



# PARTNET

## Guide Utilisateur

Portail Douane



## SOMMAIRE

<b>I. PRISE EN MAIN DE LA PLATEFORME</b> .....	<b>3</b>
A. Accéder à la Plateforme.....	3
A. Se Connecter et Accéder à son Profil .....	3
<b>II. PORTAIL DOUANE</b> .....	<b>6</b>
<b>III. GESTION DU PROFIL UTILISATEUR</b> .....	<b>7</b>
A. Modifier le mot de passe .....	8
B. Réinitialiser MFA.....	9
<b>IV. NAVIGATION DANS LE PORTAIL</b> .....	<b>10</b>
A. Menu de navigation.....	10
B. Accès à un service .....	10
<b>V. CENTRE D'AIDE</b> .....	<b>12</b>
A. Nouvelle réclamation .....	13
B. TijarIA – Assistant IA .....	14

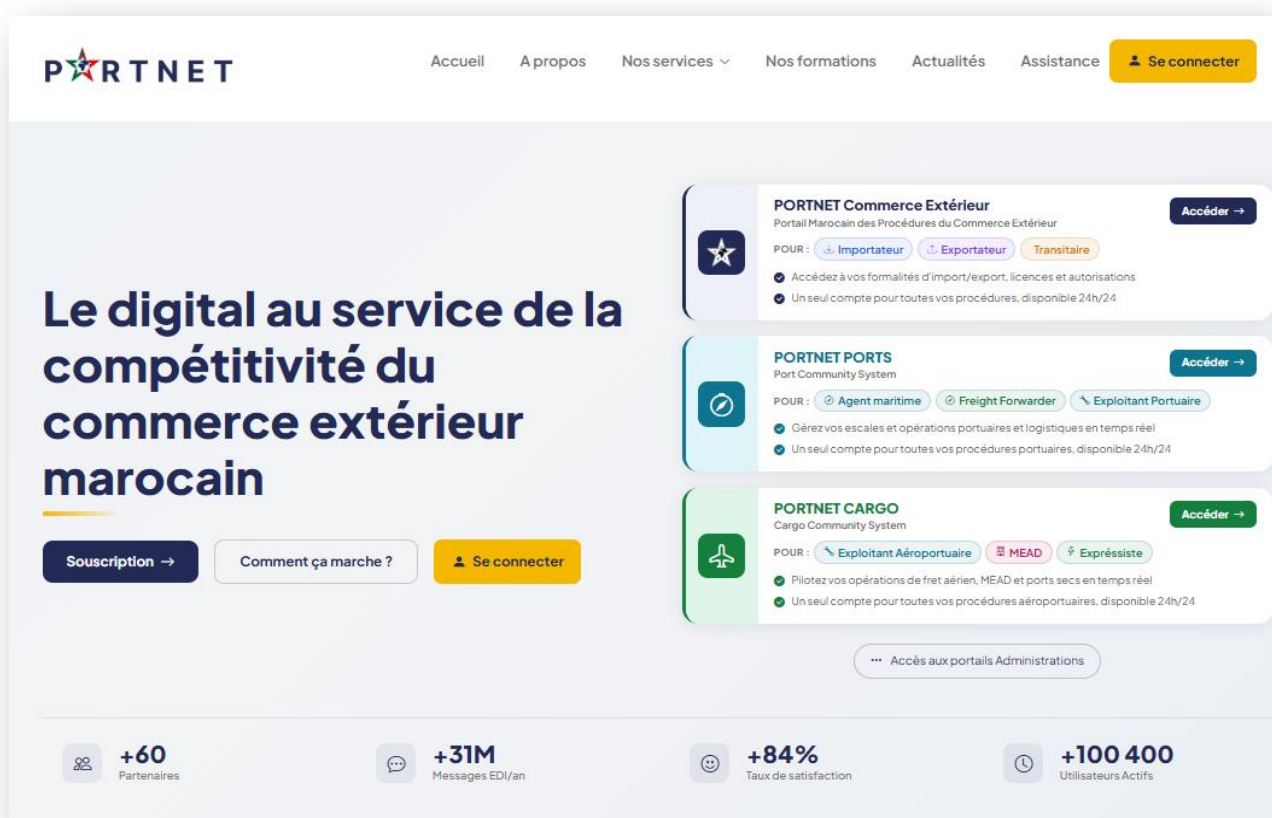
## I. PRISE EN MAIN DE LA PLATEFORME

### A. Accéder à la Plateforme

Le portail **DOUANE** est accessible depuis tout navigateur web moderne (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge) sans installation préalable.

