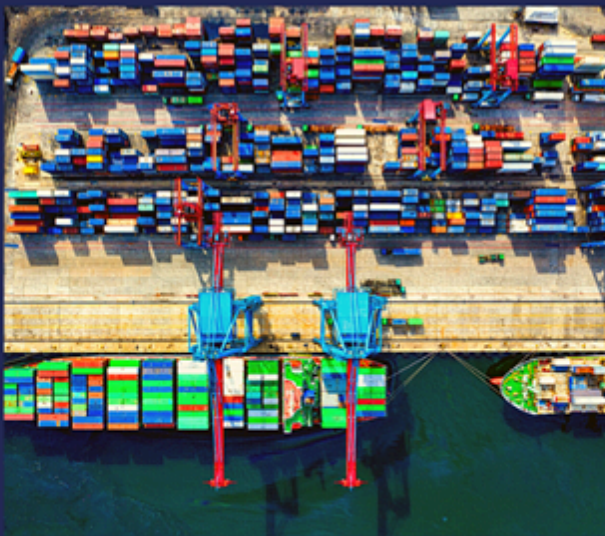


# PORTNET

الشباك الوطني الموحد لتسيير مساهمات التجارة الخارجية  
GUICHET UNIQUE NATIONAL DES PROCÉDURES DU COMMERCE EXTÉRIEUR

## Amélioration du parcours de l'organisme de contrôle au niveau de la fiche suiveuse

Manuel de l'utilisateur  
Agent et Agent Auto-affectation





# SOMMAIRE

<b>I. LISTE DES DESTINATAIRES.....</b>	<b>2</b>
<b>II. VERSIONS DU DOCUMENT.....</b>	<b>2</b>
<b>III. DESCRIPTIF DU DOCUMENT.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET.....</b>	<b>3</b>
A. CONTEXTE GENERAL.....	3
B. OBJECTIFS DU PROJET.....	3
<b>V. MANUEL D'UN AGENT.....</b>	<b>3</b>
A. MENUS ET STATUTS DES DOSSIERS.....	4
• Dossiers en attente de traitement.....	5
• Dossiers en cours de traitement.....	5
• Dossiers en attente de complément.....	6
• Dossiers avec compléments reçus.....	7
• Dossiers en cours d'inspection physique.....	7
• Dossiers traités.....	8
• Dossiers clôturés.....	9
• Mes dossiers.....	9
B. GESTIONS DES DOSSIERS.....	10
• Prise en charge d'un dossier.....	10
• Accès au dossier.....	10
• Visualisation des détails de la Fiche suiveuse.....	11
• Programmation d'une inspection.....	12
• Demande de complément.....	12
• Consultation et téléchargement des documents.....	13
• Saisie du résultat de l'inspection.....	13
• Historique des événements.....	14
• Historique des statuts.....	14
• Auto-affectation des dossiers par l'agent auto-affectation.....	15
<b>VI. ASSISTANCE ET APPUI AUX UTILISATEURS.....</b>	<b>15</b>

## I. LISTE DES DESTINATAIRES

ORGANISME	PRÉNOM & NOM
PORTNET S.A.	Youssef AHOUZI
	Anas BADAA
	Mohamed Taher MANSOURI
	Abdelkader CHAGDALI
	Youssef BOKHABRINE

## II. VERSIONS DU DOCUMENT

VERSION	COMMENTAIRE
03/04/2026	Création

### III. DESCRIPTIF DU DOCUMENT

Le présent document constitue le guide utilisateur suite à l'amélioration du parcours de l'organisme de contrôle au niveau de la fiche suiveuse, destiné aux profils agents et agents auto-affectation de l'organisme de contrôle. Il a pour vocation de décrire, de manière claire et structurée, les fonctionnalités offertes par le système ainsi que les procédures à suivre pour son utilisation correcte.

Le document s'adresse aux utilisateurs habilités du système, notamment les agents, et constitue une référence opérationnelle pour l'exécution des tâches quotidiennes liées à la gestion des dossiers.

### IV. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

#### A. CONTEXTE GENERAL

Dans le cadre de la gestion des opérations d'importation, les organismes de contrôle, ainsi que la douane, interviennent dans le processus d'octroi des autorisations préalables et de réalisation des inspections des marchandises. Ces opérations impliquent la planification des contrôles, le suivi des dossiers, ainsi que la saisie et la diffusion des résultats d'inspection auprès des différentes parties prenantes.

Dans un contexte de modernisation des services publics et de digitalisation des procédures administratives, la dématérialisation de ces processus vise à améliorer la coordination entre les intervenants, à simplifier les échanges d'information et à renforcer l'efficacité globale du traitement des dossiers.

#### B. OBJECTIFS DU PROJET

- Amélioration du parcours de traitement des dossiers au niveau de la fiche suiveuse par les organismes de contrôle, en optimisant la gestion des dossiers, les statuts et les rôles utilisateurs.
- Faciliter aux organismes de contrôle le traitement et le suivi des dossiers via des interfaces et des statuts adaptés à chaque phase dans le cycle de vie du dossier.
- Élaborer un processus adapter aux structures et opérations des différents organismes de contrôle.
- Faciliter la saisie, la centralisation et la diffusion des résultats de contrôle.
- Améliorer la coordination et la communication entre les différentes parties prenantes.
- Réduire les délais de traitement et renforcer la traçabilité des dossiers.

