
reçues de personnes
physiques en 2021



La télé-déclaration : alléger la tâche aux opérateurs et améliorer le contrôle

Dans le cadre de la consolidation de l'effort de dématérialisation des échanges avec les opérateurs économiques, 666 opérateurs ont procédé à la déclaration de leurs opérations de change au titre de l'exercice 2021 au niveau de la plateforme de télé-déclaration, contre 517 opérateurs en 2020 et 453 opérateurs en 2019.

Par ailleurs et suite à la mise en place du Bureau d'Ordre Digital, les opérateurs figurant sur le programme de contrôle ont été orientés vers cette plateforme pour le dépôt des pièces justificatives.



SMART Déclaration des EX-MRE

La plate-forme est consacrée aux Marocains résidant à l'étranger ayant transféré leur résidence fiscale au Maroc. Conformément aux dispositions de la loi n°63-14 et suite à leur retour au Maroc, ils sont tenus de déclarer à l'Office des Changes leurs biens et avoirs détenus à l'étranger, dans un délai ne dépassant pas une année à compter de la date du changement de la résidence fiscale et ce, afin de bénéficier des avantages accordés par ladite loi.

51%

Des déclarations Ex-MRE sont déposées en ligne en 2021

87

Déclaration Ex-MRE en 2020

61

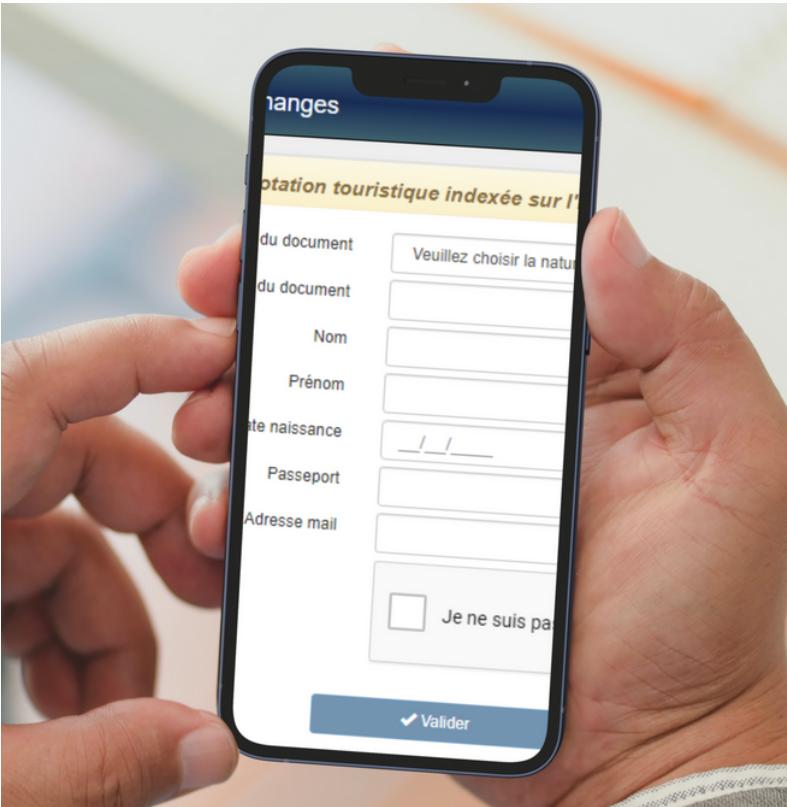
Déclaration Ex-MRE en 2021



SMART DTS : Calcul du supplément de la dotation touristique

Le service Dotation touristique supplémentaire offre aux usagers la possibilité de demander le justificatif du paiement de l'impôt sur le revenu au titre de l'année précédente pour pouvoir bénéficier du supplément de la dotation touristique.

Il s'agit donc d'un service en ligne d'octroi du supplément de la dotation indexé à l'Impôt sur le revenu (IR), et ce conformément aux dispositions de l'Instruction Générale des Opérations de change en vigueur.



1790

Demandes DTS en 2020

1733

Demandes DTS en 2021

SMART BOD : Une plateforme qui marche

Lancé en Septembre 2020, le Bureau d'Ordre Digital (BOD) de l'Office des Changes est destiné au dépôt à distance des courriers en échange d'un accusé de réception numérique. Hormis les demandes d'autorisation qui sont déposées via un service dédié (SMART autorisations), le BOD est destiné à recevoir les lettres, comptes rendus, demandes d'informations ...

954

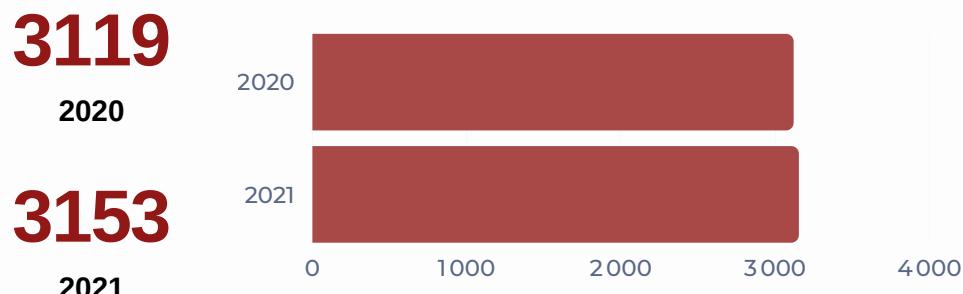
Courriers déposés au BOD en 2021

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

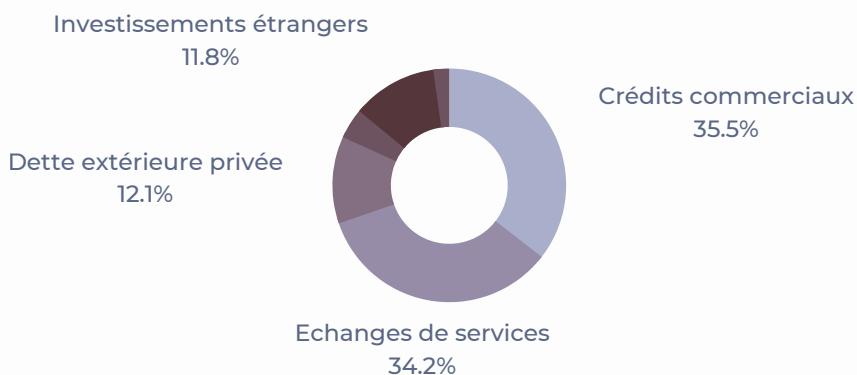
Destinée aux assujettis à la déclaration statistique, cette plateforme constitue le canal exclusif de transmission des questionnaires dûment remplis par ces derniers afin de s'acquitter de leurs obligations déclaratives de manière fluide, sécurisée et en toute confidentialité, et ce en application des dispositions de la loi n°19-06.

A titre indicatif, la loi n°19-06, promulguée par le dahir n°1-07-51 du 17 avril 2007, concerne les déclarations statistiques réalisées aux fins d'élaboration des données des échanges extérieurs, de la balance des paiements et de la position financière extérieure globale .

Nombre de dépôts sur la plateforme des enquêtes statistiques



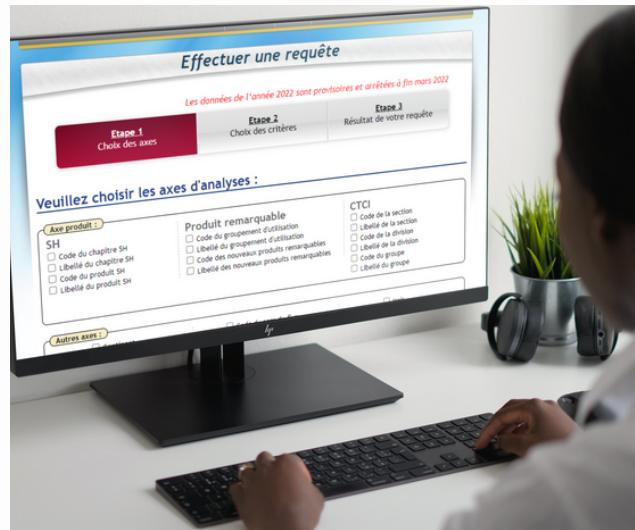
Dépôts sur la plateforme des enquêtes statistiques
par domaine en 2021



Base de données statistiques : Assurer une large diffusion des statistiques des échanges extérieurs

Afin d'assurer une large diffusion des statistiques des échanges extérieurs, conformément aux normes et standards internationaux, une base de données du commerce extérieur est mise en ligne.

Cette base de données interactive permet la consultation et l'extraction des statistiques mensuelles des importations et des exportations depuis l'année 1998. Cet outil permet de réaliser des requêtes personnalisées, en choisissant les axes d'analyse et les indicateurs voulus tout en ajoutant des critères aux requêtes souhaitées.



Centre d'appels

L'Office des Changes a mis en place un centre de contacts qui a pour mission de répondre aux diverses requêtes des usagers portant sur :

- Le suivi du stade de traitement des demandes d'autorisation introduites à l'Office des Changes ;
- Les renseignements sur la constitution des dossiers de demandes d'autorisation;
- Ainsi que toutes autres demandes d'information sur les différents aspects de la réglementation des changes.

Application mobile OC CONNECT l'Office des Changes se met à la technologie mobile

Offrant une panoplie de services, l'application mobile OC CONNECT, disponible pour Android et IOS, peut être téléchargée gratuitement via les plateformes dédiées.

OC CONNECT, permet à ses utilisateurs de consulter à distance et en toute sécurité le solde de leurs dotations personnelles en devises et visualiser l'historique des opérations d'achat de devises effectuées auprès des opérateurs de change.

A cet effet, le système de gestion des dotations personnelles en devises permet de suivre, en temps réel et sans avoir à se déplacer, le montant des dotations non utilisé conformément aux dispositions de la réglementation des changes en vigueur.

En outre, l'application offre à ses utilisateurs la possibilité d'accéder au système de dotation touristique supplémentaire, d'introduire leurs réclamations, d'accéder à la foire aux questions ainsi que la consultation de la géolocalisation des points de change sur le territoire national.

1041

En 2021, le nombre d'inscrits à l'application OC CONNECT s'est élevé à 1041.



The graphic features the official logo of the Office des Changes of Morocco at the top left, which includes a stylized blue and yellow emblem above the text "ROYAUME DU MAROC" and "OFFICE DES CHANGES". To the right of the logo is the "OC CONNECT" branding. Below this, the text "L'application de l'Office des Changes dédiée aux particuliers" is displayed. The central focus is a smartphone showing the OC CONNECT app interface, which includes a login screen with fields for email and password, and a QR code for QR code scanning. At the bottom of the phone's screen, there are links for "Téléchargeable sur" (App Store and Google Play) and a QR code for direct download. To the right of the phone, there is a call-to-action: "Rendez vous à votre point de change pour récupérer votre code d'accès" (Visit your exchange office to get your access code). The bottom right corner of the graphic contains the website "www.oc.gov.ma" and the phone number "+212 537 266 363".

TraITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATION ET DES DOLÉANCES REÇUES EN LIGNE : UNE INTERACTIVITÉ À TOUTE ÉPREUVE

En 2021, l'Office des Changes a procédé au traitement de 916 demandes d'information et doléances reçues par voies électroniques, contre 1121 demandes traitées en 2020.

Le recul du nombre des demandes d'information s'explique par les efforts d'information et de communication entrepris par l'Office des Changes pour faciliter l'accès à l'information (publication des brochures, participation à des séminaires, etc.)