Pour y accéder :

- Ouvrez votre navigateur web.
- Saisissez l'adresse officielle du portail dans la barre d'adresse : **https://www.portnet.ma**
- La page d'accueil affiche les différents portails disponibles ainsi que les options de connexion et de souscription.

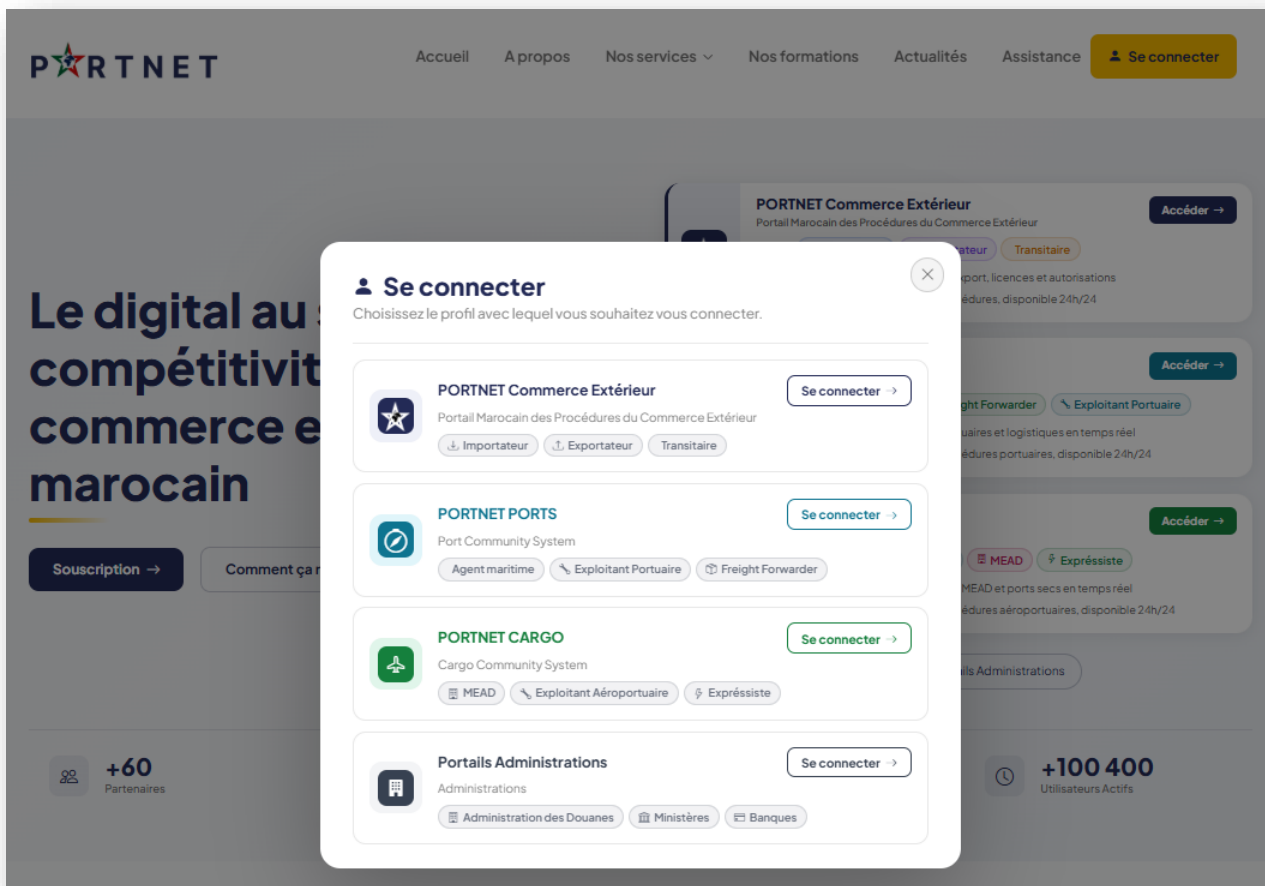


### A. Se Connecter et Accéder à son Profil

La connexion au portail repose sur le système **Portnet ID**, qui centralise l'authentification de l'ensemble des portails PORTNET et intègre une Authentification Multi facteur (**MFA**) pour renforcer la sécurité des accès.