### V. MANUEL D'UN AGENT

Le présent guide utilisateur décrit les fonctionnalités du module suite à l'amélioration du parcours de l'organisme de contrôle au niveau de la fiche suiveuse, accessible via le **Guichet Unique (GU)**.

Il a pour objectif d'accompagner les Agents dans les opérations suivantes :

- La planification des inspections des marchandises (les visites physiques).
- La gestion et le suivi des fiches suiveuses.

- La consultation des dossiers.
- La diffusion des résultats de contrôle aux parties prenantes concernées.
- La coordination avec les organismes de contrôle et la douane.

## A. MENUS ET STATUTS DES DOSSIERS

L'agent dispose de plusieurs menus permettant d'accéder aux dossiers selon leur statut dans le cycle de traitement.

### Menus disponibles

- **Dossiers en attente de traitement** : Regroupe les dossiers déjà affectés mais qui n'ont pas encore été pris en charge par un agent.
- **Dossiers en cours de traitement** : Correspond aux dossiers pris en charge par un agent et actuellement en cours d'analyse ou de traitement.
- **Dossiers en attente de complément** : Regroupe les dossiers pour lesquels un agent a demandé des informations ou documents supplémentaires au déclarant.
- **Dossiers avec compléments reçus** : Contient les dossiers pour lesquels les compléments demandés ont été fournis et sont prêts à être examinés.
- **Dossiers en cours d'inspection physique** : Regroupe les dossiers pour lesquels une inspection physique a été programmée ou est en cours par l'organisme de contrôle.
- **Dossiers traités** : Correspond aux dossiers pour lesquels une réponse ou un résultat de contrôle a été émis par l'organisme concerné.
- **Dossiers clôturés** : Regroupe les dossiers ayant obtenu une mainlevée. Ce statut est final et met fin au cycle de traitement.
- **Historique** :
  - **Mes dossiers** : Affiche uniquement les dossiers affectés à l'utilisateur connecté.

Les dossiers affectés sont accessibles via **Dossiers en attente de traitement**. Une fois un dossier est pris en charge, celui-ci passe dans le menu **Dossiers en cours de traitement**, avec une action dédiée pour traitement

Si l'agent en charge demande un complément, le dossier est transféré vers **Dossiers en attente de complément**. Après que le déclarant ait déposé le ou les documents complémentaires requis pour l'organisme de contrôle concerné, le dossier bascule automatiquement dans **Dossiers avec compléments reçus**. Lorsque l'organisme de contrôle programme une inspection physique, le dossier est placé dans le menu **Dossiers en cours d'inspection physique**. Une fois que le résultat de contrôle est émis par l'organisme connecté, le dossier est classé dans **Dossiers traités**. Tout dossier disposant d'une mainlevée est automatiquement transféré dans le menu **Dossiers clôturés**, quel que soit son statut précédent.

Par ailleurs, tous les dossiers, indépendamment de leur statut, restent accessibles via le menu **Historique**, via la sous-rubrique **Mes dossiers**, regroupant les dossiers affectés à l'agent connecté.

- **Dossiers en attente de traitement**

Pour accéder aux dossiers en attente de traitement, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers en attente de traitement** ».
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

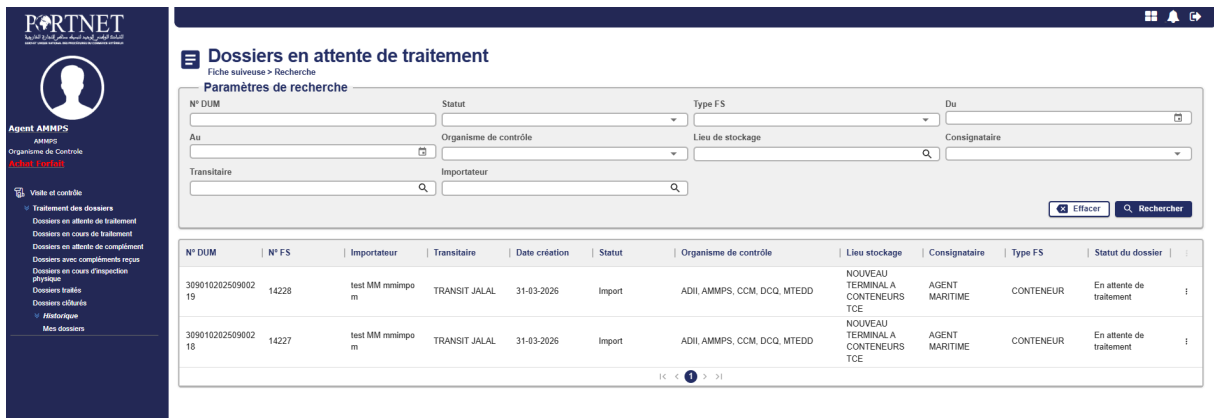


Figure 1 Écran des dossiers en attente de traitement

L'agent, sur cet écran, peut consulter le dossier, le prendre en charge, ou consulter son historique.

