



PARTNET

COMMERCE EXTERIEUR

Guide Utilisateur

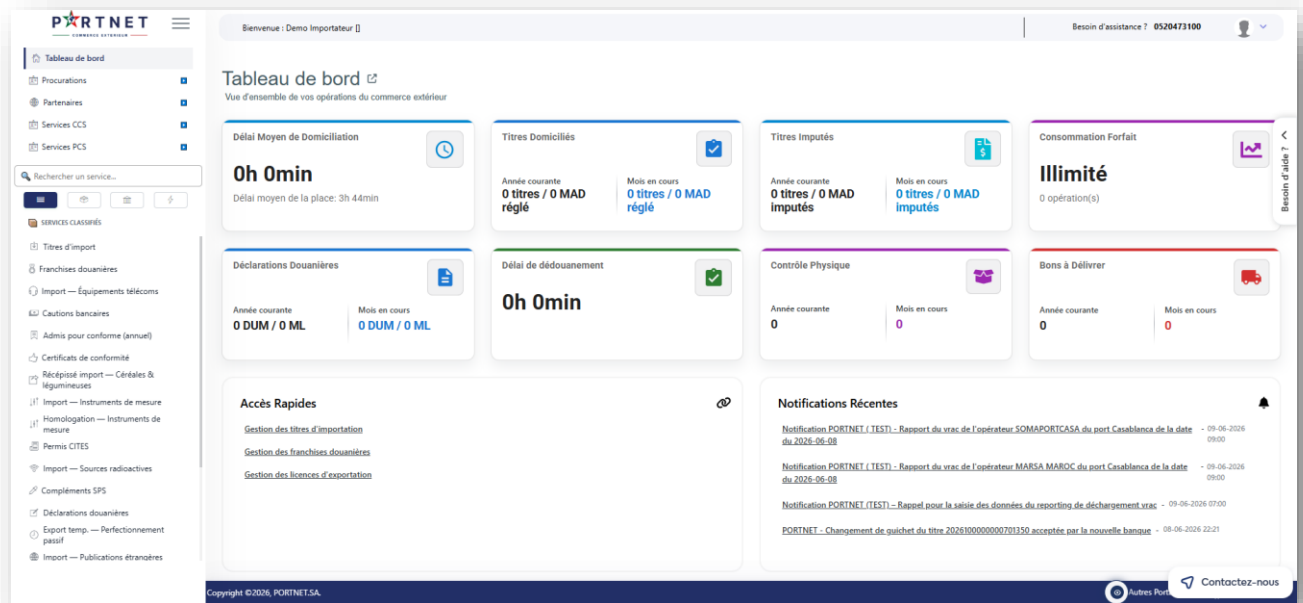
Portail Marocain des Procédures du Commerce Extérieur

SOMMAIRE

I. Tableau de bord	3
A. Indicateurs clés	3
B. Accès Rapides	3
C. Notifications Récentes	4
II. Gestion du profil utilisateur	4
A. Mon Espace	4
B. Mes Factures	5
C. Changer le mot de passe	5
III. Navigation dans le portail	6
A. Menu de navigation gauche	6
B. Barre de recherche	7
C. Accès aux services	7
IV. Centre d'aide	8
A. Guides utilisateurs	8
B. Foire aux questions	8
C. Mes réclamations	9
D. Nouvelle réclamation	9
E. Contactez-nous	9
F. TijarIA – Assistant IA	10
V. Traitement des informations confidentielles	10

I. TABLEAU DE BORD

Après connexion, le Tableau de bord s'affiche automatiquement. Il offre une vue d'ensemble de vos opérations du commerce extérieur en cours.



A. Indicateurs clés

Le tableau de bord présente huit blocs d'indicateurs :

Indicateur	Description
Délai Moyen de Domiciliation	Votre délai moyen de domiciliation comparé au délai moyen de la place.
Titres Domiciliés	Nombre de titres domiciliés et montant en MAD réglé, pour l'année courante et le mois en cours.
Titres Imputés	Nombre de titres imputés et montant en MAD, pour l'année courante et le mois en cours.
Consommation Forfait	Forfait souscrit (Illimité ou nombre d'opérations restantes).
Déclarations Douanières	Nombre de DUM et valeur en ML pour l'année et le mois en cours.
Délai de Dédouanement	Délai moyen de dédouanement de vos marchandises.
Contrôle Physique	Nombre de contrôles physiques effectués (année courante et mois en cours).
Bons à Délivrer	Nombre de bons à délivrer émis (année courante et mois en cours).

B. Accès Rapides

La section Accès Rapides propose trois raccourcis directs vers les services les plus utilisés :

- Gestion des titres d'importation
- Gestion des franchises douanières
- Gestion des licences d'exportation