Pour y accéder :

- Cliquez sur « **Se connecter** » en haut à droite de la page.
- Une fenêtre contextuelle s'ouvre alors et affiche les différents portails disponibles.
- Sélectionnez le profil avec lequel vous souhaitez vous connecter.
- Cliquez ensuite sur « **Se connecter** » à droite du portail correspondant.



Après avoir sélectionné le portail **Administrations**, vous serez redirigé vers la page d’authentification centralisée des portails Administrations. Cette page vous permettra de vous connecter afin d’accéder au portail Douane :

**PORTNET** Accueil A propos Nos services Nos formations Actualités Assistance [Se connecter](#)

Accueil > Nos services > Nos portails Administrations

PORTAILS

# Nos Portails Administrations

Découvrez l'ensemble des portails back-office PORTNET – des espaces dédiés aux administrations et partenaires pour gérer, coordonner et superviser efficacement les procédures du commerce extérieur en temps réel, dans un environnement intégré et sécurisé.

### Portail Banques

Portail Banques

Le Portail Banque permet aux établissements bancaires de gérer de manière sécurisée et dématérialisée les opérations liées au commerce extérieur, tout en assurant un suivi efficace des dossiers.

POUR :

- Banque

Accéder →

### Portail MIC

Portail MIC

Le Portail MIC centralise le traitement des formalités et autorisations, avis et contrôles des organismes intervenant dans les opérations d'importation et d'exportation.

POUR :

- MIC
- ONSSA
- ONICL
- ANRT
- ANEF
- BMDA
- CCM
- AMMPS
- Bureaux de contrôle

Accéder →

### Portail Douanes

Portail Douanes

Le Portail Douane offre aux services douaniers un espace dédié pour le traitement, le contrôle et la programmation des opérations douanières.

POUR :

- Douane
- Agent Douanier
- Programmation
- Marchandise en souffrance

Accéder →

Après avoir sélectionné le **Portail Douanes**, vous serez redirigé vers la page d'authentification afin de vous connecter et d'accéder au portail :

**PORTNET**

# Portail Douanes

Connexion sécurisée Disponibilité 24/24 Performance et traçabilité

## CONNEXION

### Accéder à mon espace

Renseignez vos identifiants opérateur pour piloter vos opérations de commerce extérieur.

IDENTIFIANT

MOT DE PASSE

Je ne suis pas un robot

Se souvenir de moi

SE CONNECTER →

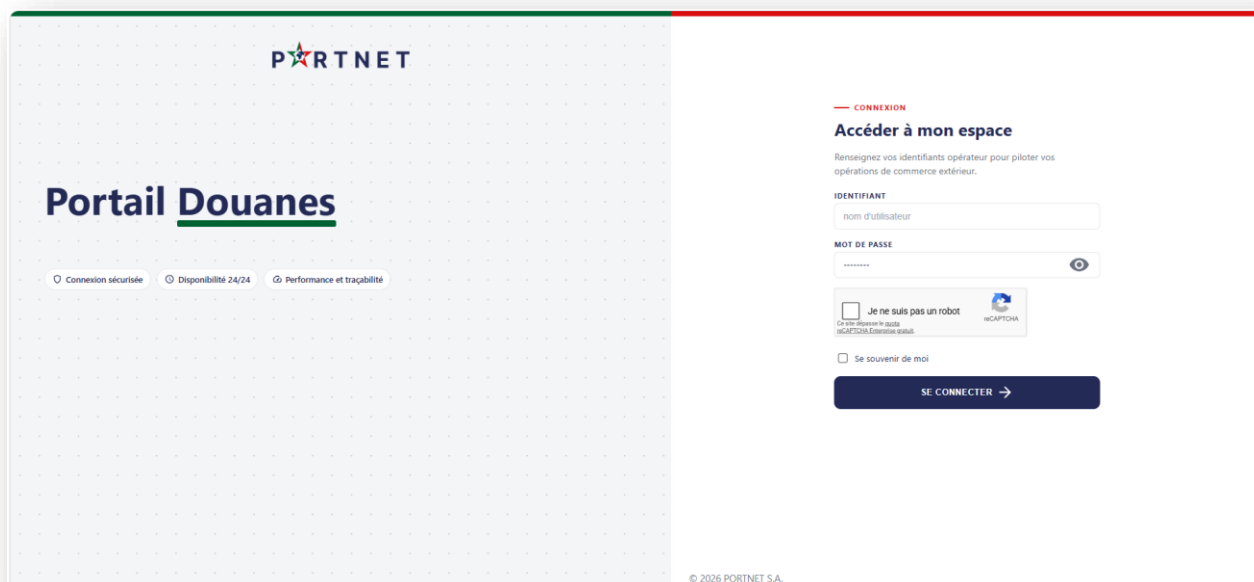
© 2026 PORTNET S.A.