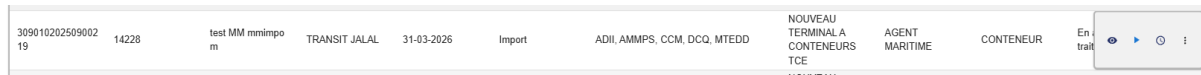


Figure 2 Actions possibles sur les dossiers en attente de traitement

- **Dossiers en cours de traitement**

Pour accéder aux dossiers en cours de traitement, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers en cours de traitement** » .
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

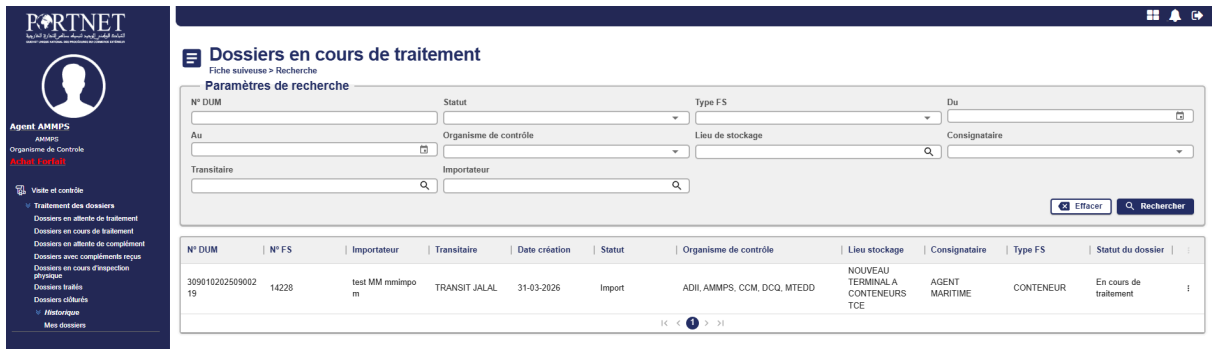


Figure 3 Écran des dossiers en cours de traitement

L’agent, sur cet écran, peut traiter le dossier ou consulter son historique.



Figure 4 Actions possibles sur les dossiers en attente de traitement

- **Dossiers en attente de complément**

Pour accéder aux dossiers en attente de complément, l’agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l’aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers en attente de complément** » .
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** » .

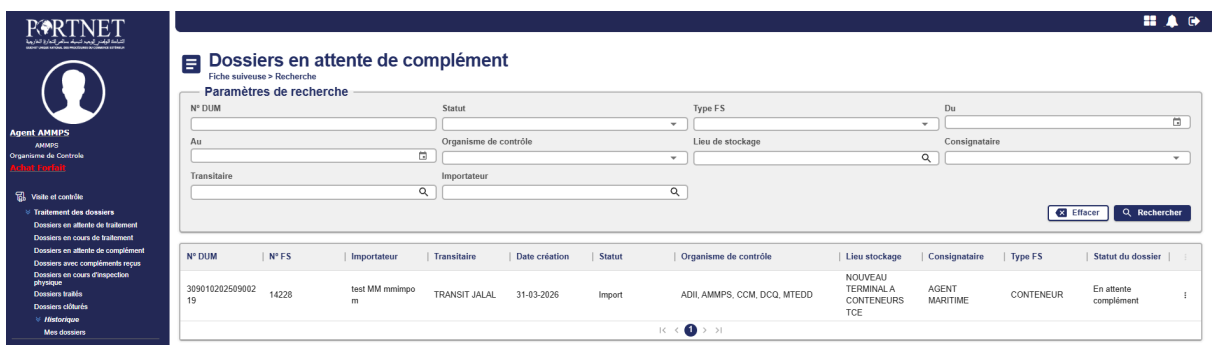


Figure 5 Écran des dossiers en attente de complément

L’agent, sur cet écran, peut traiter le dossier ou consulter son historique.



Figure 6 Actions possibles sur les dossiers en attente de complément

- **Dossiers avec compléments reçus**

Pour accéder aux dossiers avec compléments reçus, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers avec compléments reçus** ».
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

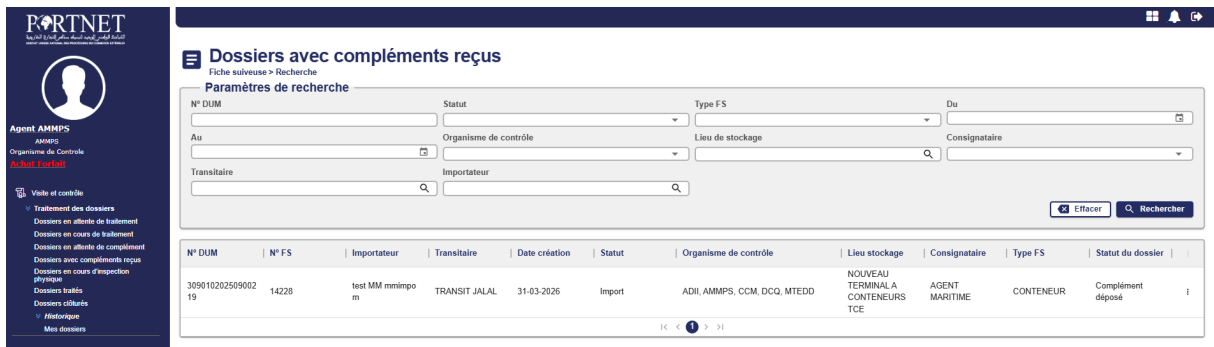


Figure 7 Écran des dossiers avec compléments reçus

L'agent, sur cet écran, peut traiter le dossier ou consulter son historique.