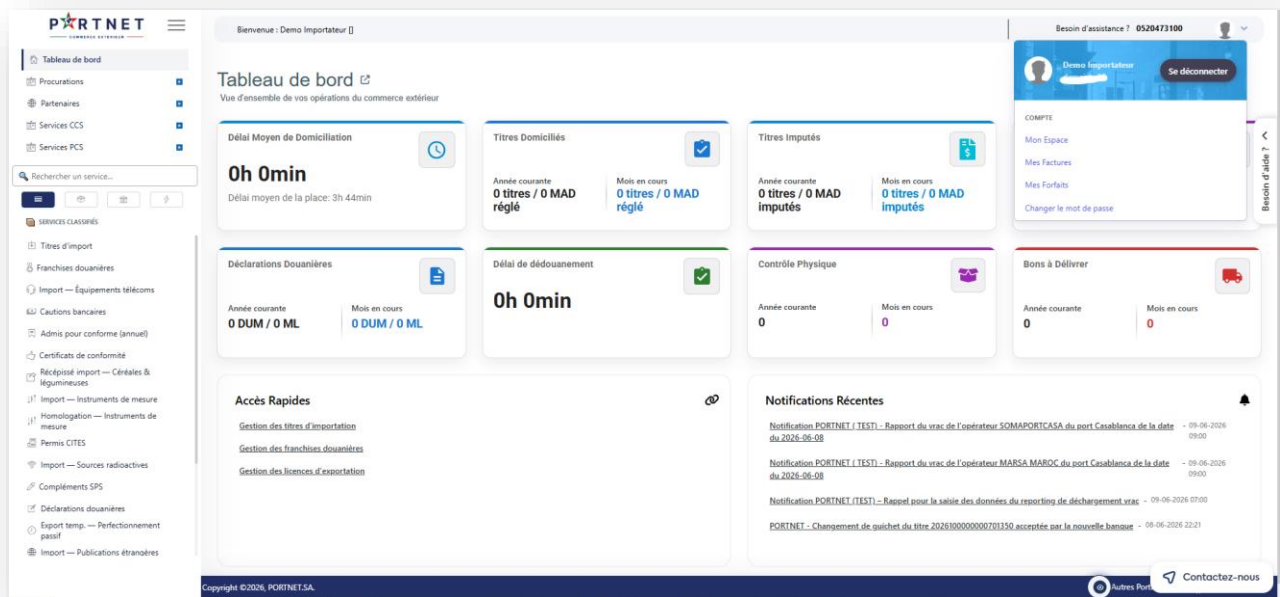
C. Notifications Récentes

Le panneau Notifications Récentes affiche les dernières alertes et communications avec leur date et heure. Cliquez sur une notification pour consulter son détail.

Astuce : Le bouton cloche en haut à droite du panneau donne accès à l'ensemble de vos notifications.

II. GESTION DU PROFIL UTILISATEUR

Cliquez sur l'icône utilisateur en haut à droite de l'écran pour accéder au menu de profil.

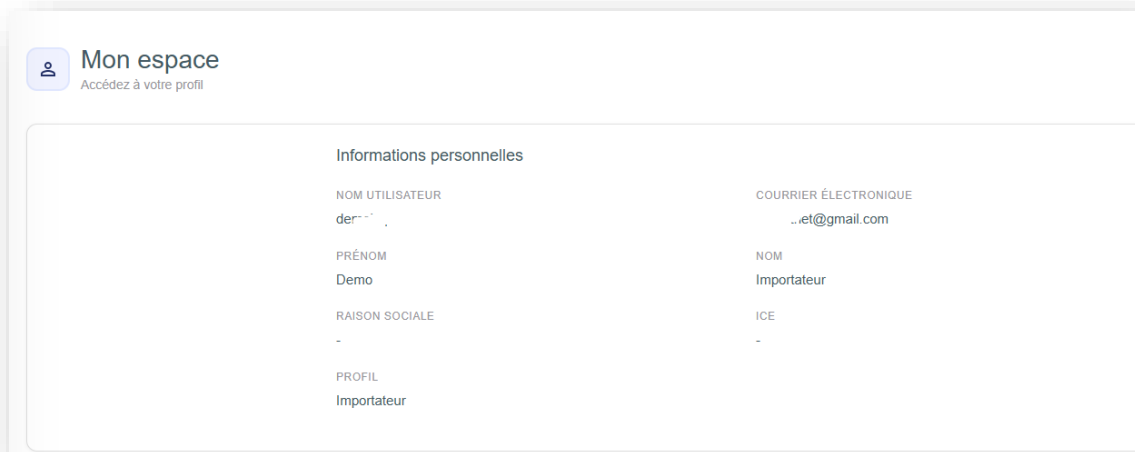


Option	Description
Mon Espace	Consulter vos informations personnelles enregistrées sur le portail.
Mes Factures	Accéder à l'historique de vos factures et à leur état de règlement.
Mes Forfaits	Gestion et Consultation du détail de vos forfaits souscrits.
Changer le mot de passe	Modifier votre mot de passe de connexion.
Se déconnecter	Fermer votre session de manière sécurisée.

A. Mon Espace

La page Mon Espace affiche vos informations personnelles en lecture seule :