Etapes de connexion :

Etape	Intitule	Description
11	Saisir les identifiants	Renseignez votre nom d'utilisateur (ou adresse e-mail) et votre mot de passe dans les champs prévus à cet effet.
3	Authentification MFA	L'authentification multi facteur est obligatoire pour accéder à votre compte. Un code de vérification est envoyé à votre appareil enregistré. Saisissez ce code afin de finaliser la connexion.

## II. PORTAIL DOUANE

Avant la connexion, le système demande la saisie d'un code CAPTCHA, parfois sous forme de sélection d'images ou de question, afin de sécuriser l'accès à votre compte :



Après connexion, le portail douane s'affiche automatiquement et donne une vue globale des opérations douanières :



### III. GESTION DU PROFIL UTILISATEUR

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

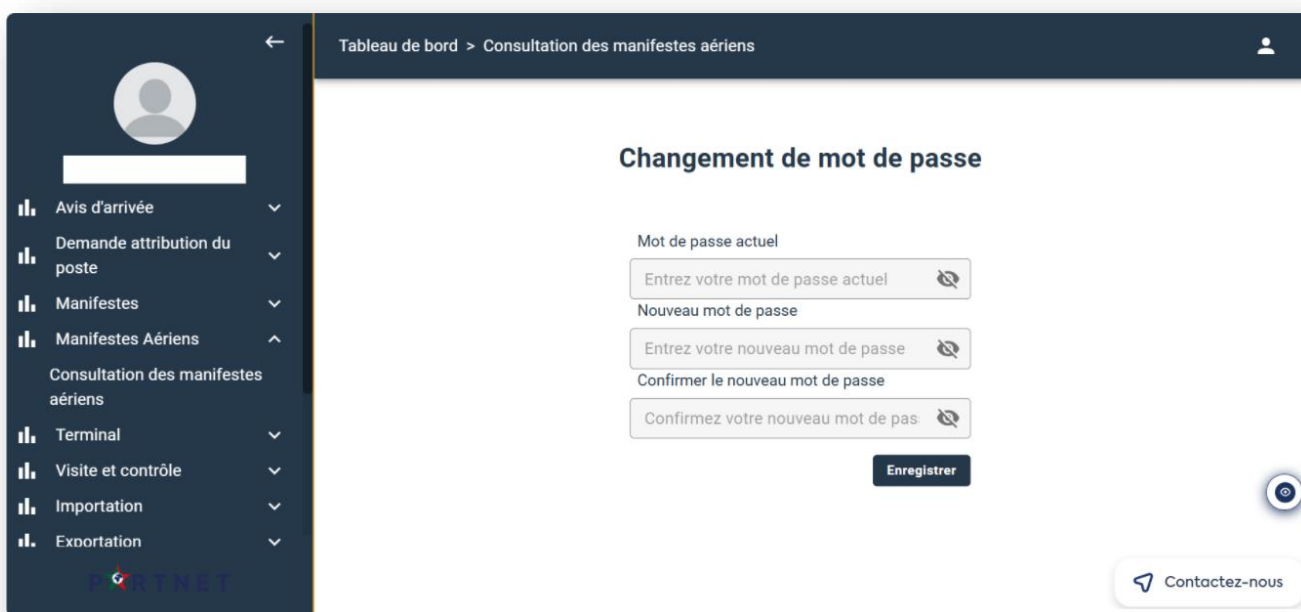


Option	Description
Modifier le mot de passe	Modifier votre mot de passe de connexion.
Réinitialiser MFA	Activer le mécanisme de sécurité MFA pour se connecter au portail douane.
Se déconnecter	Fermer votre session de manière sécurisée.