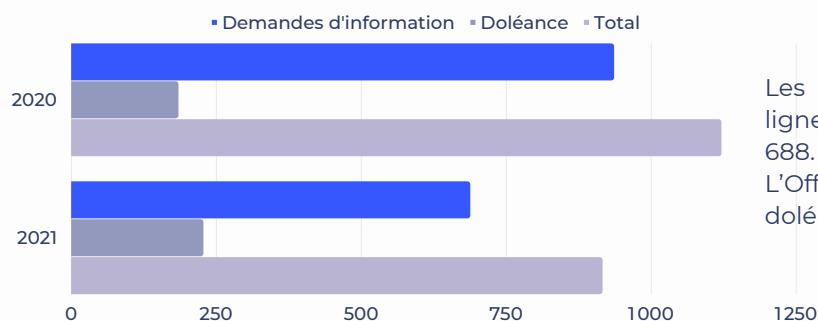


228



688

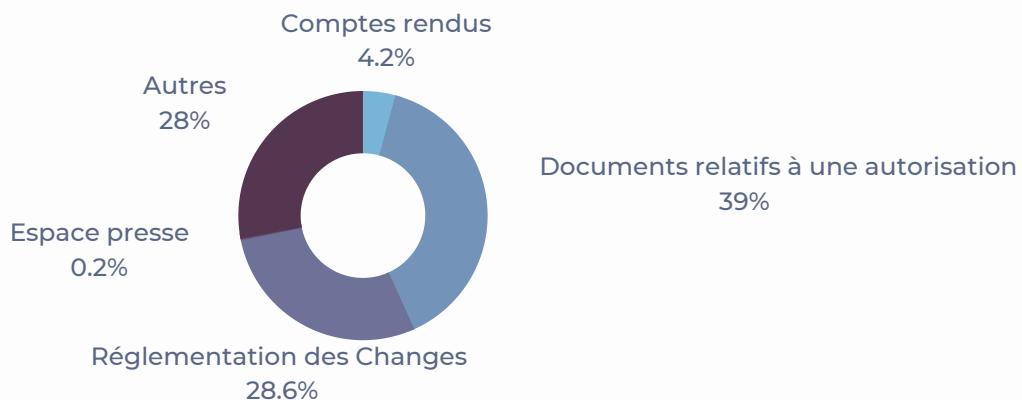
Demandes d'informations et doléances reçues en ligne



Les demandes d'informations reçues en ligne au titre de l'année en 2021 s'élèvent à 688.

L'Office des Changes a également reçu 228 doléances pendant la même période.

Demandes d'informations reçues en ligne, ventilées par nature de demande



UN SITE INTERNET INTERACTIF, MODERNE ET CONSTAMMENT MIS À JOUR

Lancée fin novembre 2018, la nouvelle version du site internet www.oc.gov.ma est incontestablement le maillon fort de la communication de l'Office des Changes. Une communication qui vise, entre autres, à véhiculer des messages clairs et bien ciblés et à instaurer une relation de confiance entre l'administration et ses usagers.

331

Publications effectuées sur le site web en 2021

En 2021, 331 publications et mise-à-jour ont été réalisées au niveau du site web de l'Office des Changes (Actualités, publications statistiques, espace presse, agenda ...), contre 480 recensées en 2020.

Vers une nouvelle approche d'accompagnement des usagers

Fort de sa vision et de ses valeurs, l'Office des Changes conjugue agilité, performance, rigueur, respect et transparence dans sa relation avec les usagers.

En 2021, l'Office des Changes a poursuivi ses chantiers tendant à améliorer la qualité de ses prestations en s'appuyant sur le digital et les outils de communication et d'information. Il est actuellement en conformité avec les réglementations nationales relatives à la simplification des procédures et à l'accès à l'information.

Evoluant dans un environnement en perpétuelle mutation, l'Office des Changes s'engage à consolider les piliers d'une administration efficace et performante en adoptant des procédures ayant pour socle la célérité dans l'interaction et l'efficacité dans l'action.



L'Office des Changes adhère au dispositif national de simplification des procédures administratives (loi 55-19)

Dès l'entrée en vigueur de la loi n°55-19 relative à la simplification des procédures et formalités administratives, l'Office des Changes s'est activé, depuis 2021, pour mettre en œuvre ce nouveau dispositif national et pour traduire dans les faits les principes de confiance et de transparence prônés par cette loi.

C'est dans cet esprit que des actions, tendant principalement à asseoir une nouvelle approche d'accompagnement des usagers, se sont multipliées et intensifiées. L'objectif est de mieux répondre aux exigences de l'ère moderne en matière de satisfaction des attentes et aspirations des usagers de l'Administration. Il s'agit en somme d'alléger les formalités administratives et les exigences faites aux usagers, de renforcer les pratiques de transparence et d'ériger la digitalisation en priorité stratégique.

Conformément aux dispositions de la loi n°55-19, plusieurs documents et formalités ne sont plus exigés. Les usagers de l'Office des Changes ne sont plus tenus, dans le cadre de l'accomplissement de leurs démarches et formalités administratives à entreprendre auprès de ses différents services, de produire plus d'une copie des documents et des pièces constituant leurs dossiers, de légaliser leur signature et de certifier des copies conformes.

De surcroît, les documents à caractère public, disponibles auprès d'une autre administration ne sont plus exigés par l'Office des Changes.

Ces différents allègements contribueront de manière substantielle à l'amélioration des services de l'Office des Changes et permettront à ses différents usagers d'accomplir leurs formalités dans des conditions optimales et dans les meilleurs délais.

La mise en œuvre de cette loi s'est concrétisée par le recensement, le classement et la transcription de l'ensemble des actes administratifs, en langue arabe et française, relevant du champ de compétence de l'Office des Changes et leur publication sur le Portail National Idarati.ma

Cette démarche constitue un levier ayant permis d'asseoir un service public de qualité, accessible et transparent. A terme, et avec la digitalisation de l'ensemble des procédures et formalités liées aux actes administratifs, dans le délai maximal de cinq années octroyé aux administrations, ce nouveau cadre favorisera la réhabilitation de la confiance dans l'Administration.



L'Office des Changes consolide ses pratiques de transparence

L'Office des Change a toujours considéré que l'accès à l'information est un droit. La communication, l'information et l'accompagnement des usagers dans leurs démarches auprès de l'Office des Changes constituent une de ses préoccupations premières pour laquelle il a investi plusieurs moyens et canaux de communication.

Dans la lignée de cet engagement, l'Office des Changes s'est conformé, en 2021, aux dispositions de la loi n° 31-13 relative au droit d'accès à l'information. Cette loi permet aux citoyens marocains ainsi qu'aux personnes étrangères résidant au Maroc de façon légale, d'accéder aux informations détenues par les institutions ou les organismes concernés.

Pour exercer ce droit au niveau de l'Office des Changes, les usagers peuvent déposer leurs demandes sur le portail national www.chafafiya.ma ou adresser leur demande directement à l'Office des Changes conformément au formulaire prévu par la loi.

Le portail www.chafafiya.ma permet de recevoir, de traiter, de suivre les demandes d'information et d'y répondre par voie électronique.

En outre, une interface numérique a été conçue et mise en ligne, au niveau du portail internet de l'Office des Changes, afin de permettre aux demandeurs d'information d'exercer leur droit en mettant à leur disposition un système de dépôt et de suivi de leurs requêtes.



En application des dispositions de la loi n° 31-13, l'Office des Changes a désigné par décision de M. le Directeur deux interlocuteurs pour recevoir, suivre, traiter et répondre aux demandes d'informations dans les délais impartis.

De même, l'Office des Changes a mis en place une procédure fixant les différentes mesures réglementaires, organisationnelles, communicationnelles et informatiques à adopter pour garantir l'application de la loi susvisée.

Au cours de l'année 2021, 18 demandes d'accès à l'information ont été introduites via la plateforme Chafafiya.

18

Demandes d'accès à l'information reçues en 2021



Accueil, renseignement et orientation des usagers

Malgré la suspension de l'accueil physique des usagers, imposée par les mesures de prévention sanitaire liées au Covid 19, l'Office des Changes a continué d'assurer une prise en charge des demandes des usagers via une assistance à distance.

Pour ce faire, les structures en charge de l'accueil se sont appuyées sur deux canaux principaux à savoir, le centre d'appels et le courrier électronique pour garantir le suivi des demandes d'autorisations et la réception des différentes requêtes et demandes d'information.

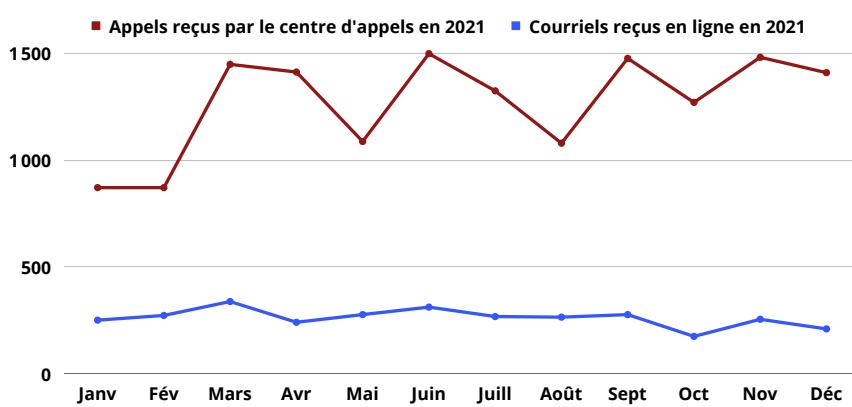
Au titre de l'année 2021, 18.392 requêtes ont été reçues via les deux canaux susvisés avec une prédominance des appels téléphoniques avec une part de 83% soit, 15.238 appels contre 3.154 courriels reçus sur la même année.

Depuis sa mise en service en Juin 2019, le centre d'appel de l'Office des Changes a connu en 2021, un accroissement de 27% du nombre d'appels reçus par rapport à 2020. A ce titre et en moyenne, 1.270 appels ont été reçus mensuellement, soit 58 appels par jour.

Le flux reçu par le call center en 2021 se répartit sur les mois de l'année tel que représenté par le graphique ci-dessous. On remarque un accroissement des appels pendant le dernier trimestre avec un taux de 27% avec des pics en juin et en novembre.

S'agissant des courriels adressés à l'Office des Changes, le nombre reçu et traité en 2021 s'établit à 3.154 contre 2.959 en 2020 soit, une augmentation de l'ordre de 7%.