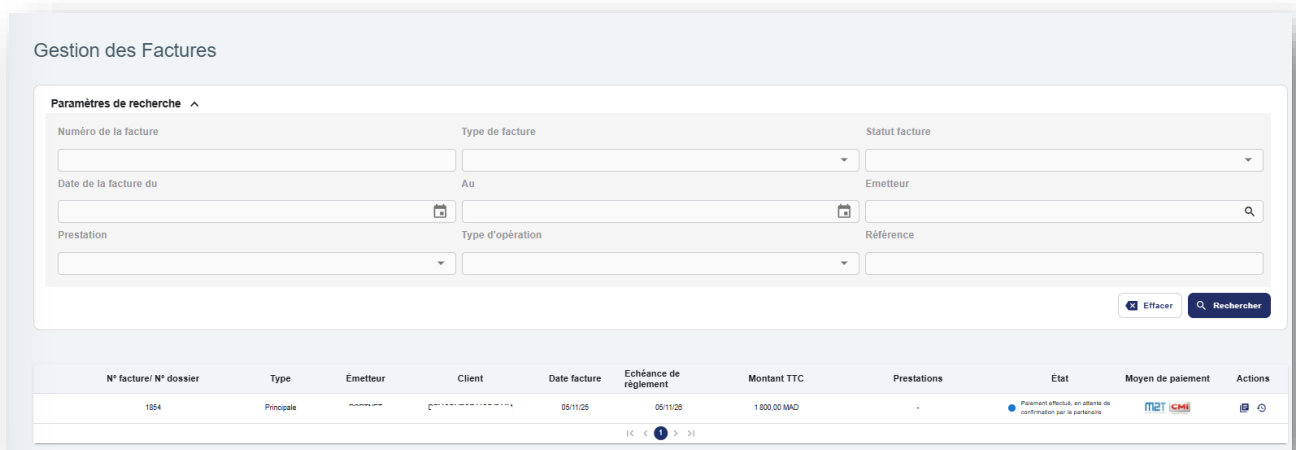
- Nom utilisateur
- Courrier électronique
- Prénom et Nom
- Raison sociale
- ICE (Identifiant Commun de l'Entreprise)
- Profil (ex. : Importateur)



Information : Les informations affichées dans Mon Espace sont en lecture seule. Pour toute modification, contactez l'administrateur.

B. Mes Factures

La page Gestion des Factures liste l'ensemble de vos factures. Utilisez les Paramètres de recherche pour filtrer les résultats.



Les colonnes disponibles sont :

Colonne	Description
N° facture / N° dossier	Identifiant unique de la facture et du dossier associé.
Type	Type de facture (ex. : Principale).
Émetteur	Entité émettrice (ex. : PORTNET).
Client	Raison sociale ou identifiant du client.
Date facture	Date d'émission de la facture.
Échéance de règlement	Date limite de paiement.
Montant TTC	Montant total toutes taxes comprises en MAD.
Prestations	Détail des prestations facturées.
État	Statut du paiement (ex. : Paiement effectué, en attente de confirmation).
Moyen de paiement	Mode de règlement utilisé (ex. : M2T, CMI).
Actions	Actions disponibles sur la facture.

C. Changer le mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, accédez à l'option Changer le mot de passe depuis le menu profil et suivez les étapes :

Étape	Description
1. Mot de passe actuel	Saisissez votre mot de passe actif dans le champ dédié.
2. Nouveau mot de passe	Saisissez votre nouveau mot de passe.
3. Confirmation	Ressaisissez le nouveau mot de passe pour confirmation.
4. Valider	Cliquez sur Valider pour enregistrer. Cliquez sur Annuler pour abandonner.

🔒

Gestion utilisateur

Changement de mot de passe

Modifier votre mot de passe

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe

Confirmation du nouveau mot de passe

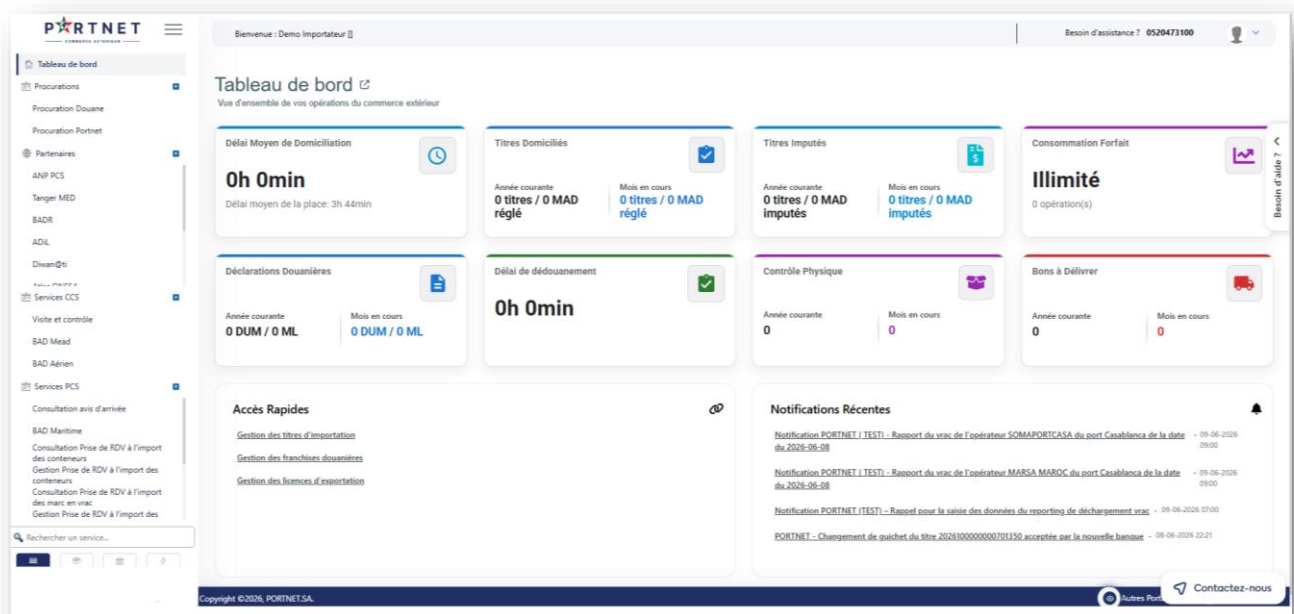
Annuler
Valider

Conseil sécurité : Choisissez un mot de passe fort : minimum 8 caractères, combinant lettres majuscules et minuscules, chiffres et caractères spéciaux.