### A. Modifier le mot de passe

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

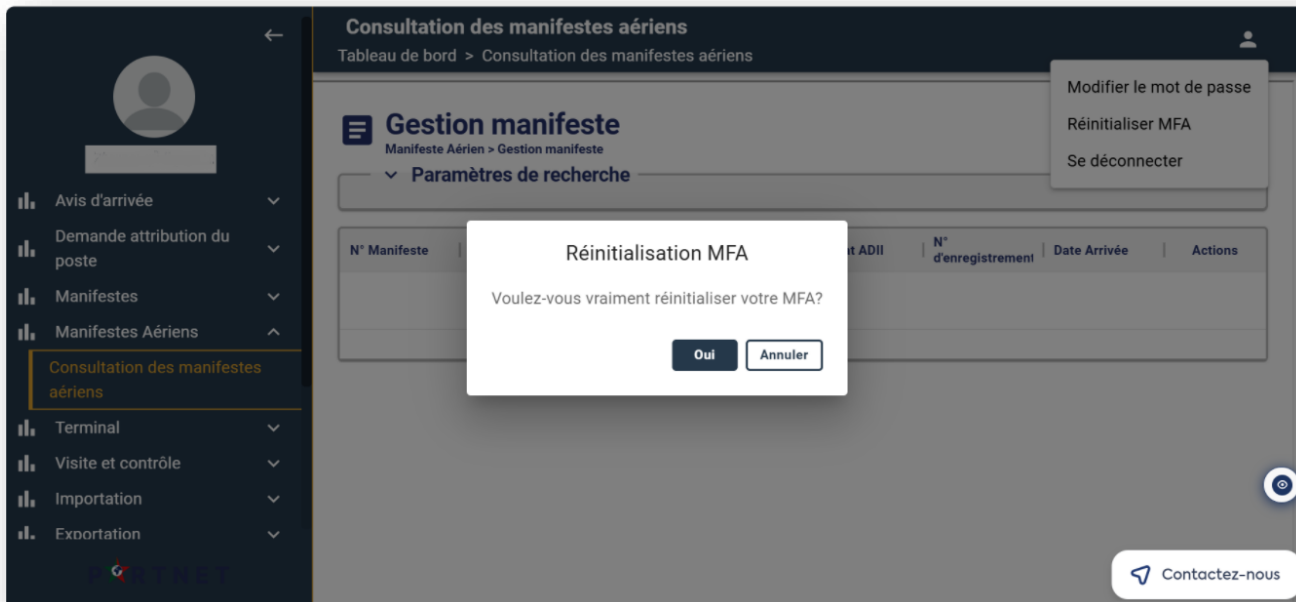
Étape	Description
1. Mot de passe actuel	Saisissez votre mot de passe actif dans le champ dédié.
2. Nouveau mot de passe	Saisissez votre nouveau mot de passe.
3. Confirmer le nouveau mot de passe	Ressaisissez le nouveau mot de passe pour confirmation.
4. Enregistrer	Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder.