Nombre mensuel d'appels et de courriels reçus en ligne en 2021

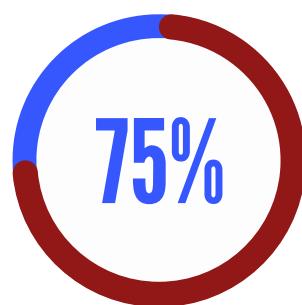


15238

Appels reçus en 2021

3154

Courriels reçus en 2021



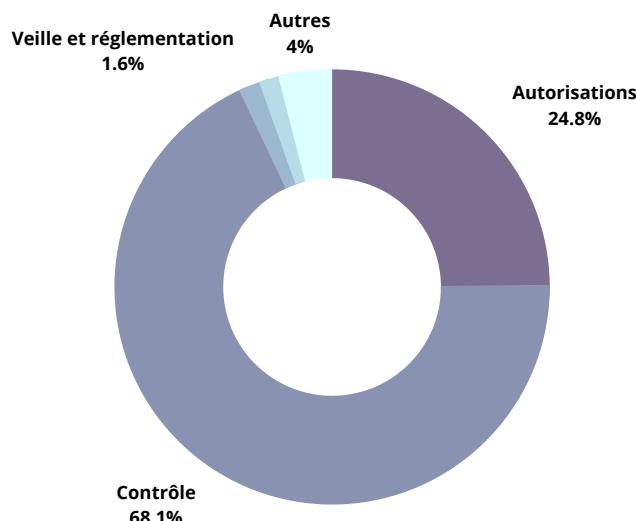
Courriels reçus par catégorie

75% des e-mails traités portent sur le suivi des demandes d'autorisation parvenues à l'Office des Changes tandis que les 25% restants représentent des demandes d'assistance et d'information par rapport aux différentes dispositions de la réglementation des changes.

Une gestion du courrier rapide et efficace

Le nombre de courrier reçu par le bureau d'ordre au cours de l'année 2021 a atteint 13217. Le courrier départ, quant à lui, a avoisiné les 15400.

Répartition du courrier reçu via le BOD de l'Office des Changes



13217

Nombre de courriers reçus en 2021

15400

Nombre de courriers départ en 2021

L'Office des Changes continue de raffermir ses efforts de dématérialisation à travers l'utilisation recrudescente de son Bureau d'Ordre Digital (BOD). Cette nouvelle plateforme s'inscrit dans un vaste chantier de simplification des procédures, d'amélioration constante des services fournis aux usagers et d'alignement sur les orientations gouvernementales.

Deux ans après son lancement, le BOD continue d'offrir un service de qualité aux différents usagers en leur permettant de déposer d'une manière électronique, sécurisée et rapide leurs correspondances.

L'Office des Changes a reçu via cette plateforme un nombre de courriers de 954 en 2021.

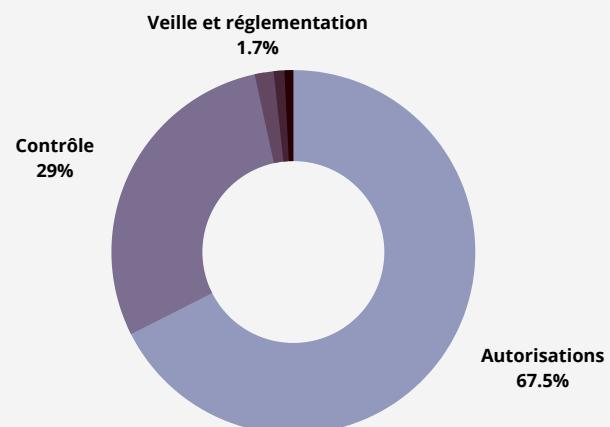
Bureau d'ordre de Casablanca : renforcer la proximité avec les usagers :

Après deux ans de sa mise en place, le bureau d'ordre de l'Office des Changes installé au niveau de la ville de Casablanca continue d'incarner le souci et la volonté de l'Office des Changes à asseoir sa proximité et à apporter un gain de temps et d'efforts aux usagers.

Actuellement, le bureau d'ordre de Casablanca est considéré comme un point primordial de réception de courriers, au niveau de la ville de Casablanca et régions. Ce courrier émane des différents usagers, à savoir les intermédiaires agréés, les opérateurs économiques ainsi que les citoyens.

A titre d'indication, le bureau d'ordre de Casablanca a reçu à peu près 1901 courriers en 2021.

Courriers traités au niveau du bureau d'ordre de Casablanca



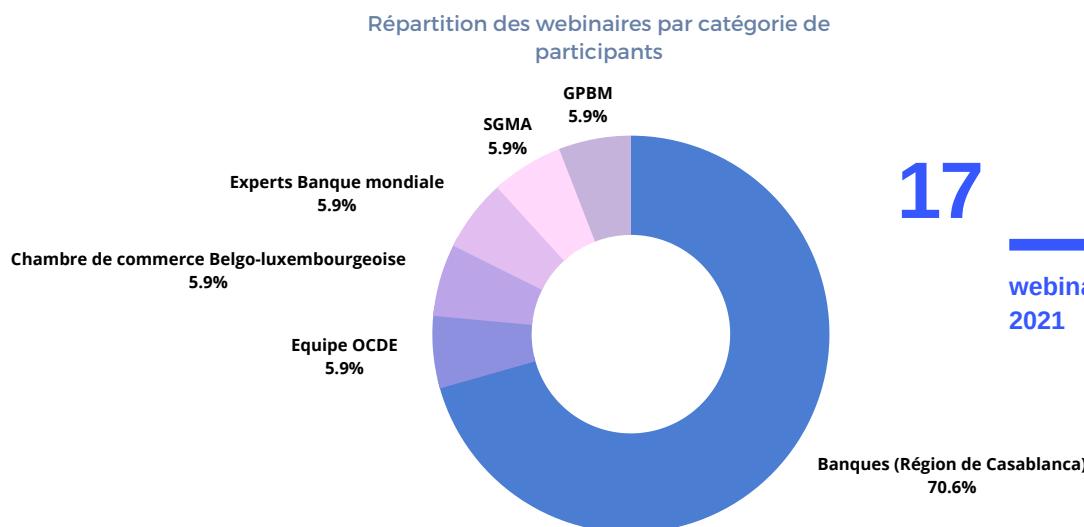
Actions d'information, de sensibilisation et de vulgarisation pour une meilleure relation Administrations/usagers

Dans le but d'accompagner les usagers pour une meilleure compréhension et application de la réglementation des changes, des séances de sensibilisation ont été dispensées au cours de l'année 2021 et ce, en dépit d'une conjoncture marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19.

A ce titre, 17 webinaires ont été organisés au profit des banques, institutionnels et associations professionnelles. Ces actions ont constitué l'occasion de clarifier davantage les dispositions de la réglementation des changes, d'identifier les éventuelles difficultés de son application et d'échanger avec les différents partenaires sur les besoins de simplification et de libéralisation.

Afin d'accompagner au mieux les assujettis à la réglementation des changes dans l'exercice de leurs activités, l'Office des Changes a mis en place un support réactif au service des usagers pour répondre aux demandes d'avis portant sur l'application des dispositions de la réglementation des changes.

En 2021, 556 demandes d'informations touchant différents aspects de la réglementation des changes et émanant des différents opérateurs (banques, institutionnels, particuliers) ont été traitées.



17

webinaires organisés en 2021

Une communication plus soutenue et plus renforcée

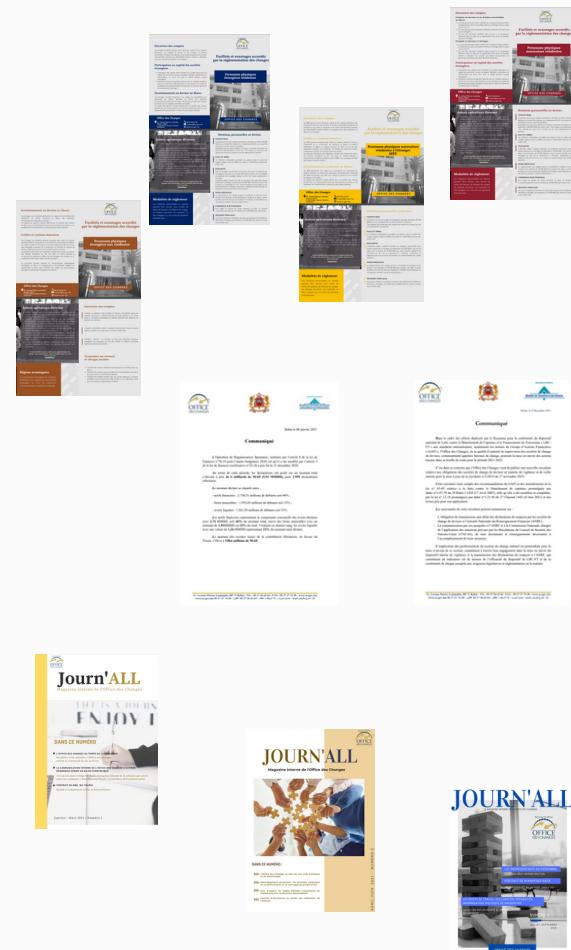
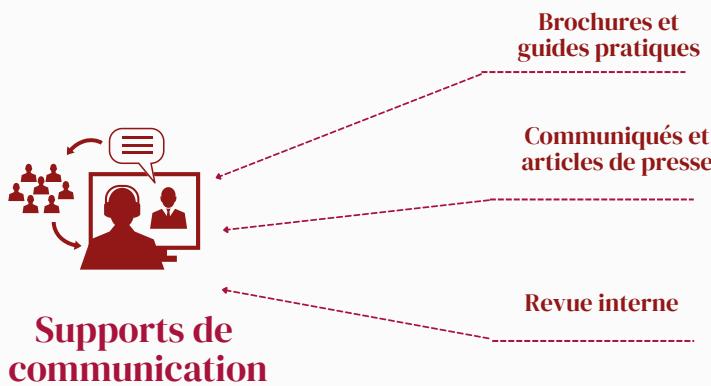
En 2021, l'Office des Changes a poursuivi une politique de communication institutionnelle soutenue. Elle vise en l'occurrence à valoriser la notoriété de l'établissement et à mieux informer les partenaires, les opérateurs et les particuliers dans un contexte marqué par la crise sanitaire. D'importants moyens communicationnels ont été, ainsi, déployés (communiqués, site internet, articles de presse, bannières publicitaires, mailing, etc.) pour accompagner les évènements phares de l'année, à savoir le bilan de l'ORS 2020, le lancement de l'application mobile OC CONNECT, les rencontres avec les opérateurs économiques et les banques, la hausse des transferts MRE, la publication de la circulaire relative aux obligations de vigilance et de veille incomptant aux sociétés de change de devises,, etc. L'objectif étant de renforcer la visibilité des différentes actions engagées par l'Office des Changes.

Parallèlement, l'Office des Changes a veillé à établir des relations de confiance privilégiées avec la presse et à utiliser les outils et les supports appropriés pour la diffusion de l'information. Au cours de l'année 2021, l'Office des Changes a procédé à l'élaboration et la publication de 27 communiqués et articles de presse contre un total de 20 articles et communiqués diffusés en 2020.

En 2021, le recours aux outils numériques a été bien renforcé pour mieux informer le public et faciliter son accès à l'information. L'Office des Changes a, dans son sens, mis en ligne une brochure numérique portant sur les services en ligne de l'Office des Changes et quatre brochures abordant les avantages change accordés aux personnes physiques (Marocains résidents, MRE, étrangers résidents, étrangers non-résidents). Ces différents supports d'information ont été conçus en arabe et en français.

En 2021, le dispositif d'information de l'Office des Changes a été enrichi par la publication d'un guide simplifié sur l'utilisation du service Dotation touristique supplémentaire et d'un guide pratique de l'application OC CONNECT.

En outre, l'Office des Changes réserve une place essentielle à la communication interne afin de valoriser les compétences, stimuler l'efficacité et la créativité, améliorer la performance de ses services et renforcer l'esprit d'appartenance. En ce sens, la publication en 2021 de trois numéros de la revue interne de l'Office des Changes "Journ'all s'inscrit dans cette vision".