III. NAVIGATION DANS LE PORTAIL

A. Menu de navigation

Le menu latéral gauche regroupe l'ensemble des services disponibles pour votre profil, organisés en sections extensibles. Cliquez sur une section pour la déplier.



Section	Services disponibles
Tableau de bord	Accès direct à la page d'accueil.
Procurations	Procuration Douane, Procuration Portnet.
Partenaires	ANP PCS, Tanger MED, BADR, ADiL, Diwan@ti et autres organismes partenaires.
Services CCS	Visite et contrôle, BAD Mead, BAD Aérien.
Services PCS	Consultation avis d'arrivée, BAD Maritime, Prise de RDV à l'import des conteneurs et des marchandises en vrac.

Les services sont classifiés selon le profil de l'utilisateur après la barre de recherche. Aussi, ils sont classifiés par produits, organismes, Import/Export.

B. Barre de recherche

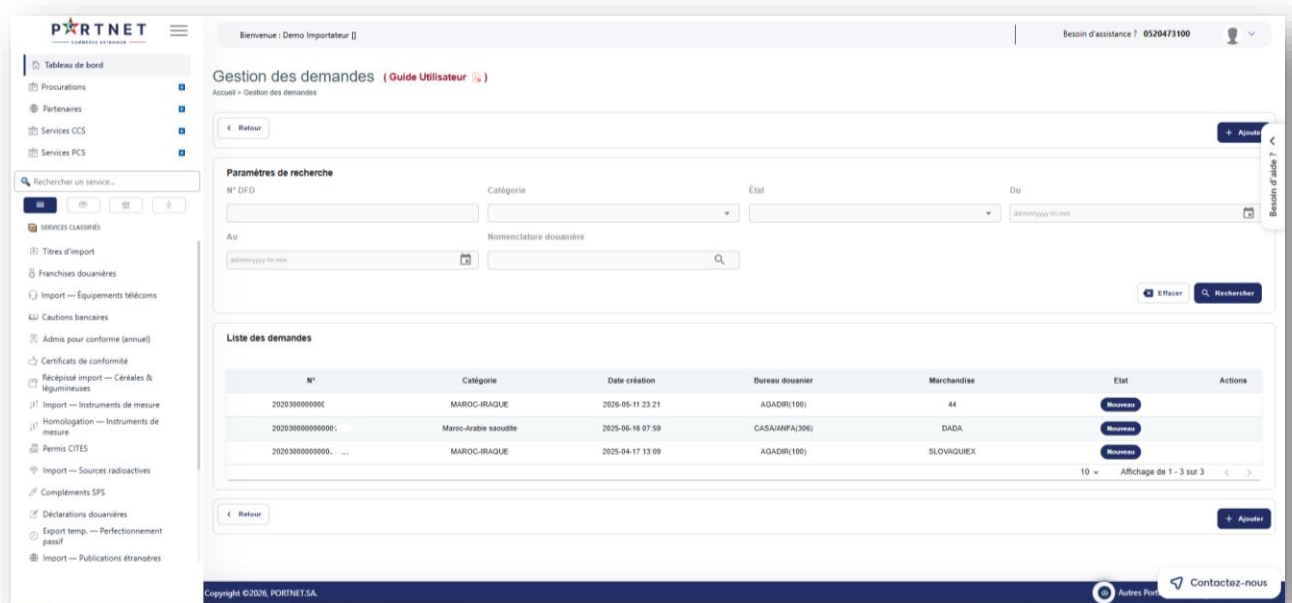
La barre de recherche en bas du menu latéral permet de trouver rapidement un service par mot-clé :

- Saisissez un terme dans le champ (ex. : « titre »).
- Le menu filtre dynamiquement les résultats et affiche leur nombre.
- Cliquez sur le service souhaité pour y accéder directement.
- Cliquez sur Réinitialiser ou effacez le champ pour revenir à l'affichage complet.

Astuce : La recherche est insensible à la casse et s'effectue en temps réel dès la saisie du premier caractère.

C. Accès à un service :

Chaque service du menu suit la même logique de navigation. Voici l'exemple de la Gestion des demandes de franchise douanière :