Figure 8 Actions possibles sur les dossiers avec compléments reçus

- **Dossiers en cours d'inspection physique**

Pour accéder aux dossiers avec compléments reçus, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers en cours d'inspection physique** ».
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

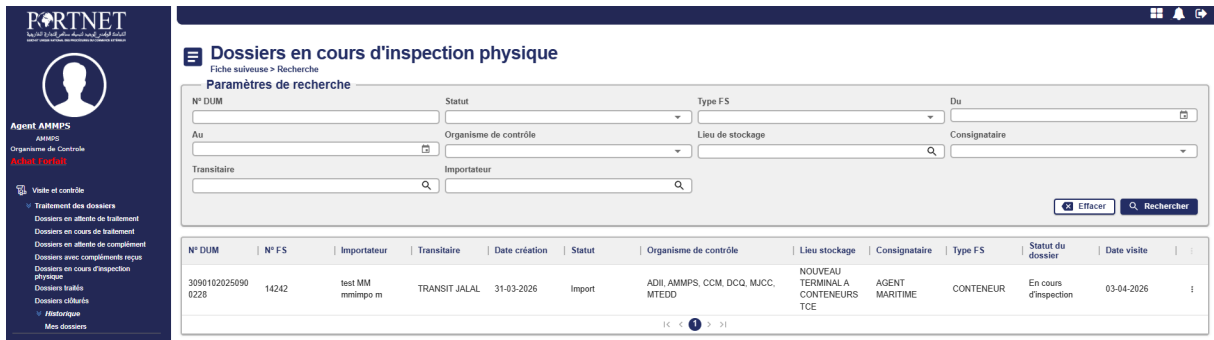


Figure 9 Écran des dossiers en cours d'inspection physique

L'agent, sur cet écran, peut traiter le dossier ou consulter son historique.



Figure 10 Actions possibles sur les dossiers en cours d'inspection physique

- **Dossiers traités**

Pour accéder aux dossiers avec compléments reçus, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers traités** ».
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

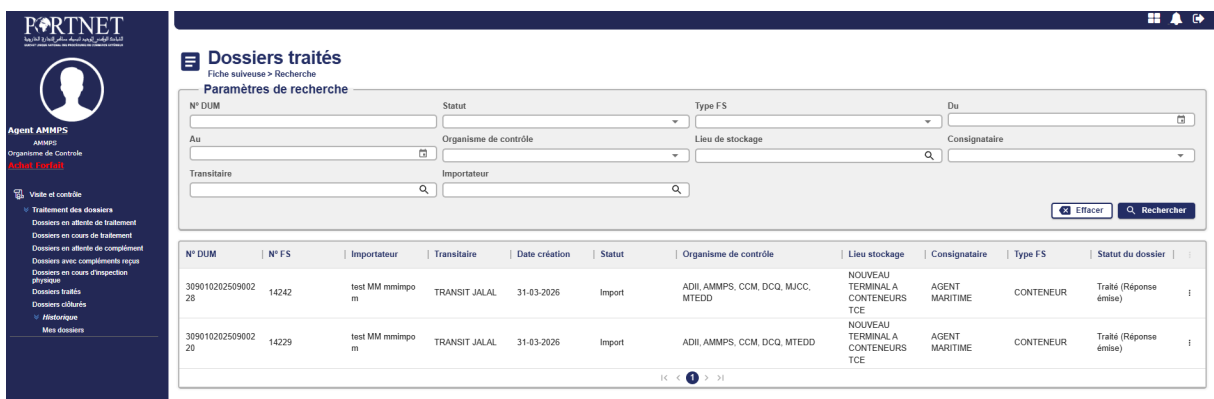


Figure 11 Écran des dossiers traités

L'agent, sur cet écran, peut traiter le dossier ou consulter son historique.



Figure 12 Actions possibles sur les dossiers traités

• **Dossiers clôturés**

Pour accéder aux dossiers avec compléments reçus, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** » puis sur « **Dossiers clôturés** » .
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

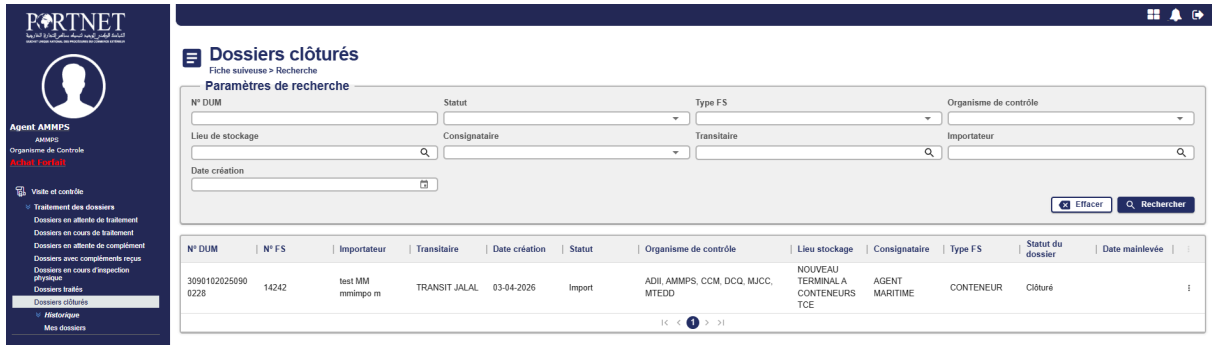


Figure 13 Écran des dossiers clôturés

L'agent, sur cet écran, peut consulter les dossiers, les traiter ou consulter leurs historiques.