Elaboration des statistiques des échanges extérieurs : l'Office des Changes conforte son positionnement



Acteur et producteur de référence, l'Office des Changes ne cesse de conforter son positionnement dans le domaine de production des statistiques des échanges extérieurs en mettant à la portée des utilisateurs un dispositif d'information varié, fiable et opérationnel.

Notes mensuelles, rapports annuels, études et bases de données en ligne: sont autant de produits et de services orientés partenaires institutionnels et grand public.

Cet arsenal statistique est élaboré et diffusé conformément à un référentiel méthodologique international et dans le respect des délais de production et de diffusion.

En 2021, la production statistique de l'Office des Changes, s'est étoffée en élaborant des indicateurs et des études afin de contribuer à l'analyse post-Covid de la résilience de l'économie nationale et de sa compétitivité.

Conformité des statistiques aux dernières normes internationales et alignement sur les bonnes pratiques internationales

Statistiques du commerce extérieur de marchandises par mode de transport

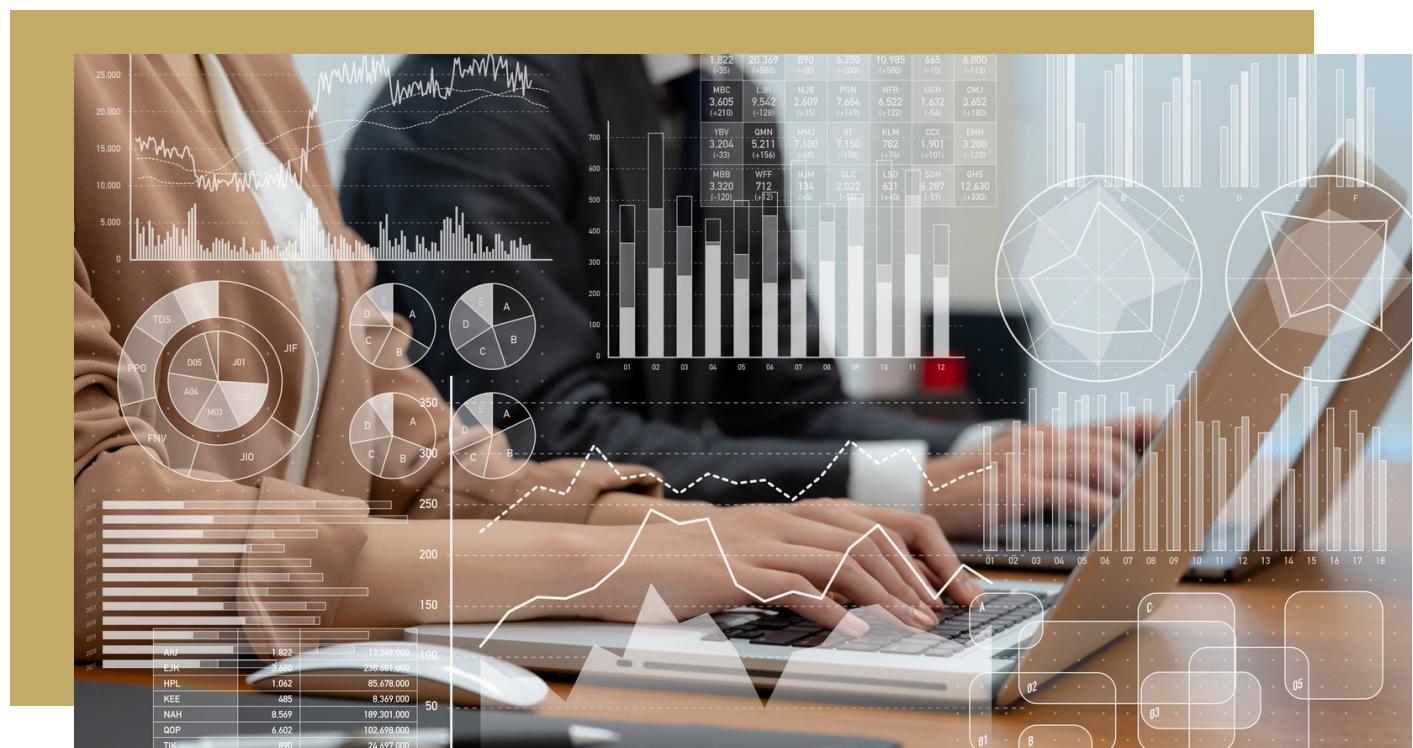
La disponibilité de données sur le commerce de marchandises par mode de transport est particulièrement importante à de nombreuses fins, y compris pour le suivi des itinéraires du transport international, la formulation de la politique de transport, l'évaluation de l'impact du commerce sur l'environnement, etc.

Les recommandations des Nations Unies stipulent que les pays établissent et diffusent les statistiques par mode de transport au niveau le plus détaillé possible par marchandise.

Il est, en outre, recommandé que le mode de transport qui devrait être enregistré soit celui utilisé lors de l'entrée des marchandises sur le territoire économique d'un pays ou lorsqu'elles en sortent.

A cet effet, l'établissement des statistiques du commerce par mode de transport est devenu une pratique de plus en plus courante : 90,3 % des pays développés et 74,3 % des autres pays établissent ce type de données.

Ainsi, et dans le cadre des efforts entrepris par l'Office des Changes pour se conformer aux normes et recommandations internationales et suite aux demandes de plus en plus récurrentes de la part des opérateurs économiques, des institutionnels et des chercheurs, l'Office des Changes a établi et publié pour la première fois dans son rapport annuel sur le commerce extérieur édition 2020, les statistiques de marchandises par mode de transport au niveau des principaux produits et par principales catégories (Transport par air, par eau, par voie terrestre et Non classé).



Données sur les services du transport international et de l'assurance

Conformément aux normes internationales notamment celles du FMI et des Nations Unies, les données sur les services du transport international et de l'assurance, ont été produites sur la base de l'enquête trimestrielle sur les échanges internationaux de services au lieu des comptes rendus bancaires.

Dans le cadre des efforts déployés par l'Office des Changes, ces données ont été intégrées dans les balances des paiements des années 2020 et 2019 et publiées en 2021, en vue d'améliorer davantage le dispositif statistique des comptes extérieurs du Maroc.

Coopération internationale

L'Office des Changes a une ancienne expérience dans la coopération internationale et continue à entretenir des relations d'échange et de coopération et à assurer un rôle dynamique dans les différentes organisations internationales telles que les Nations Unis, le Fonds Monétaire International, le Fonds Monétaire Arabe, OCDE, etc.

Quatrième réunion du Comité d'experts des Nations Unies sur les statistiques des entreprises et du commerce (CSNU)

L'Office des Changes a été invité à la quatrième réunion du Comité d'experts des Nations Unies sur les statistiques des entreprises et du commerce international des biens et services (UNCEBTS) tenue virtuellement les 23-24 juin et 7-8 juillet 2021.

L'objet de cette réunion était de discuter des points suivants :

- Les actions de suivi en réponse aux décisions de la Commission statistique des Nations Unies tenue en mars 2021 ;
- Lancer la révision des manuels de statistiques du commerce des biens et services ;
- Créer une équipe de travail sur la révision des normes connexes et examiner l'état d'avancement des travaux des équipes spéciales, qui portent sur l'identification d'un ensemble d'indicateurs de base pour les statistiques sur les entreprises, les répertoires statistiques d'entreprises, le e-commerce ainsi que les activités futures des équipes spéciales et ce, pour la période 2022-2023.



Par ailleurs, l'Office des Changes a pu conforter davantage son positionnement auprès de la Division des Statistiques des Nations Unies à travers sa désignation en 2021 pour co-présider conjointement avec le Portugal les travaux du groupe d'experts des Nations Unies en charge de la révision des manuels du commerce de marchandises et des services (Trade Task Team).

A cet égard, trois réunions de travail ont été tenues en ligne durant le quatrième trimestre 2021 en vue de parachever l'organisation des travaux du groupe. Ainsi, les thèmes ont été attribués à 26 sous-groupes d'experts de plusieurs pays dont cinq présidés ou co-présidés par le Département Etudes et

Statistiques de l'Office des Changes et qui se sont engagés dès leur constitution dans les réflexions collectives autour de leur thèmes de recherche respectifs en vue de présenter des recommandations méthodologiques aux réunions globales du groupe prévues en 2022.

Le choix de l'Office des Changes pour diriger les travaux de ce groupe d'experts onusien confirme sa notoriété au sein de la communauté statistique internationale en tant que producteur des statistiques fiables et conformes aux normes et standards en vigueur ainsi que son leadership régional en la matière.

Statistiques sur les investissements directs étrangers (IDE) dans les pays de l'Organisation de la Coopération Islamique (OCI)

Dans le cadre de sa série de webinaires sur le partage d'expériences statistiques, le Centre de Recherche Statistique, Economique et Sociale et de Formation pour les Pays Islamiques (SESRIC) en collaboration avec la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED) a organisé un Webinaire le 28 juin 2021 sur les "Statistiques de l'Investissement Direct Etranger (IDE) dans les Pays de l'OCI".

Ont participé à ce webinaire 81 statisticiens officiels travaillant dans les Offices Nationaux de Statistique (ONS) et les Banques Centrales de 32 pays de l'OCI dont l'Office des Changes, ainsi que les représentants du Centre Statistique du Conseil de Coopération des Pays Arabes du Golfe (GCC-Stat).

Ce webinaire a porté sur différents sujets touchants à l'état de l'IDE dans les pays membres de l'OCI, à la compilation de données sur les IDE, les concepts, définitions et mesure des IDE et les activités des entreprises multinationales (EMN), les statistiques des filiales étrangères (FATS) ainsi que les dernières méthodologies et tendances récentes sur les statistiques des IDE telle que la mise à jour de la sixième édition du Manuel de la balance des paiements et de la position extérieure globale du FMI (MBP6).

Exercice miroir des statistiques des échanges commerciaux Maroc-Chili

Dans la perspective de conclure un éventuel Accord commercial préférentiel (ACP), le Maroc et le Chili ont convenu, au cours de l'année 2021, de s'échanger au préalable les statistiques officielles respectives de leurs échanges commerciaux bilatéraux afin d'effectuer un exercice miroir des données en question et identifier les éventuelles

divergences entre les statistiques des deux parties.

En outre, des réunions par visioconférence entre les responsables du Maroc et du Chili ont été programmées dans le but d'examiner les données échangées entre les deux pays.

Groupe d'experts techniques sur la définition de référence de l'OCDE

Dans le cadre du programme pays Maroc-OCDE, l'Office des Changes a été invité à participer au groupe de travail sur les Statistiques des investissements directs internationaux (WGIIS). Ce groupe est constitué par l'ensemble des représentants des pays membres de l'OCDE. Le Maroc, à travers l'Office des Changes, siège en tant que membre invité. Durant l'années 2021, le secrétariat du ce groupe de travail a pris attaché auprès de la Direction de l'Office des Changes en vue de lui proposer la désignation d'un responsable, chargé de la compilation de Statistiques des investissements directs internationaux du

Maroc pour prendre part aux sous-groupes de travaux dédiés à la mise à jour des différentes composantes de la Définition de Reference de l'OCDE sur les Investissements Directs Internationaux.

A ce titre, l'Office des Changes participe à deux sous-groupes de travaux consacrés respectivement à la problématique de l'allocation des positions d'investissements directs selon le pays investisseur ultime (DN1) et à celle liée aux financements circulaires (DN3).