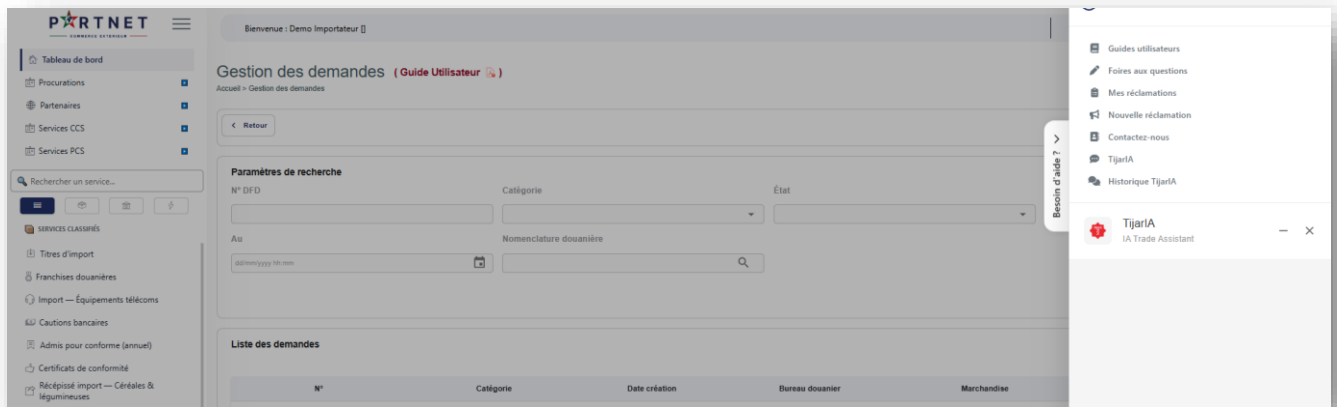
Élément	Description
Titre de la page	Affiche le nom du service (ex. : Gestion des demandes) avec un lien vers le Guide Utilisateur spécifique au service.
Fil d'Ariane	Indique votre position dans le portail (ex. : Accueil > Gestion des demandes).
Paramètres de recherche	Filtres disponibles : N° DFD, Catégorie, État, période (Du / Au), Nomenclature douanière. Boutons Effacer et Rechercher.
Liste des demandes	Tableau listant vos demandes avec les colonnes : N°, Catégorie, Date création, Bureau douanier, Marchandise, État, Actions.
Bouton + Ajouter	Créer une nouvelle demande de franchise douanière.

Élément	Description
Bouton Retour	Revenir à la page précédente.

Guide utilisateur par service : Chaque page de service dispose d'un lien Guide Utilisateur en haut de page (icône document). Ce guide détaillé décrit l'ensemble des étapes propres à ce service : introduction, démarrage, création, gestion, clôture et consultation.

IV. CENTRE D'AIDE

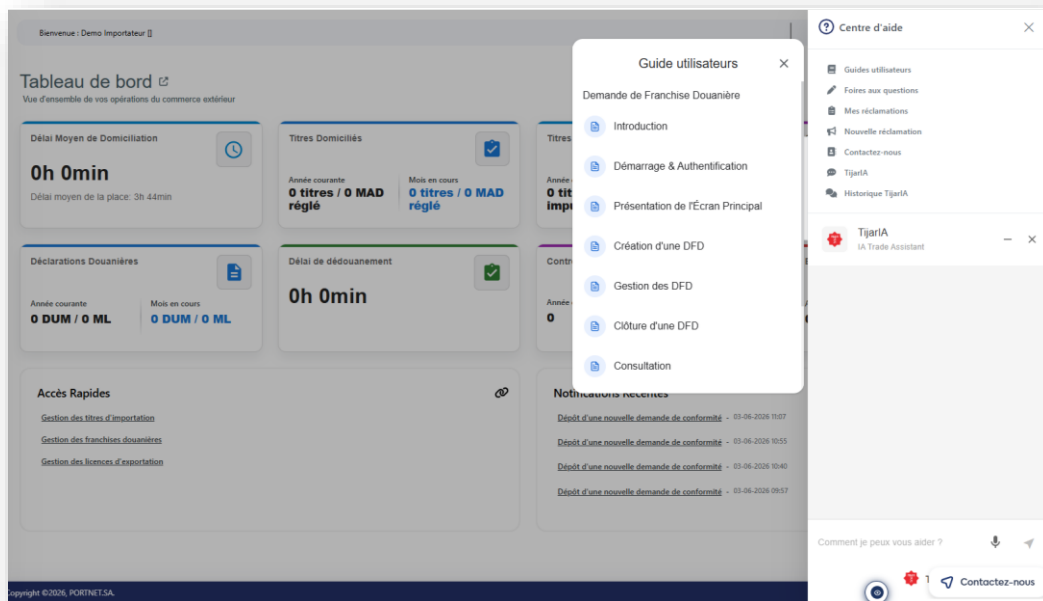
Le Centre d'aide est accessible depuis le bouton « Besoin d'aide ? » sur le bord droit de chaque page du portail. Il regroupe plusieurs ressources d'assistance :



Option	Description
Guides utilisateurs	Guides détaillés par service (ex. : Franchise Douanière, Titres d'import...).
Foire aux questions	Réponses aux questions fréquentes sur le portail PMPCE.
Mes réclamations	Historique et suivi de vos réclamations soumises.
Nouvelle réclamation	Formulaire de soumission d'une nouvelle réclamation en 3 étapes.
Contactez-nous	Assistance téléphonique ou formulaire de contact avec un agent.
TijarIA	Assistant IA intégré pour répondre à vos questions en temps réel.
Historique TijarIA	Accès à l'historique de vos conversations avec TijarIA.

A. Guides utilisateurs

La section Guides utilisateurs propose des guides détaillés pour chaque service du portail.