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

## B. Réinitialiser MFA

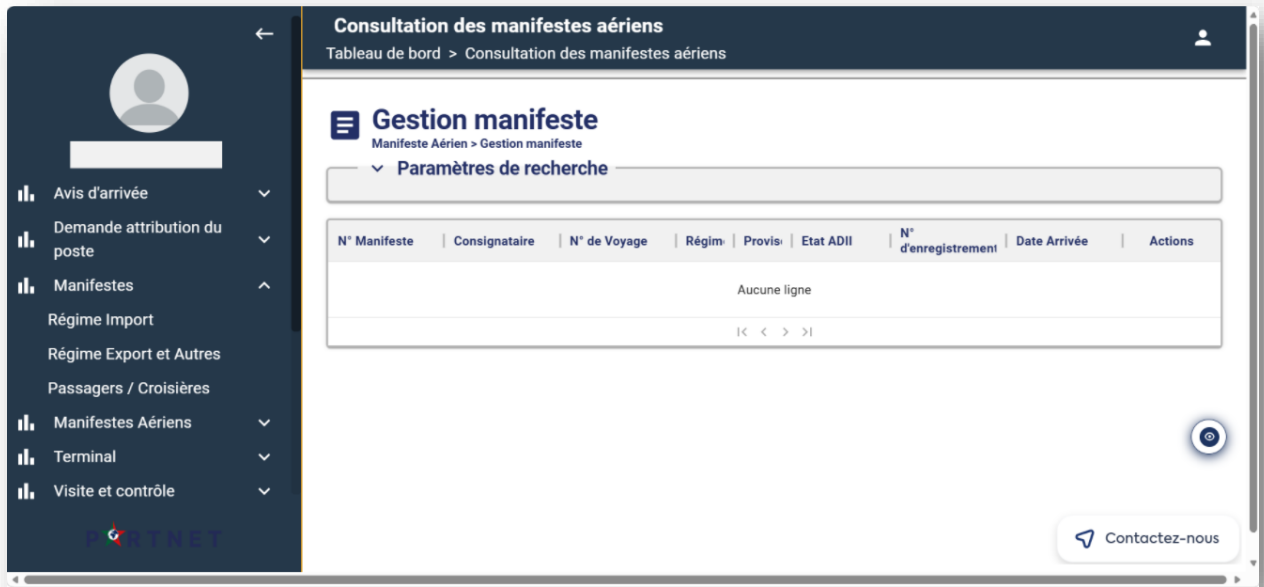
La réinitialisation du MFA permet d'activer le mécanisme d'authentification multi facteur, qui exige la saisie d'un code de validation avant l'accès à votre compte sur le Portail Douane :



## IV. NAVIGATION DANS LE PORTAIL

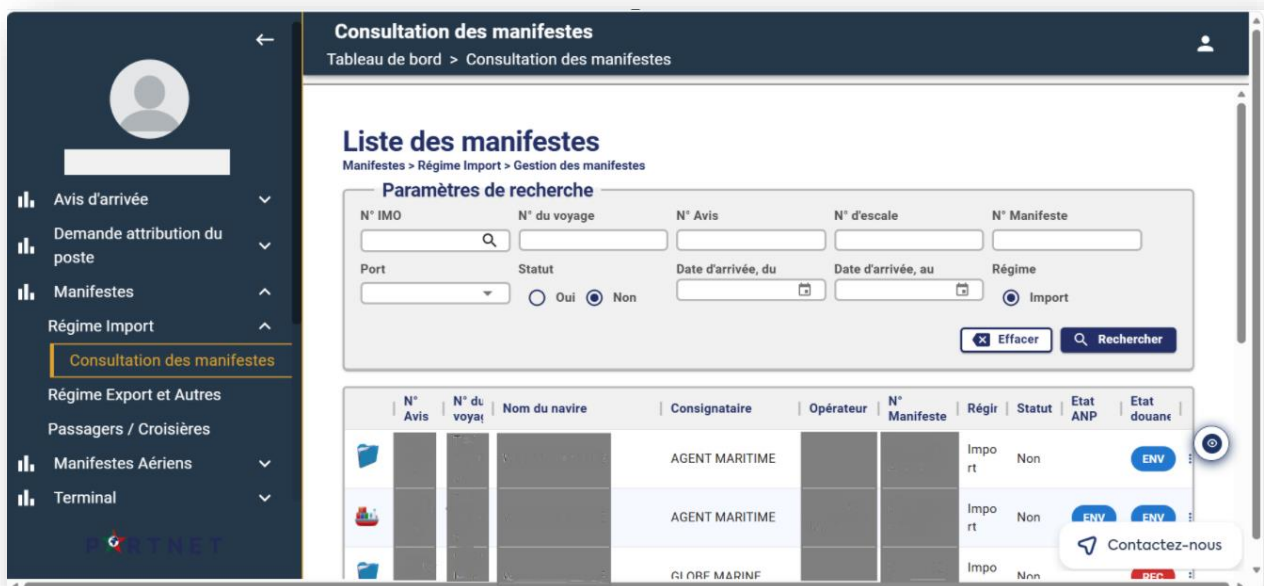
### A. Menu de navigation

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



### B. Accès à un service

Chaque service du menu suit la même logique de navigation. Voici l'exemple de la Consultation des manifestes :