Réunion Hybride du Groupe Technique Spécialisé sur le Secteur Extérieur (STGES), 19-21 décembre 2021, Cotonou, Bénin

L'Office des Changes a pris part à la réunion du STG-ES tenue par la Commission de l'Union Africaine (CUA) à Cotonou au Bénin, du 21 au 23 décembre 2021.

Les objectifs de cette rencontre étaient :

- D'examiner le plan d'action 2022 des activités du groupe de travail spécialisé sur le secteur extérieur ;
- D'échanger l'état de production de l'annuaire 2021 sur les statistiques du commerce extérieur en Afrique ;
- De présenter la base de données AFRICATRADE ;

- De Discuter des problèmes rencontrés par les pays africains dans l'utilisation de l'outil Euro trace ;
- D'échanger les expériences des pays africains dans la production et la diffusion des statistiques du commerce extérieur ;
- De discuter de l'expérience des pays africains sur la production et la diffusion des indices du commerce extérieur ;
- De Recueillir les avis et contributions des pays africains mettant à jour les manuels internationaux sur le commerce extérieur IMTS 2010 et MSITS 2010.

Renforcement de coopération avec les autres organismes producteurs nationaux des statistiques

Dans le cadre du renforcement du partenariat liant l'Office des Changes et l'Administration des Douanes et Impôts Indirects, la réunion du comité de pilotage OC/ADII a été tenue le 08 juillet 2021 sous la présidence de M. le Directeur Général de l'ADII et de M. le Directeur de l'OC. Cette rencontre était l'occasion de rappeler la qualité du partenariat liant les administrations

et de donner une nouvelle impulsion à cette coopération avec une attention particulière aux axes majeurs ci-après :

- L'échange des données statistiques ;
- La gestion des dossiers du contentieux ;
- La simplification et la facilitation des procédures.

Participation de l'Office des Changes à la réunion annuelle du Comité des Statistiques de la Balance des Paiements du FMI

L'Office des Changes a pris part à la réunion annuelle du Comité des Statistiques de la Balance des Paiements du FMI du 26 octobre au 1er novembre 2021.

Les travaux de cette réunion ont été consacrés exclusivement au processus de mise à jour de la sixième édition du Manuel de la balance des paiements (MBP6) qui se poursuit en parallèle avec la mise à jour du système de la comptabilité nationale 2008, dans la perspective de publier les deux nouveaux manuels en mars 2025.

Cette séance de travail s'est caractérisée par la tenue, pour la première fois, d'une session conjointe avec le comité d'experts des comptes nationaux (Advisory Expert Group on National Accounts) en vue de mettre en avant l'importance de mise en cohérence des normes statistiques internationales.

A signaler que la contribution de l'Office des Changes incluait en particulier, la présentation des recommandations sur le traitement de la finance islamique dans les statistiques des comptes nationaux et du secteur extérieur telles que développées par le sous-groupe « Islamic Finance Task Team » co-présidé par le Maroc et la Palestine.



Assistance technique fournie aux pays africains dans le domaine des statistiques du secteur extérieur



Dans le cadre de l'assistance technique au profit des pays africains, une mission d'assistance technique à distance a été fournie par l'Office des Changes au Gabon. Cette mission s'est déroulée du 4 au 11 février 2021 et visait l'amélioration des statistiques du secteur extérieur de ce pays et le renforcement de ses capacités en la matière.

Cette action d'assistance a concerné plusieurs aspects méthodologiques telles que la collecte, la compilation et la diffusion de données. En effet, des conseils méthodologiques et pratiques ont été fournis afin d'améliorer les méthodes de compilation suivies et les délais de diffusion des données produites.

Formations en ligne

Au cours de l'année 2021, des formations en ligne organisées par différentes organisations internationales (ONU, Fonds Monétaire Arabe...) ont été poursuivies par les cadres compilateurs de l'Office des Changes. Elles ont porté sur les thèmes suivants :

- Les statistiques du commerce international de marchandises ;
- Les statistiques du commerce international des services ;
- Les statistiques de la balance des paiements et de la position extérieure globale.



Etudes et indicateurs des échanges extérieurs 2021

Etudes

Au cours de l'année 2021, l'Office des Changes a réalisé une étude importante intitulée "Analyse multidimensionnelle de l'évolution du profil des exportateurs marocains actifs" et qui a été inscrite dans le cadre des recommandations internationales en matière d'établissement des statistiques du commerce de biens par caractéristiques d'entreprises. Cette étude a pour objectif d'analyser l'évolution de la structure des exportateurs marocains actifs sur la période 2011-2019, à travers une analyse multidimensionnelle mettant en exercice la combinaison de plusieurs variables du commerce extérieur permettant de décrire cette population et son comportement. Les points traités sur ce volet étaient :

- Evaluer et dresser le profil des entreprises exportatrices marocaines ;
- Une meilleure connaissance de l'environnement des entreprises et une vision claire pour l'industrie ;
- Evaluation des plans et des politiques sectorielles actuelles ;

Elle présente, également, un focus sur l'impact de la crise sanitaire liée au Covid 19 sur l'évolution du profil des exportateurs marocains actifs. Les répercussions constatées de cette crise sanitaire se résument comme suit :

- Recul du nombre total des exportateurs au Maroc (6.530 exportateurs avec une baisse de 7,9% par rapport à l'année 2019) ;
- Baisse du chiffre d'affaire (CA) global à l'export (soit -7,6% ou -21,7 Mds DH) ;
- Déclin du taux d'apparition et ce, pour toute les régions du Maroc, ainsi qu'une augmentation importante du taux de disparition (+47%).



Principaux indicateurs des échanges extérieurs 2021

L'année 2021 était une année de reprise de l'économie et de suivi des indicateurs des échanges extérieurs du Maroc de la période post Covid 19. L'Office des Changes en tant que producteur des statistiques, a continué à élaborer ces indicateurs et qui concernent :

LE COMPTE COURANT

Au titre de l'année 2021, les échanges commerciaux de marchandises ont été marqués par un accroissement tant au niveau des importations qu'au niveau des exportations par rapport à l'année 2020, et par un déficit commercial en hausse de 24,3% ou 38,8 Mds DH se situant à 198,6 Mds DH contre 159,8 Mds DH. Le taux de couverture, quant à lui, demeure quasi-stable (62,3%).

En effet, les importations augmentent de 24,7% ou +104,6 Milliards de DH (Mds DH) atteignant une valeur de 527,4 Mds DH en 2021 contre 422,9 Mds une année auparavant. De même, les exportations s'améliorent de 25% ou +65,8 Mds DH passant de 263,1 Mds DH en 2020 à 328,8 Mds DH en 2021.

LES ÉCHANGES COMMERCIAUX

Les résultats de la balance des paiements au titre de l'année 2021 font ressortir un déficit du compte des transactions courantes de 29,1 Mds DH contre -13,4 Mds DH pour l'année 2020 soit une hausse de 15,7 Mds DH.

Ce résultat a été du à l'accroissement des déficits des échanges de biens et du revenu primaire (31,4 Mds DH et 6,6 Mds DH respectivement) et à la baisse de l'excédent des services passant de 63,6 Mds DH à 62,4 Mds DH. Ces évolutions ont été partiellement contrebalancées par l'amélioration de l'excédent du revenu secondaire de 23,5 Mds DH.

Le volume des transactions courantes s'est établi à 1.111,3 Mds DH en hausse de 21,6% ou 197,7 Mds DH sous l'effet combiné de l'augmentation des recettes courantes (+91 Mds DH) et des dépenses courantes (+106,7 Mds DH).

LES INVESTISSEMENTS INTERNATIONAUX

A fin décembre 2021, la position extérieure globale, qui reflète la situation patrimoniale de l'économie marocaine vis-à-vis du reste du monde, fait ressortir une situation nette débitrice de 771,3Mds DH contre -765,2Mds DH à fin septembre 2021. Cette situation résulte de la hausse simultanée des encours des engagements financiers (+15,9Mds DH) et des avoirs financiers (+9,8Mds DH) :

- L'accroissement des engagements financiers est conséquent, principalement, de la progression de l'encours de la composante « autres investissements » de 9,6Mds DH et de l'encours des investissements directs étrangers au Maroc de +6,6Mds DH.
- La hausse de l'encours des avoirs financiers s'explique, essentiellement, par l'accroissement de 13Mds DH des avoirs de réserve compensé, néanmoins, par la baisse de l'encours de la composante « autres investissements » de 5,3Mds DH.

LES ÉCHANGES DE SERVICES

Les principaux résultats relatifs aux services de transport international, au titre de l'année 2020, produits en 2021, se présentent comme suit : les importations ont enregistré une baisse de -27,4 % par rapport à 2019.

De même, les exportations des services de transport se sont inscrites en baisse de 34,3% en 2020 par rapport à l'année précédente. Comparativement à l'année 2019, les importations et les exportations des services d'assurance et de réassurance ont enregistré en 2020 des hausses respectives de + 14,5 % et + 11,5 %.

Supervision des opérations de change : un contrôle ciblé, efficace et efficient

Compte tenu des contraintes liées aux équilibres extérieurs du Royaume, l'Office des Changes assure un suivi et un contrôle a posteriori des opérations de change. Ce contrôle a connu, ces dernières années un renouvellement en profondeur de ses pratiques, méthodes, outils et procédures. L'objectif étant de conférer efficacité et efficience à la mission de supervision exercée par l'Office des Changes.



L'année 2021 a été marquée par le renforcement de la collaboration avec les partenaires institutionnels pour le traitement des sujets ayant un impact sur le contrôle (PortNet, Agence Marocaine de Développement des Investissements et des Exportations, Administrations des Douanes et Impôts Indirects, Direction Générale des Impôts, Société Marocaine d'Assurance à l'Exportation ...).

Et dans le prolongement des actions engagées dans le cadre du dispositif de Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC-FT), l'Office des Changes a poursuivi la mise en œuvre de sa feuille de route pour la période 2021-2022, pour se conformer aux standards internationaux en la matière.

Contrôle sur pièces

Au titre de l'année 2021, l'Office des Changes a traité, dans le cadre de sa mission de contrôle sur pièces, 2.999 dossiers portant sur des opérations de change réalisées par divers opérateurs relevant de plusieurs secteurs d'activité, totalisant plus de 183MMDH.

77% de ces dossiers concernent des personnes morales dont 55% pour les banques et les opérateurs de change manuel et 22% pour les grandes entreprises et les PME /TPE.

23% du volume global contrôlé concernent des personnes physiques.

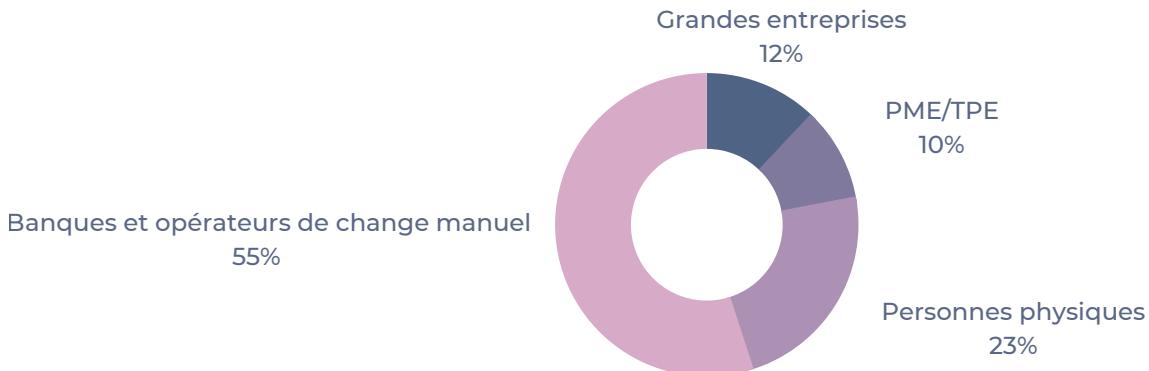
2999

Nombre de dossiers contrôlés en 2021

183 MM DH

Valeur des transactions contrôlées en 2021

Dossiers contrôlés par catégorie d'opérateur au titre de 2021



Les dossiers contrôlés portent sur des opérations courantes et en capital susceptibles de présenter des risques change, telles les:

- Importations de biens et de services;
- Exportations de biens et de services;
- Avoirs détenus à l'étranger,;
- Activité de change manuel....