Figure 14 Actions possibles sur les dossiers clôturés

• **Mes dossiers**

Pour consulter l'ensemble des dossiers dont il est responsable, tous statuts confondus, l'agent doit suivre les étapes ci-dessous :

1. Se connecter au portail du Guichet Unique (GU) à l'aide de ses identifiants.
2. Depuis le menu latéral, sélectionner la rubrique « **Visite et contrôle** ».
3. Choisir la sous-rubrique « **Traitement des dossiers** », « **Historique** » puis « **Mes dossiers** ».
4. Cliquer sur le bouton « **Rechercher** ».

Figure 15 Écran Mes dossiers

L’agent, sur cet écran, peut traiter les dossiers ou consulter leurs historiques.

N° DUM	N° FS	Importateur	Transitaire	Date création	Statut	Organisme de contrôle	Lieu stockage	Consignataire	Type FS	Statut du dossier	Agent en charge du dossier
3090102025090228	14242	test MM mmimp m	TRANSIT JALAL	31-03-2026	Import	ADII, AMMPS, CCM, DCQ, MJCC, MTEDD	NOUVEAU TERMINAL A CONTENEURS TCE	AGENT MARITIME	CONTENEUR	Traité (Réponse émise)	AMMPS

Figure 16 Actions possibles sur Mes dossiers

## B. GESTIONS DES DOSSIERS

- **Prise en charge d’un dossier**

Afin de prendre en charge un dossier, l’agent doit suivre l’étape suivante :

1. Accéder au dossier concerné.
2. Cliquer sur l’icône « **Prise en charge** ».

N° DUM	N° FS	Importateur	Transitaire	Date création	Statut	Organisme de contrôle	Lieu stockage	Consignatair	Type FS	Statut du dossier
30901020250900231	14245	test MM mmimp m	TRANSIT JALAL	01-04-2026	Import	ADII, AMMPS, CCM, DCQ, MJCC, MTEDD	NOUVEAU TERMINAL A CONTENEURS TCE	AGENT MARITIME	CONTENEUR	En traitement

Figure 18 Icône de prise en charge

- **Accès au dossier**

1. Cliquer sur l’icône « **Traitement** ».
2. Être redirigé vers le dossier concerné.

N° DUM	N° FS	Importateur	Transitaire	Date création	Statut	Organisme de contrôle	Lieu stockage	Consignataire	Type FS	Statut du dossier
30901020250900231	14245	test MM mmimpo m	TRANSIT JALAL	01-04-2026	Import	ADII, AMMPS, CCM, DCQ, MJCC, MTEDD	NOUVEAU TERMINAL A CONTENEU RS TCE	AGENT MARITIME	CONTENEU R	En cours traitement

Figure 19 Icône de traitement

● Visualisation des détails de la Fiche suivieuse

🏠
🔔
➡

## 🏠 Fiche suivieuse

Fiche suivieuse > Gestion DUM & FS

DUM
FICHE SUIVEUSE
DOCUMENTS
PLANIFICATION
INSPECTION
HISTORIQUE

---

### Données de DUM

Num Dum : 30901020250900231	Soumissionnaire : OUTACHNATE HADDOU	Arrondissement : ARRONDISSEMENT TC 12
Bureaux Douaniers : CASA/PORT(309)	Agent Douanier : JOUMAI MOHAMED	Reservoir Douaniere : ARRONDISSEMENT TC 12
Statut : Import	Num. version : 0	Nombre d'Organismes d'Inspection : 5

### Infos déclarant

Déclarant : TRANSIT JALAL	N° ICE : 1428448000074	N° IFU : 1085161
Centre d'immatriculation : 81	N° RC : 77151	

### Liste des connaissances

N° de Connaissance	Port	Consignataire	Numero Escale	Type Ds	Référence Ds
MEDUZV485483	BARCELONA	AGENT MARITIME	201452010		

### Marchandises

Code SH	Marchandise Douane	Pays	Poids (Kg)	Type de Colis	Nombre de Colis	N° du contenant
9613800000	Briquets et allumeurs (à l'exclusion des allumeurs du no 3603), même mécaniques ou électriques, et leurs parties autres que les pierres et les mèches	CHINE	1075	005	5	MSNU12515 206A, CMAU12515 207A, MSNU12515 208A,

### Main levée

Date main levée : Pesage :

[< Retour](#)

Copyright © 2022, PORTNET.SA. Certifiée ISO 9001/ISO 27001

[tradesense.ma](#) | [portnet.ma](#) | [pkpi.portnet.ma](#) | [reclamation.portnet.ma](#)  
1.7.3.4
 