Exemple pour la Demande de Franchise Douanière :

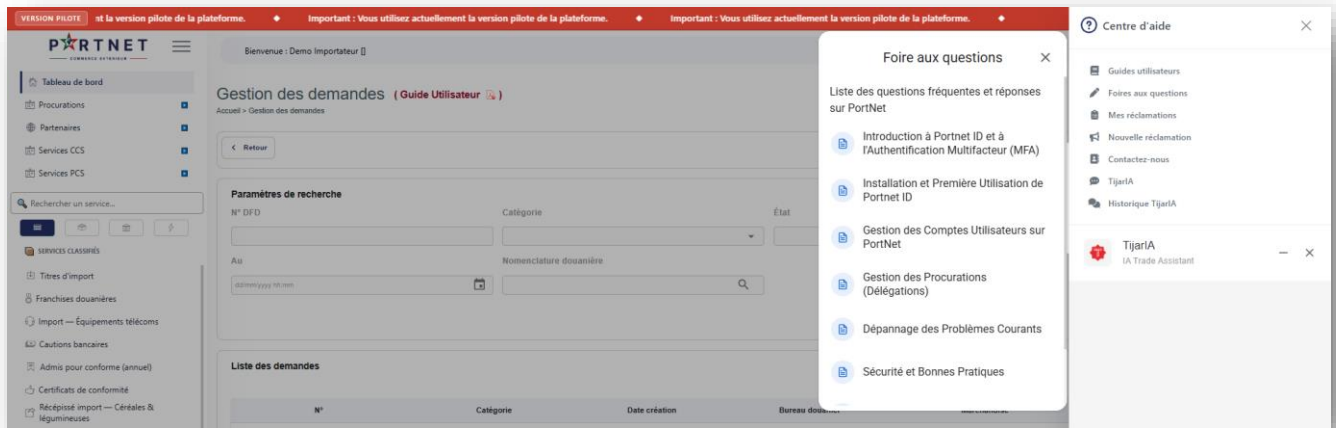
- Introduction
- Démarrage & Authentification
- Présentation de l'Écran Principal
- Création d'une DFD
- Gestion des DFD
- Clôture d'une DFD
- Consultation

Accès rapide : Vous pouvez également accéder au guide d'un service directement depuis sa page, via le lien Guide Utilisateur affiché à côté du titre de la page.

B. Foire aux questions

La Foire aux questions regroupe les réponses aux interrogations les plus fréquentes sur le portail.

Les thèmes couverts sont :

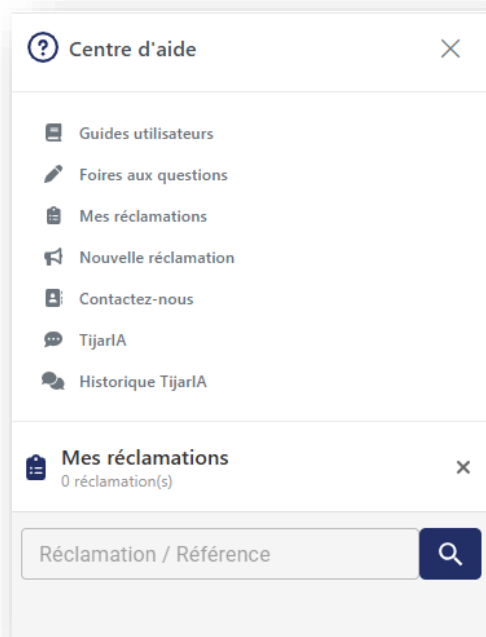


- Introduction à Portnet ID et à l'Authentification Multifacteur (MFA)
- Installation et Première Utilisation de Portnet ID
- Gestion des Comptes Utilisateurs sur PortNet
- Gestion des Procurations (Délégations)
- Dépannage des Problèmes Courants
- Sécurité et Bonnes Pratiques

C. Mes réclamations

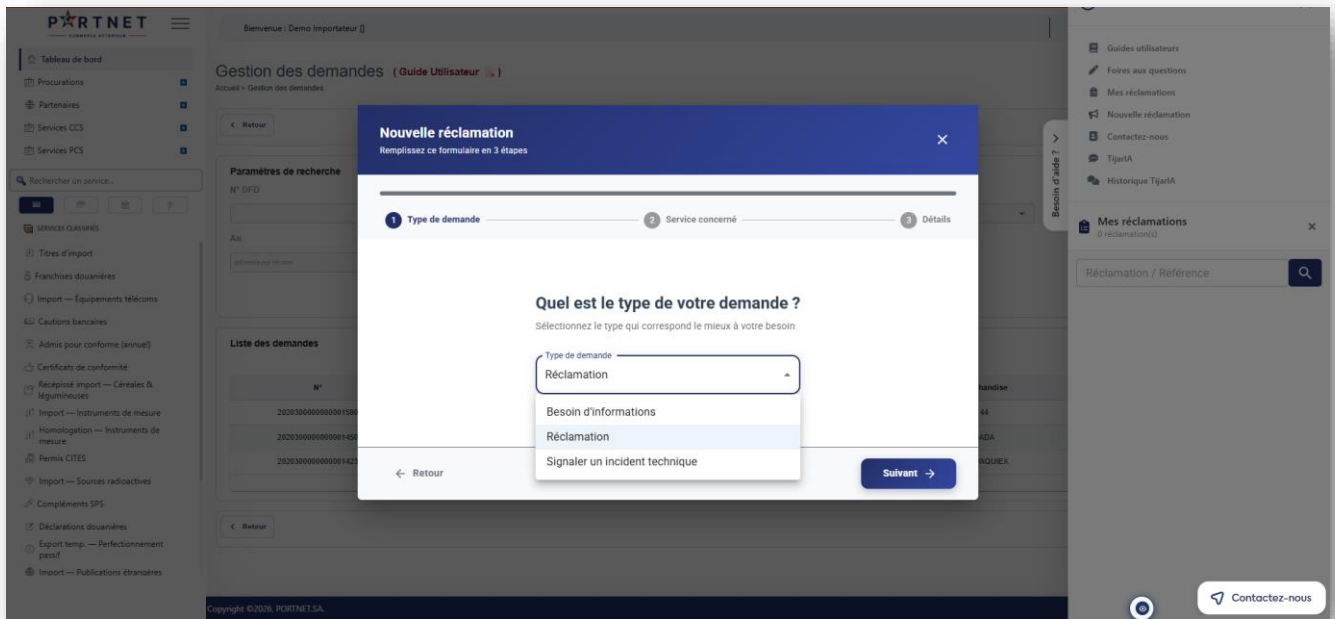
La section Mes réclamations affiche la liste de toutes vos réclamations avec :

- Un champ de recherche par numéro de réclamation ou référence.
- Le numéro, l'objet, la date et le statut de chaque réclamation (ex. : Répondue, Affectée).
- Un bouton Voir détails pour consulter le détail d'une réclamation.