Ainsi et suite à ces contrôles, 212 dossiers comportant des infractions à la réglementation des changes ont été transmis à l'Inspection de l'Office des Changes pour régularisation ou enquêtes et suites contentieuses contre 164 dossiers en 2020, soit une augmentation de 29%.

Les principales infractions relevées au niveau des dossiers transmis à l'inspection de l'Office des Changes concernent :

- La constitution d'avoirs à l'étranger sans autorisation de l'Office des Changes ;
- Le non rapatriement des revenus et produits des investissements à l'étranger ;
- Le non rapatriement des recettes d'exportation de biens et de services ;
- Les transferts induits au titre d'opérations d'importations de biens et de services ;
- Change manuel : la non utilisation de la Solution de Gestion des Dotations (SGD), changements statutaires sans l'accord de l'Office des Changes et dépassement des dotations voyages.

Contrôle des opérations de change réalisées par les personnes physiques

680 dossiers relatifs aux opérations de change réalisées par les personnes physiques ont été traités, au cours de l'année 2021, par l'Office des Changes.

Le travail effectué, dans ce cadre, par les services de l'Office des Changes, se résume comme suit :

- Le contrôle des exportations de services en ligne ;
- Le traitement des déclarations des avoirs et liquidités détenus à l'étranger, effectuées par les personnes physiques dans le cadre de la loi 63-14 et dans le cadre de la réglementation des changes en vigueur ;
- Le contrôle du respect des autorisations délivrées par l'Office des Changes.

Contrôle des opérations de change réalisées par les Grandes Entreprises et les TPE-PME

Au titre de l'année 2021, le nombre de dossiers portant sur les opérations de change effectuées par les Grandes Entreprises s'élève à 361 dossiers pour un montant global de 150,3 MMDH.

Quant aux dossiers TPE-PME, le contrôle de l'Office des Changes a été effectué sur 305 dossiers, pour une valeur de 30 MMDH.

Le contrôle opéré, dans ce sens, par les services de l'Office des Changes a porté sur un contrôle 360° des opérateurs jugés à risque et sur un contrôle thématique pour les opérations à risque.

Contrôle Banques et Opérateurs de Change

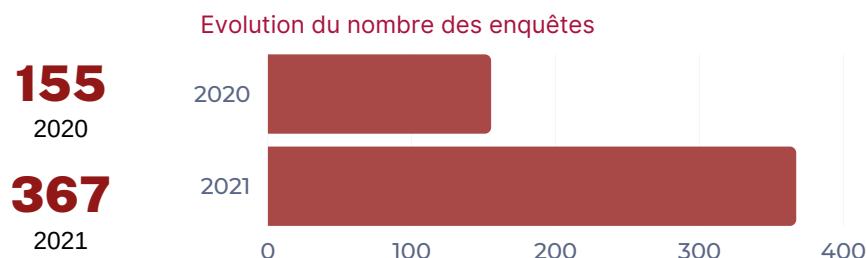
Dans le cadre de son programme de contrôle pour l'année 2021, l'Office des Changes a effectué une campagne de contrôle pour s'assurer de l'utilisation du Système de Gestion des Dotations (SGD) par les 786 sociétés de change de devises actives au niveau du Royaume. Aussi, le contrôle de la transmission des comptes rendus par voie électronique (EDI) a été effectué pour 7 établissements de paiement.

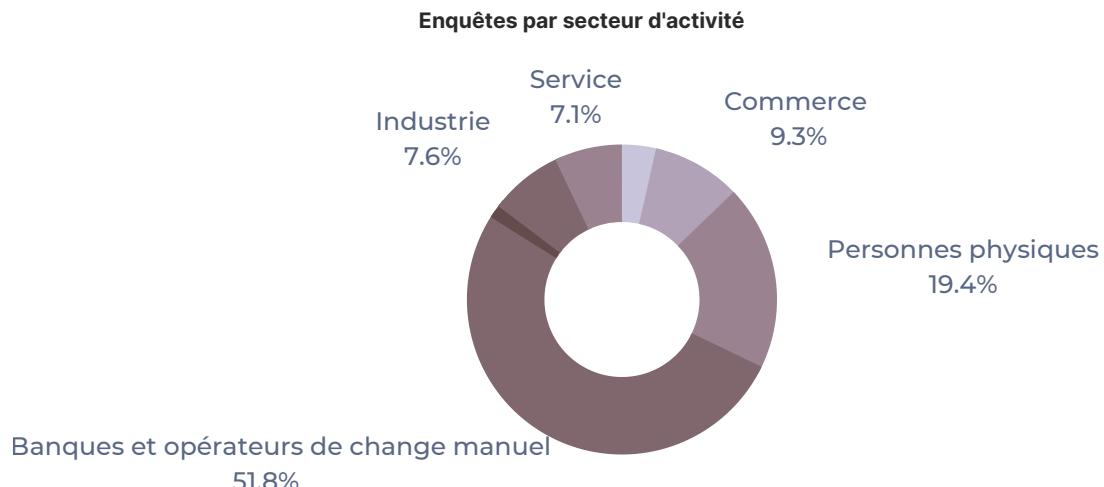
L'Office des Changes a traité 816 demandes d'autorisation relatives au change manuel. Il a, également, pris en charge 327 requêtes émanant des changeurs manuels et 273 demandes d'informations et réquisitions émanant de différents Etablissements (Autorité Nationale du Renseignement Financier, Ministère de l'Economie et des Finances, Direction Générale des Impôts, etc).

Contrôle sur place : les enquêtes effectuées par le corps d'inspection de l'Office des Changes

En 2021, l'Office des Changes a effectué 367 enquêtes auprès des opérateurs de différents secteurs d'activité. 236 enquêtes ont porté sur la vérification de la conformité des sociétés de change de devises au dispositif national de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LBC/FT).

Le nombre d'enquêtes effectuées en 2021 a enregistré une évolution de +137% par rapport à l'année 2020 soit 367 enquêtes réalisées contre 155. Cette évolution s'explique par la reprise d'activité post-Covid.



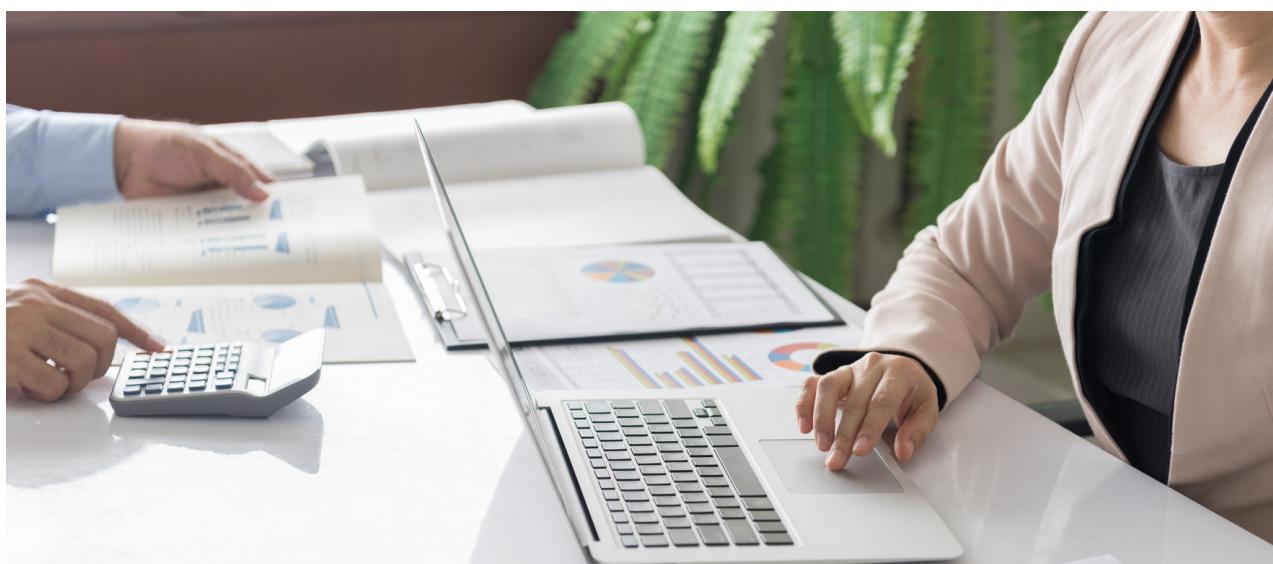
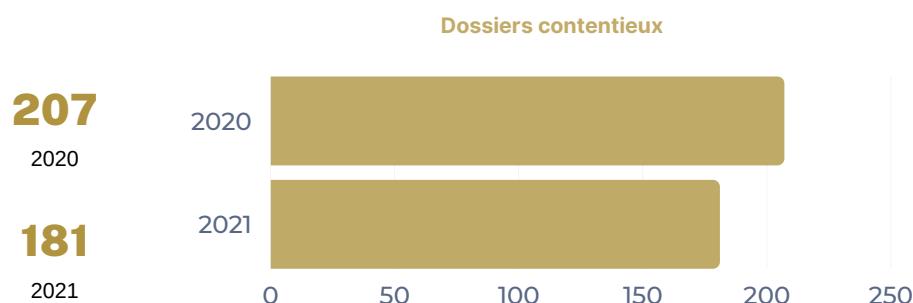


Les principaux secteurs d'activité qui ont été contrôlés durant cette année se présentent comme suit :

- Le secteur bancaire et les opérateurs de change manuel avec 51,77% des enquêtes effectuées .
- Les personnes physiques : 19,35% des enquêtes qui ont porté sur les avoirs à l'étranger.

- Le secteur du commerce : 9,26% des enquêtes réalisées.

En 2021, le nombre des dossiers contentieux a accusé une baisse de 12,5% par rapport à l'année 2020 soit 181 dossiers contre 207 dossiers une année auparavant.



Lutte contre le blanchiment des capitaux : l'Office des Changes renforce son arsenal

En matière de Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC-FT), l'Office des Changes poursuit ses efforts pour se conformer aux standards internationaux, notamment les normes du Groupe d'Action Financière « GAFI ».



Mise en œuvre du Plan d'Actions de l'ICRG dans le cadre de l'Evaluation Mutuelle des Risques « EMR »

A l'issue de l'adoption du Rapport de l'Evaluation Mutuelle des Risques en matière de BC-FT, l'Office des Changes a consacré ses efforts à la concrétisation des différentes actions inscrites au niveau de sa feuille de route LBC/FT, ainsi que celles tracées au niveau du plan d'action mis en place par l'ICRG, auquel toutes les autorités de supervision, notamment celles du secteur financier, ont été invitées à adhérer pour améliorer davantage le dispositif marocain de LBC-FT.