➡
 Contactez-nous

Figure 20 Écran des détails de la Fiche suivieuse

- **Programmation d’une inspection**

1. Accéder à l’onglet « **Fiche suivieuse** ».
2. Choisir le type de contrôle.

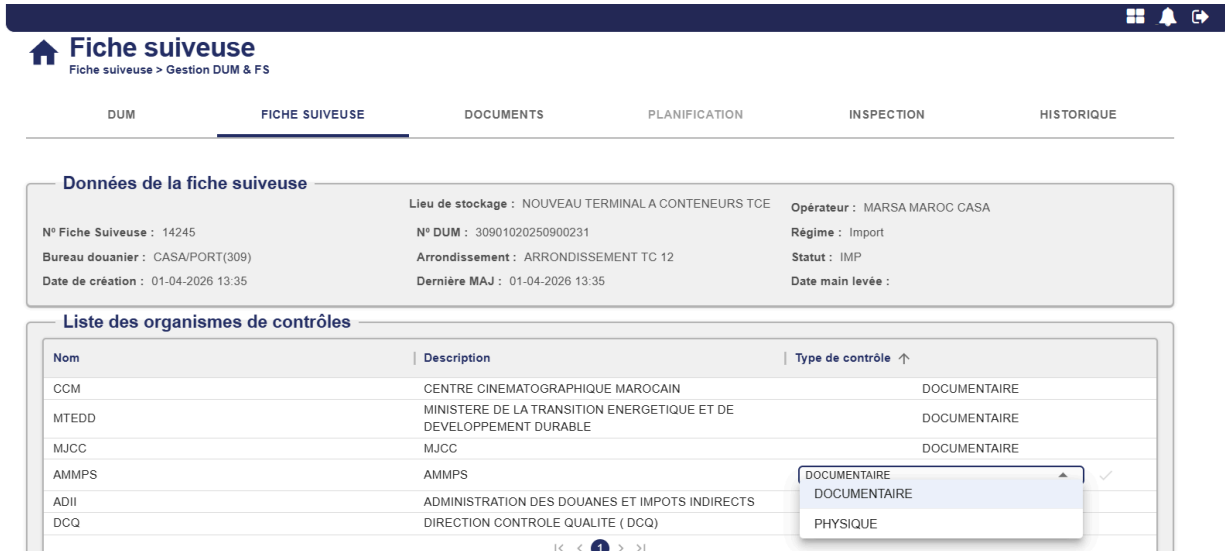


Figure 21 Écran de la fiche suivieuse

3. Aller à l’onglet « **Planification** ».
4. Sélectionner les marchandises à contrôler.
5. Cliquer sur « **Programmer** ».
6. Finaliser en cliquant sur « **Enregistrer** ».

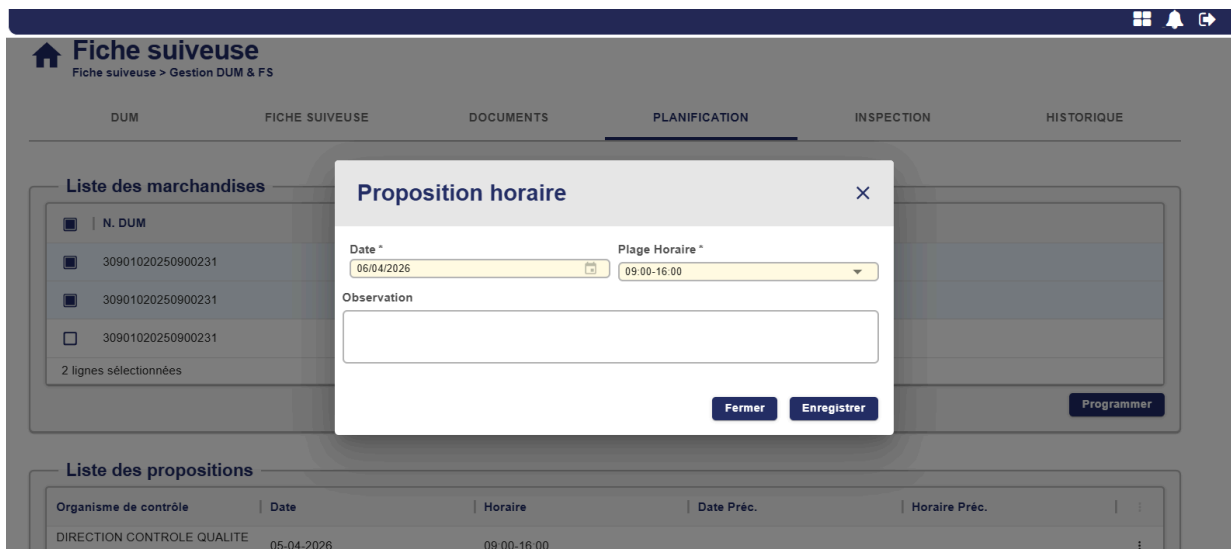
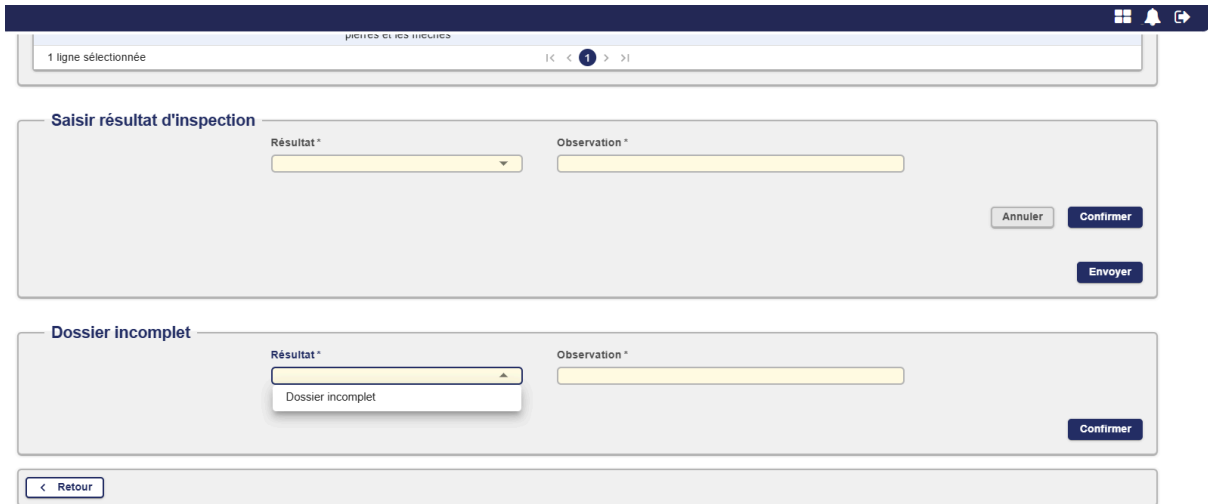