D. Nouvelle réclamation

Pour soumettre une nouvelle réclamation, cliquez sur Nouvelle réclamation. Le formulaire se déroule en 3 étapes :



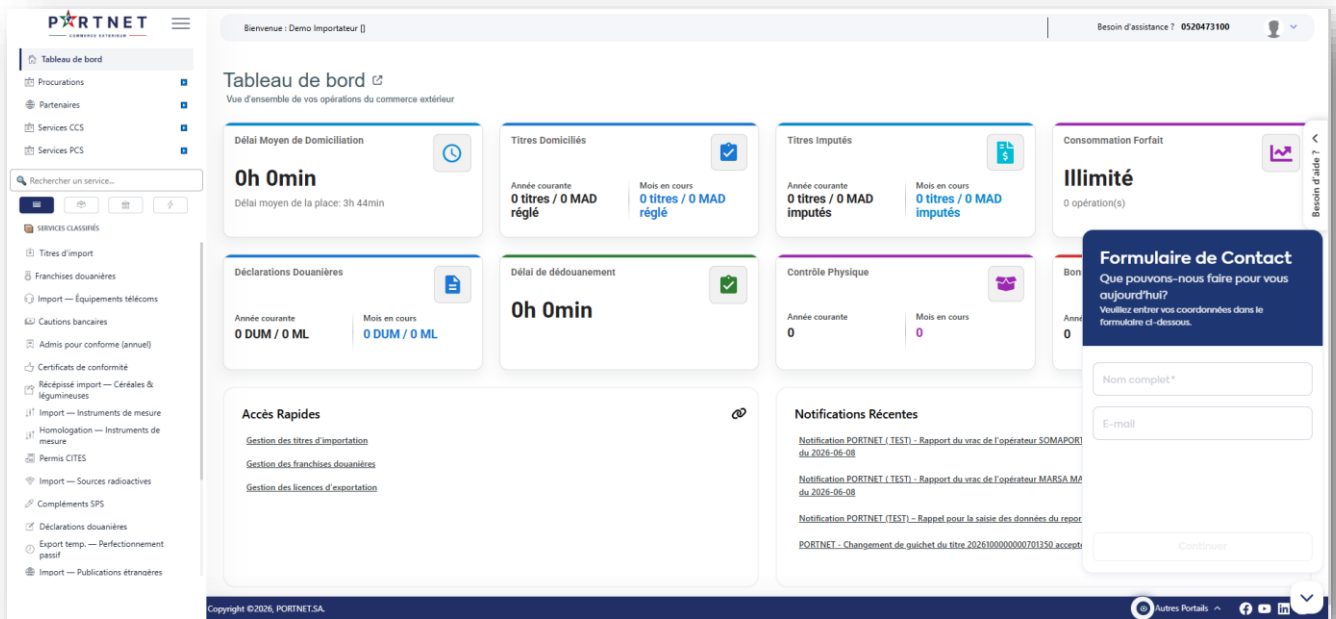
Étape	Description
1. Type de demande	Sélectionnez le type qui correspond à votre besoin (ex. : Réclamation, Demande d'information...).
2. Service concerné	Indiquez le service PMPCE concerné par votre demande.
3. Détails	Décrivez votre demande en détail et joignez les pièces justificatives si nécessaire.

Suivi : Après soumission, votre réclamation est enregistrée et consultable dans la section Mes réclamations avec un numéro de référence unique.