Dans ce cadre, l'Office des Changes a réalisé dans les délais, l'intégralité des actions inscrites dans le plan d'action de l'ICRG. Il a, ainsi, procédé à :

- La mise à jour du cadre juridique et réglementaire par la publication de la Circulaire n° 1-2021 relative aux obligations de vigilance et de veille interne incomptant aux sociétés de change de devises à la lumière des dispositions de la loi 43-05 telle que modifiée et complétée par la loi n° 12-18 promulguée par décret n° 1.21.56 du 27 Chaoual 1442 (8 Juin 2021) ;
- La sensibilisation et la formation des assujettis : des séminaires de formation ont été organisés en 2021 en mode présentiel au niveau des différentes régions du Royaume et sous forme de webinaires.

Thématiques traitées	Séminaires organisés	Nombre de Bénéficiaires
Plusieurs thématiques en lien avec la LBC/FT (Nouvelles dispositions de la loi 43-05)	4 Webinaires (2 jours chacun)	263
<ul style="list-style-type: none"> • Approche basée sur les risques ; • Déclarations de Soupçon (facteurs déclencheurs, techniques de détection des transactions à risque et établissement des DS...) ; • Mission des responsables conformité ; • Sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de LBC-FT 	Le 24 Nov. 2021 à Casablanca	200
	Le 23 Déc. 2021 à Fès	45

En 2021, l'Office des Changes a mis à la disposition des sociétés de change de devises (SCD) les deux guides pratiques suivants :

- Le guide pratique en matière de LBC-FT publié en Décembre 2021. Ce guide prend en considération les spécificités de l'activité de change manuel et des SCD, les recommandations du GAFI et les dispositions des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

- Le Guide de la Déclaration de Soupçon « DS » de Décembre 2021 qui aborde plusieurs aspects en relation avec la DS, dont notamment : les opérations inhabituelles, les indices de risque déclencheurs de soupçon, les obligations légales en matière de déclaration de soupçon et les différents canaux de communication de la déclaration de soupçon à l'Autorité Nationale du Renseignement Financier (ANRF).

Etablissement du 2ème rapport de l'Evaluation Nationale des Risques BC-FT

Face aux vulnérabilités constatées au niveau du premier rapport de l'Evaluation Nationale des Risques « ENR » de Blanchiment de Capitaux et de Financement du Terrorisme, l'Office des Changes s'est engagé à renforcer l'efficacité des programmes de conformité aux dispositions législatives et réglementaires en matière de LBC/FT des sociétés de change de devises et à mettre en œuvre un plan d'actions qui tient compte des actions prioritaires dégagées par l'outil de la Banque Mondiale utilisé pour cette évaluation.

A signaler que la vulnérabilité globale du secteur des sociétés de change de devises a connu une baisse remarquable passant d'un score de 0.99 à 0.55. La qualité des

contrôles LBC/FT réalisés par l'Office des Changes a connu une amélioration de 10 points de base, passant de 0.7 à 0.8.

Suite à la validation du deuxième rapport de l'ENR par le Chef du Gouvernement en Décembre 2021, l'Office des Changes a transmis la synthèse de ce rapport à la Fédération Nationale des Associations Régionales des Bureaux de Change au Maroc afin de la diffuser auprès de l'ensemble des sociétés de change de devises et ce, en attendant la programmation de nouvelle sessions de formation au profit de ces entités pour le partage et la vulgarisation des résultats du deuxième cycle de cette Evaluation Nationale des Risques en matière de BC-FT.



Contentieux change : une gestion prônant la transparence et la bonne gouvernance



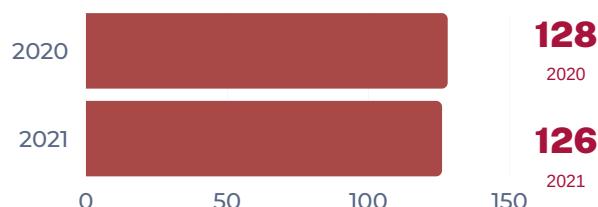
En dépit de la pandémie COVID-19 et ses répercussions sur le contexte économique, l'Office des Changes a réalisé une évolution significative en matière de régularisation transactionnelle du contentieux de change.

Aussi, les rapports de collaboration avec l'Administration des Douanes & Impôts Indirects (ADII), ont été renforcés à travers trois piliers d'échange en matière de régularisation du contentieux : la coordination et le suivi des affaires en poursuites judiciaires, l'assistance apportée à l'ADII pour des dossiers contentieux en audience devant les tribunaux du Royaume et enfin les actions de concertation menées pour la préparation des mémoires de défense des intérêts des finances extérieures du Maroc.

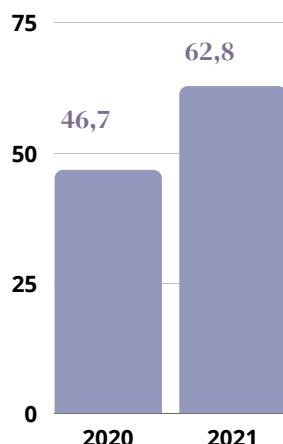
Réparation du préjudice change causé aux finances extérieures du Maroc

En dépit de la pandémie du Covid-2019, l'Office des Changes a maintenu ses performances en matière de gestion des dossiers contentieux. 126 dossiers contentieux change (dont 76 par voie transactionnelle et 50 par voie judiciaire) ont été traité et régularisé durant l'année 2021 contre 128 en 2020. L'optimisation du traitement des dossiers a permis de gagner en célérité. Le délai moyen de traitement des affaires contentieuses a été, ainsi, réduit à moins de 90 jours.

Nombre des dossiers contentieux change traités et régularisés

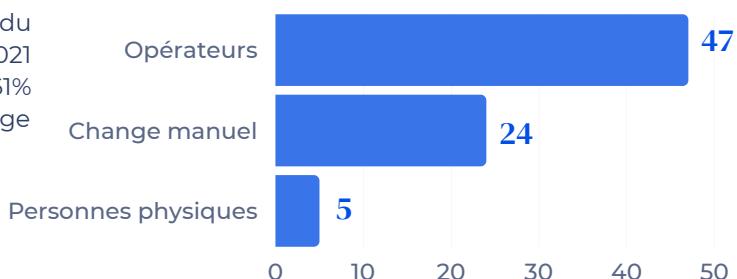


Evolution significative du produit des amendes transactionnelles en millions de dirhams



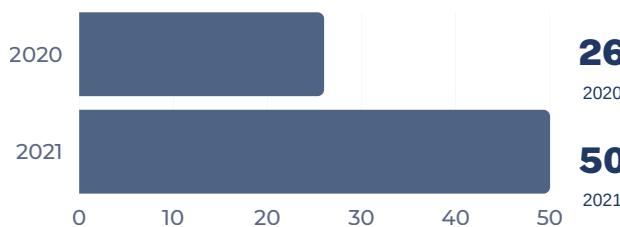
Le produit des amendes encaissées par l'Office des Changes en 2021 au profit de l'Etat, au titre de la régularisation des dossiers contentieux, en réparation du préjudice change causé aux finances extérieures du Maroc, a connu une augmentation significative, enregistrant un total de 62,80 Millions de dirhams contre 46,67 Millions de dirhams en 2020, soit une progression de l'ordre de 13,45 %.

Dossiers régularisés par voie transactionnelle



La régularisation transactionnelle du contentieux de change au titre de l'année 2021 a concerné en grande partie les opérateurs (61% des dossiers), suivis des bureaux de change (32%) et en fin les personnes physiques (7%).

Evolution de dossiers transmis à l'ADII pour régularisation par voie judiciaire



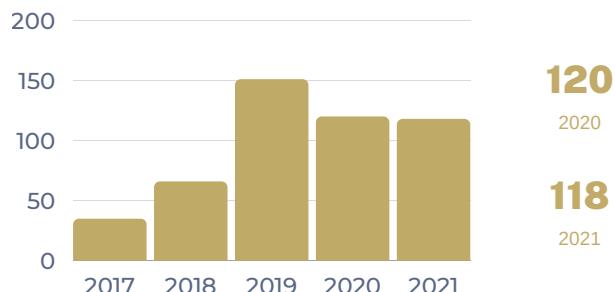
Les affaires contentieuses non régularisées par voie transactionnelle font l'objet de transmission régulière à l'ADII pour en assurer la régularisation par voie judiciaire.

A ce titre, le nombre de dossiers contentieux transmis à l'ADII pour poursuites judiciaires est passé à 50 dossiers en 2021 contre 26 dossiers en 2020.

En plus de la gestion du contentieux change, l'Office des Changes contribue activement aux efforts de lutte contre la criminalité financière en apportant son assistance aux autorités judiciaires dans les différentes procédures judiciaires liées aux mouvements des fonds entre le Maroc et l'étranger.

En 2021, l'Office des Changes a, ainsi, traité un total de 118 réquisitions, contre 120 en 2020, 151 en 2019, 66 en 2018 et 35 en 2017, enregistrant une amélioration de la contribution de cet Etablissement aux efforts entrepris dans le cadre de la lutte contre la criminalité financière.

Evolution des réquisitions traitées par l'Office des Changes dans le cadre de la lutte contre la criminalité financière



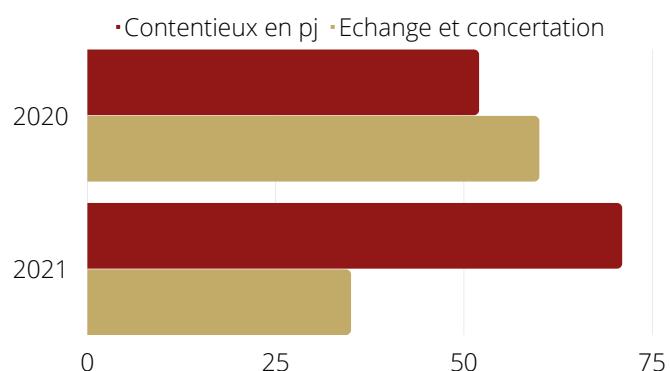
Office des Changes/Administration des Douane et Impôts Indirects : un partenariat stratégique

Dans l'objectif de fournir aux assujettis à la réglementation des changes un service de proximité, il a été initié conjointement avec l'ADII un projet de simplification et de dématérialisation de recouvrement du produit des amendes transactionnelles, leur permettant de s'acquitter de l'amende à leur charge auprès du receveur des douanes de leur choix.

Ce processus (qui est en cours de finalisation) marque la volonté des deux Administrations de consolider leur partenariat institutionnel au service des administrés.



Bilan du partenariat institutionnel OC-ADII



En outre, et dans le cadre du développement des compétences du personnel intervenant dans le processus de contrôle et du contentieux de change, l'Office des Changes a dispensé des formations ciblées au profit des agents de l'ADII. Durant l'année 2021, les rapports de partenariat

avec l'Administration des Douanes & Impôts Indirects ont été consolidés, notamment en matière de suivi des dossiers contentieux en poursuite judiciaire (PJ) et d'assistance apportée aux agents de l'ADII.

Développement RH : Valorisation du capital humain et renforcement des compétences



Animé par la volonté de valoriser et de promouvoir sa richesse humaine, l'Office des Changes s'est résolument engagé à déployer un ensemble de dispositifs permettant d'accompagner le développement professionnel de ses collaborateurs, de mobiliser davantage leurs compétences et de leur garantir des conditions de travail optimales.