Figure 22 Pop up de Proposition horaire

- **Demande de complément**

1. Accéder à l’onglet « **Inspection** ».

2. Dans la section « **Dossier incomplet** », sélectionner l’option correspondante dans « **Résultat** ».
3. Saisir une observation.
4. Cliquer sur « **Confirmer** », puis sur « **Envoyer** ».

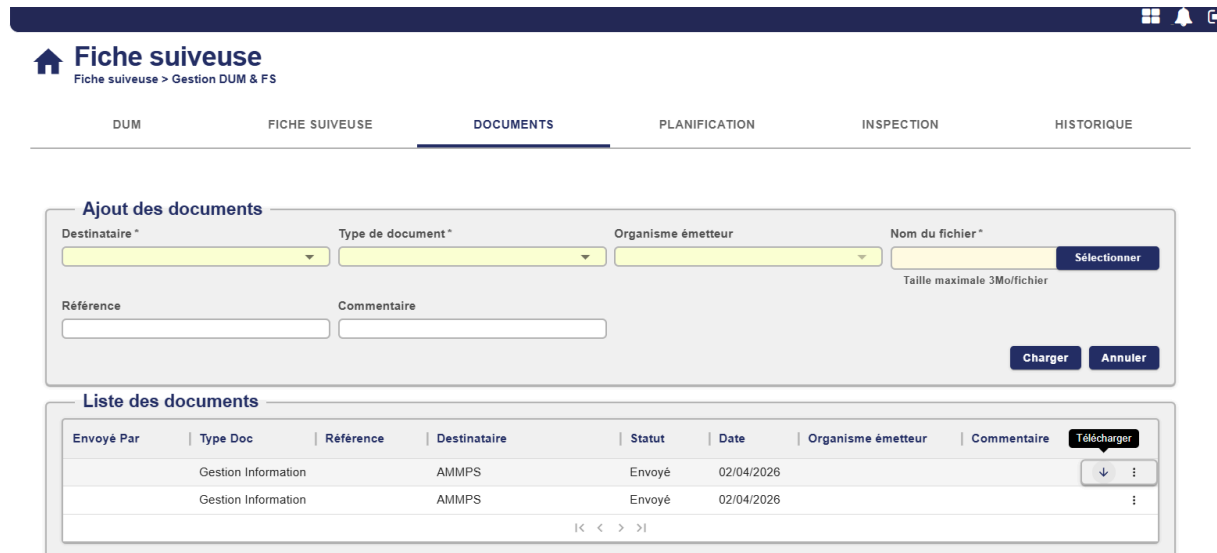


The screenshot shows two main sections for data entry. The top section, titled 'Saisir résultat d'inspection', contains a 'Résultat' dropdown menu, an 'Observation' text input field, and buttons for 'Annuler', 'Confirmer', and 'Envoyer'. The bottom section, titled 'Dossier incomplet', features a 'Résultat' dropdown menu with 'Dossier incomplet' selected, an 'Observation' text input field, and a 'Confirmer' button. A '< Retour' button is located at the bottom left of the interface.

Figure 23 Section de demande de complément

- **Consultation et téléchargement des documents**

1. Accéder à l’onglet « **Documents** ».
2. Cliquer sur l’icône de téléchargement associée au document souhaité.



The screenshot displays the 'Fiche suiveuse' interface with the 'DOCUMENTS' tab selected. It includes a navigation bar with tabs for 'DUM', 'FICHE SUIVEUSE', 'DOCUMENTS', 'PLANIFICATION', 'INSPECTION', and 'HISTORIQUE'. Below the navigation bar is a form for 'Ajout des documents' with fields for 'Destinataire', 'Type de document', 'Organisme émetteur', and 'Nom du fichier', along with 'Référence' and 'Commentaire' fields. A 'Liste des documents' table is shown below, listing documents with columns for 'Envoyé Par', 'Type Doc', 'Référence', 'Destinataire', 'Statut', 'Date', 'Organisme émetteur', 'Commentaire', and 'Télécharger'.