E. Contactez-nous

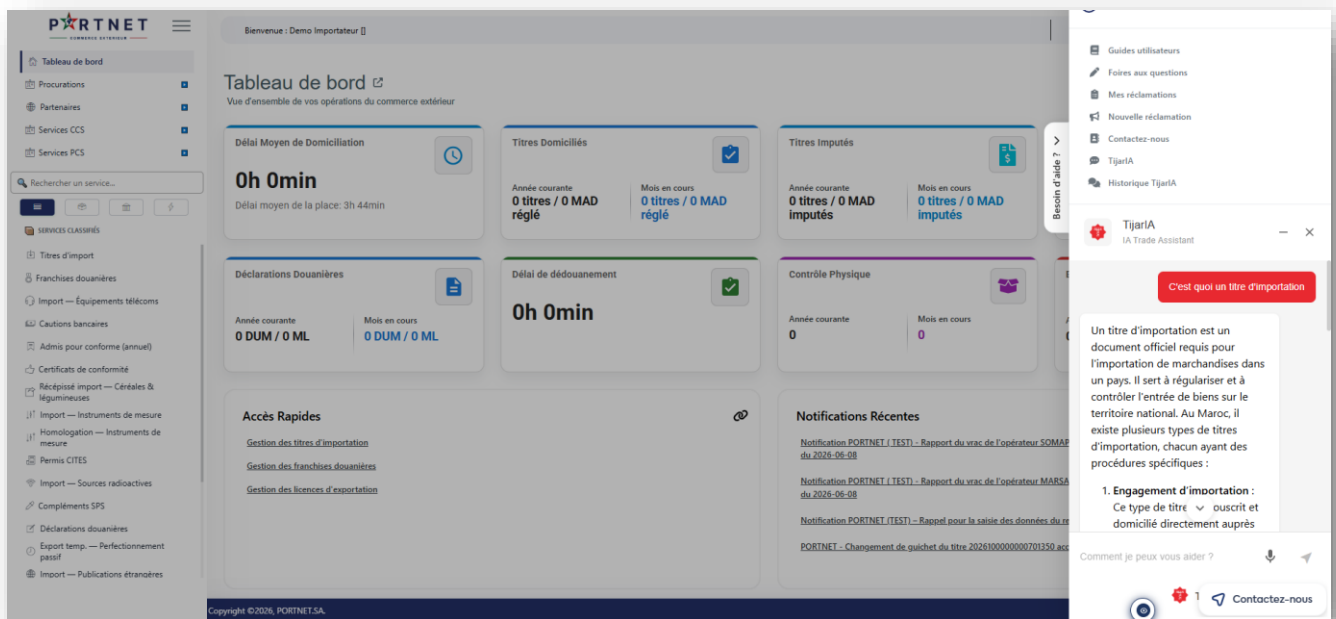
Deux modes de contact sont disponibles :

- Assistance téléphonique : +212 520 47 31 00 (disponible depuis le pop-up Contactez-nous).
- Formulaire de contact. Renseignez votre Nom complet, Email, et décrivez votre demande pour être mis en relation avec un conseiller.



F. TijarIA – Assistant IA

TijarIA est l'assistant intelligent intégré au portail PORTNET. Il est accessible depuis le Centre d'aide et en bas de chaque page via le bouton Contactez-nous.



- Posez vos questions en langage naturel dans le champ « Comment je peux vous aider ? ».
- Utilisez le bouton microphone pour une interaction vocale.
- TijarIA peut répondre à vos questions, vous orienter vers les bons services et initier une mise en relation avec un agent humain si nécessaire.

- L'historique de vos conversations avec TijariA est consultable via Historique TijariA dans le Centre d'aide.

Astuce : En cas de question complexe, TijariA peut proposer un Formulaire de Contact pour vous mettre en relation avec un agent PORTNET disponible.

V. Réseaux sociaux et accès aux autres portails

- Le portail met à disposition des utilisateurs des liens directs vers les réseaux sociaux officiels de PORTNET afin de faciliter l'accès aux actualités, aux communications institutionnelles, aux guides d'utilisation et aux informations relatives aux services du commerce extérieur.
- Une section dédiée aux autres portails permet également aux utilisateurs d'accéder rapidement aux plateformes partenaires et aux services complémentaires de l'écosystème PORTNET, tels que les portails de suivi des indicateurs et les solutions numériques associées.
- Ces accès sont accessibles depuis le tableau de bord et visent à améliorer l'expérience utilisateur en centralisant les différents points d'entrée vers les services externes tout en respectant les droits et habilitations attribués à chaque utilisateur.

The screenshot displays the PORTNET user interface. At the top, it shows the user's role as 'Bienvenue : Demo Importateur' and a contact number 'Besoin d'assistance ? 0520473100'. The main section is titled 'Tableau de bord' and provides a 'Vue d'ensemble de vos opérations du commerce extérieur'. It features several key performance indicators (KPIs) in a grid format:

- Délai Moyen de Domiciliation:** 0h 0min, with a sub-note 'Délai moyen de la place: 3h 44min'.
- Titres Domiciliés:** 0 titres / 0 MAD réglé (Année courante) and 0 titres / 0 MAD réglé (Mois en cours).
- Titres Imputés:** 0 titres / 0 MAD imputés (Année courante) and 0 titres / 0 MAD imputés (Mois en cours).
- Consommation Forfait:** Illimité, 0 opération(s).
- Déclarations Douanières:** 0 DUM / 0 ML (Année courante) and 0 DUM / 0 ML (Mois en cours).
- Délai de dédouanement:** 0h 0min.
- Contrôle Physique:** 0 (Année courante) and 0 (Mois en cours).
- Bons à Délivrer:** 0 (Année courante) and 0 (Mois en cours).

Below the KPIs, there are sections for 'Accès Rapides' (with links to 'Gestion des titres d'importation', 'Gestion des franchises douanières', and 'Gestion des licences d'exportation') and 'Notifications Récentes' (listing several test notifications and a 'PORTNET - Changement de quichet du titre 202610000'). A sidebar on the left contains a search bar and a list of services like 'Titres d'import', 'Franchises douanières', and 'Import - Equipements télécoms'. The footer includes 'Copyright ©2026, PORTNET.SA' and social media icons.

VI. TRAITEMENT DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Le portail PMPCE traite des données à caractère professionnel et confidentiel relatives à vos opérations de commerce extérieur. En tant qu'utilisateur, vous vous engagez à :

- Préserver la confidentialité de vos identifiants de connexion.
- Ne pas divulguer à des tiers les informations consultées sur le portail.
- Signaler immédiatement toute utilisation suspecte ou non autorisée de votre compte.
- Vous déconnecter systématiquement en fin de session, notamment sur les postes partagés.



P  **RTNET**

— **COMMERCE EXTERIEUR** —