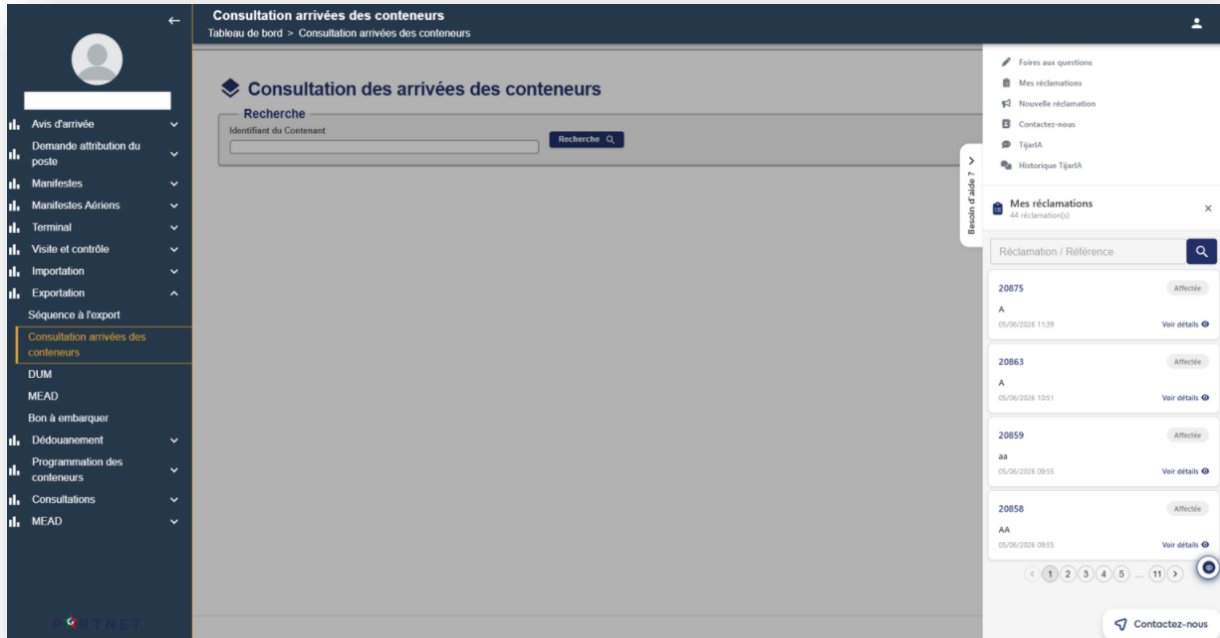


## Guide Utilisateur Portail Douane

Élément	Description
Titre de la page	Affiche le nom du sous menu sélectionné (ex. : Consultation des manifestes).
Fil d'Ariane	Indique votre position dans le portail (ex. : Tableau de bord > Consultation des manifestes).
Paramètres de recherche	Filtres disponibles : N° IMO, N° du voyage, N° Avis, N° d'escale, N° Manifeste, Port, Statut, Date d'arrivée du, Date d'arrivée au, Régime. Boutons [Effacer] et [Rechercher].
Liste des avis d'arrivée	Tableau contenant votre liste des manifestes avec les colonnes : N° Avis, N° du voyage, Nom du navire, Consignataire, Opérateur, N° Manifeste, Régime, Statut, Etat ANP, Etat douane.