Dans l'objectif d'accompagner ses mutations stratégiques et organisationnelles, et dans le but de contribuer au développement et à la valorisation de son capital humain, l'Office des Changes accorde une place de choix à la formation et au renforcement des compétences.

A travers des modules de formation bien ciblés prenant en compte les besoins réels de l'administration, l'Office des Changes offre à son capital humain l'opportunité de gagner en expertise et en productivité.

Le Capital Humain : Principale richesse de l'Office des Changes

L'effectif de l'Office des Changes a atteint 277 personnes au 31 décembre 2021, avec une moyenne d'âge s'élevant à 42 ans.

Les mouvements du personnel durant l'année 2021 se présentent comme suit :

Retraites

1 Chef de Service
4 Cadres
1 Agent

Démissions

3 cadres

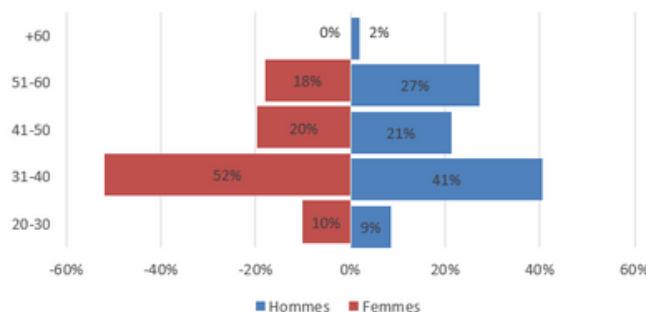
Recrutements

2 Chefs de projets
AMOA (la prise de service a eu lieu en 2022)

Détachement

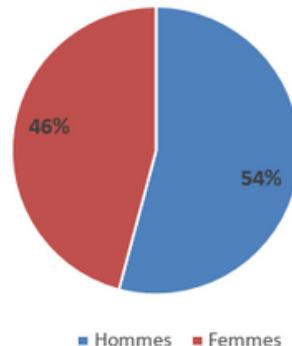
1 Chef de Service

Pyramide des âges



La pyramide des âges prend la forme d'une poire écrasée qui marque une prédominance des effectifs dans la tranche d'âge « 31-40 ». Lors des dix prochaines années, les départs à la retraite toucheront principalement les hommes avec un taux de 27%, contre un taux de 18% pour les femmes.

Effectif par genre

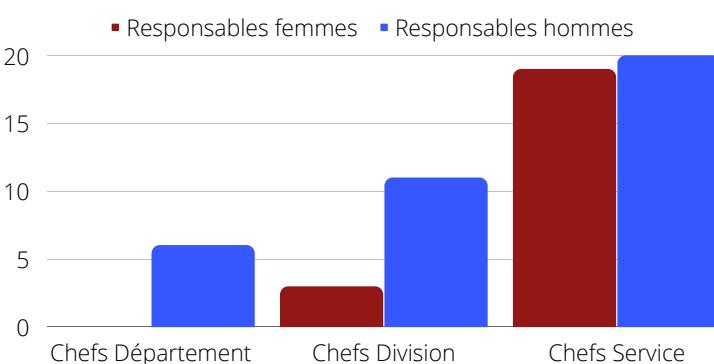


Question parité Homme/ Femme, la représentation des femmes au sein de l'Office des Changes atteint 46% contre 54% pour celle des hommes.

66% des responsables sont des hommes contre 34% de femmes.

Une parité homme femme s'établit au niveau des postes de chef de service.

Responsables par genre



34%

Responsables femmes

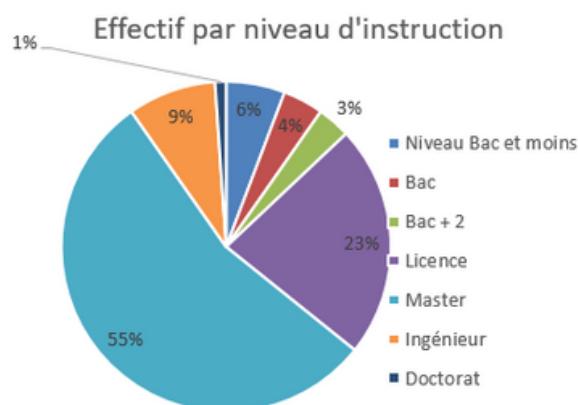
66%

Responsables hommes



L'ancienneté moyenne du personnel au sein de l'Office des Changes s'élève à 16,25 ans.

Plus de 85% des collaborateurs ont une expérience supérieure à 5 ans.



Pyramide d'ancienneté



Le personnel de l'Office des Changes dispose d'un très bon niveau d'instruction.

En effet, 87% de l'effectif est titulaire, au minimum, d'une licence.

Une politique RH qui valorise le Capital Humain de l'Office des Changes

La politique RH de l'Office des Changes définit les principes fondamentaux et les engagements de l'établissement relatifs aux activités liées au Recrutement, à la Gestion de carrières, au Développement des Compétences, à l'Evaluation et à la Rémunération.

Les orientations stratégiques de l'Office des Changes sont formulées au niveau du Plan d'Actions Stratégiques.

Afin de déployer au mieux la stratégie de l'établissement et de maximiser la performance, l'Office des Changes priorise le développement de son personnel, qui s'intègre avec les autres dispositifs de valorisation du Capital Humain.

A cet effet, il a été procédé à la mise en place de la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), permettant d'adapter les compétences et les effectifs aux orientations stratégiques de l'organisme.

Ainsi, plusieurs actions ont été réalisées :

- L'élaboration d'un plan de recrutement afin d'optimiser le processus, permettant d'anticiper les besoins en compétences pour le recrutement (interne et/ou externe) et de cibler des profils pointus ;
- La mise en place d'un plan de redéploiement basé sur une étude concernant les parcours professionnels et les qualifications des cadres (diplômes, expériences professionnelles...) ;
- L'exploitation des bilans de compétences qui recensent, en sus des besoins en formations, les compétences de chaque cadre en termes de savoir, savoir-faire et savoir être ;
- La définition d'une nouvelle version du référentiel des emplois et des compétences (REC).

Etats financiers

- ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIERE DE L'OFFICE DES CHANGES
- ETATS FINANCIERS



ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE DE L'OFFICE DES CHANGES

Évolution des produits

- Les produits de l'Office des Changes ont enregistré en 2021 une légère diminution de 1% par rapport à l'exercice précédent, et sont constitués principalement de la commission de change (91,08%) ainsi que des produits non courants (5,7%).
- Les produits non courants, constitués

principalement des produits des amendes, ont connu une baisse d'environ 50% par rapport aux trois derniers exercices.

- Le Centre International de Conférences et d'Expositions de l'Office des Changes (CICEC) n'a enregistré aucune recette en 2020 et 2021 suite à la pandémie Covid-19.

En millions de dirhams

PRODUITS	2018	2019	2020	2021
Commission de Change	278,43	288,15	283,90	298,66
Produits financiers (intérêts)	7,27	8,25	9,45	9,89
Location du CICEC	3,94	6,42	-	-
Produits non courants	35,10	36,92	37,59	18,69
Vente des données Statistiques	0,60	0,58	0,51	0,58
Reprises d'exploitation, Transferts de charge	0,01	0,40	0,06	-
Reprise/provision pour dépréciation des immobilisations financières				0,10
TOTAL	325,35	340,72	331,51	327,92

Évolution des charges

En millions de dirhams

CHARGES	2018	2019	2020	2021
Charges du personnel	85,92	91,34	93,75	96,31
Contribution au budget de l'Etat	129,00	150,00	130,00	130,00
Contributions au Fonds spécial Covid-19			15,00	
Autres charges	66,96	63,47	118,23	69,94
TOTAL	281,88	304,81	356,98	296,25

- En 2021, les charges de l'Office des Changes ont connu une baisse de 17% par rapport à l'exercice 2020.
- Les charges du personnel ont enregistré une augmentation de 3%.
- Les autres charges ont baissé de 41% en 2021 par rapport à l'exercice précédent.

La baisse provient principalement des dotations d'exploitation du CICEC.

- La contribution de l'Office des Changes au Budget Général de l'Etat est restée stable entre 2020 et 2021. En revanche, il n'y a pas eu de contribution au fonds spécial Covid-19 en 2021.

PRESENTATION DES ETATS FINANCIERS

➤ Actif

Structure du bilan

En millions de dirhams

Le total bilan de l'Office des Changes en 2021 s'élève à 544,90 millions de dirhams, soit une hausse de 7% par rapport à 2020.

ACTIF	2018	2019	2020	2021	VAR. 20/21
Actif immobilisé	129,48	120,92	117,85	123,05	4%
Actif circulant	241,83	298,94	316,89	371,69	17%
Trésorerie Actif	76,16	55,58	74,23	50,16	-32%
TOTAL	447,47	475,44	508,97	544,90	7%

➤ Passif

En millions de dirhams

PASSIF	2018	2019	2020	2021	VAR. 20/21
Financement permanent	357,86	393,77	423,92	455,59	7%
Passif circulant	89,61	81,67	85,05	89,31	5%
Trésorerie Passif	-	-	-	-	-
TOTAL	447,47	475,44	508,97	544,90	7%

Comptes de produits et de charges

En millions de dirhams

RUBRIQUES	2018	2019	2020	2021	VAR. 20/21
Chiffre d'affaires	282,98	295,15	284,41	299,24	5%
Produits d'exploitation	282,98	295,55	284,47	299,24	5%
Charges d'exploitation	118,24	120,66	177,77	125,67	-29%
Résultat d'exploitation	164,74	174,89	106,70	173,57	63%
Produits Financiers	7,27	8,25	9,45	9,99	6%
Charges Financières	0,13	0,02	0,13	0,03	-75%
Résultat financier	7,14	8,23	9,32	9,96	7%
Produits non courants	35,10	36,92	37,59	18,69	-50%
Charges non courantes	163,49	184,10	179,08	170,55	-5%
Résultat non courant	- 128,39	- 147,18	- 141,49	-151,86	-7%
Résultat avant impôt	43,49	35,95	- 25,47	31,67	224%
Résultat net	43,47	35,92	- 25,47	31,67	224%

- En 2021, le résultat d'exploitation de l'Office des Changes a connu une augmentation de 63% pour s'établir à 173,57 millions de dirhams, et ce, en raison de la hausse des produits d'exploitation conjuguée à la baisse des charges d'exploitation générée principalement par la baisse des dotations d'exploitation aux provisions pour risques et charges du CICEC.
- Le résultat financier a augmenté quant à lui de 7%, atteignant un montant de 9,96 millions de dirhams.
- Le résultat net de l'exercice 2021 n'est plus déficitaire, et a enregistré un montant positif de 31,67 millions de dirhams, suite à la hausse du résultat d'exploitation.

Situation de la trésorerie

Le solde de la trésorerie de l'Office des Changes au 31 décembre 2021 s'est élevé à 276,01 millions de dirhams.

En millions de dirhams

Solde de Trésorerie	2018	2019	2020	2021
Dépôts à terme	144,58	178,53	178,60	247,80
Dépôts à vue	30.76	24.74	51.61	28,21
TOTAL	175.34	203.27	230.21	276,01





Office des Changes



31, Avenue Patrice Lumumba, Hassan, Rabat.
4, Rue Chatila, Quartier Palmiers,
Casablanca.



05 37 26 63 63



contact@oc.gov.ma



www.oc.gov.ma