## V. CENTRE D'AIDE

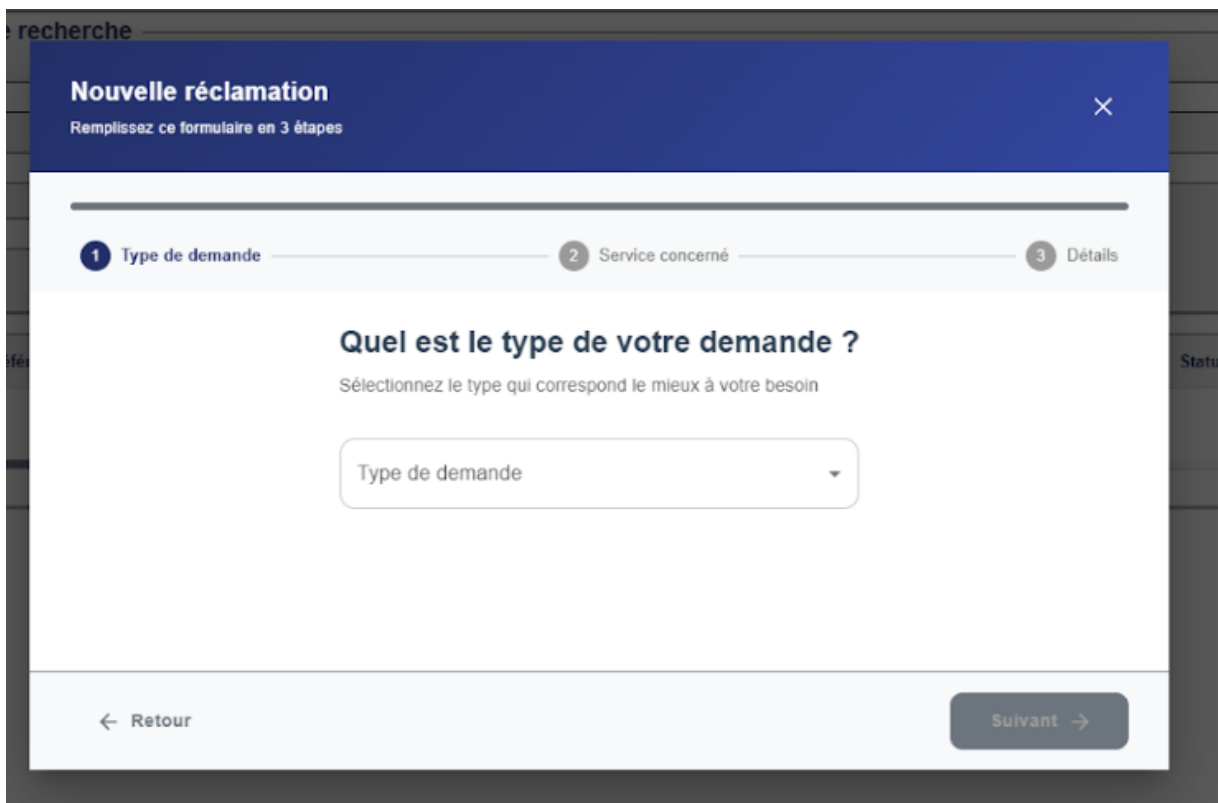
Le Centre d'aide est accessible depuis le bouton « **Besoin d'aide ?** » sur le bord droit de chaque page du portail. Il regroupe plusieurs ressources d'assistance :



Option	Description
Foire aux questions	Réponses aux questions fréquentes sur le portail douane.
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. Nouvelle réclamation

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

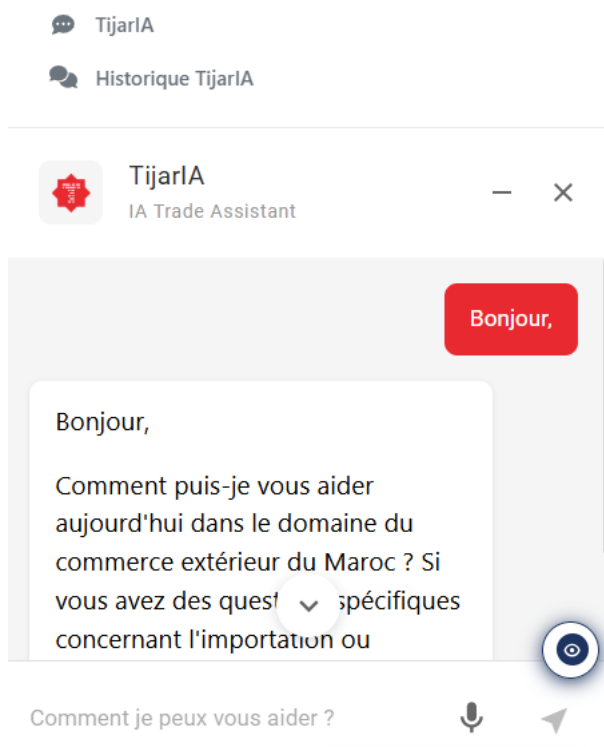


Étape	Description
1. Type de demande	Sélectionnez le type qui correspond à votre besoin (ex. : Réclamation, Demande d'information...).
2. Service concerné	Indiquez le service concerné par votre demande.
3. Détails	Décrivez votre demande en détail et joignez les pièces justificatives si nécessaire.

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

## B. TijarIA – Assistant IA

**TijarIA** est l'assistant intelligent intégré au **Portail Douane**. Il est accessible depuis le Centre d'aide.



- 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.



**P**  **RTNET**