Envoyé Par	Type Doc	Référence	Destinataire	Statut	Date	Organisme émetteur	Commentaire	Télécharger
	Gestion Information		AMMPS	Envoyé	02/04/2026			↓ ⋮
	Gestion Information		AMMPS	Envoyé	02/04/2026			⋮

Figure 24 Section de consultation des documents joints

- **Saisie du résultat de l’inspection**

1. Accéder à l’onglet « **Inspection** ».
2. Sélectionner la ou les marchandises concernées.

3. Choisir le résultat et saisir une observation.
4. Cliquer sur « **Confirmer** », puis sur « **Envoyer** ».

The screenshot shows the 'INSPECTION' tab selected in the top navigation bar. Below it, the 'Liste des marchandises' table is visible, with one item selected. The main area is titled 'Saisir résultat d'inspection' and contains a dropdown menu for 'Résultat \*' with options: Rejetée, Admise, Partiellement rejetée, and Non soumis. To the right is a text input field for 'Observation \*'. At the bottom right, there are buttons for 'Annuler', 'Confirmer', and 'Envoyer'.

Figure 25 Section de saisie des résultat d'inspection

- **Historique des événements**

Accéder à l'onglet « Historique des événements » pour visualiser l'ensemble des actions effectuées sur la Fiche suiveuse.

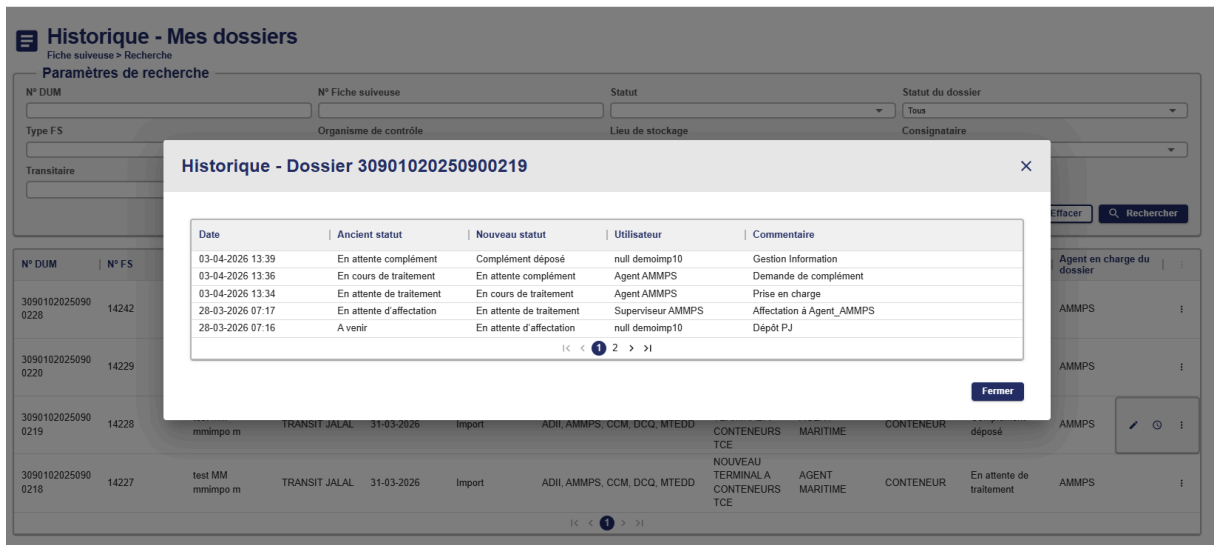
The screenshot shows the 'HISTORIQUE' tab selected in the top navigation bar. The page title is 'Fiche suiveuse' with a breadcrumb 'Fiche suiveuse > Gestion DUM & FS'. The main content area is titled 'Historique des événements' and contains a table with the following data:

N° d'évènement	Description d'évènement	Date	Utilisateur	Observation
1	Création DUM / FS	01/04/2026 14:35	PORTNET	DUM Conditions de Contrôle Rouge avec scanner avec conteneurs reçu.
2	Programmation visite physique	01/04/2026 14:51	Portnet	Programmation automatique
3	Envoi resultats inspection	01/04/2026 15:04	demoimp10	Envoi documents (CENTRE CINEMATOGRAPHIQUE MAROCAIN)
4	Changement type inspection	01/04/2026 18:47	DCQ_OC	
5	Programmation visite physique	01/04/2026 18:48	DCQ_OC	
6	Joins Documents	02/04/2026 15:50	demoimp10	
7	Joins Documents	02/04/2026 15:50	demoimp10	
8	Joins Documents	02/04/2026 21:14	demoimp10	
9	Joins Documents	02/04/2026 21:14	demoimp10	
10	Changement type inspection	02/04/2026 21:30	Superviseur_AMMPS	

Figure 26 Écran Historique des événements

- **Historique des statuts**

Cliquer sur l'icône « Historique » pour visualiser l'historique des statuts du dossier.



**Historique - Dossier 30901020250900219**

Date	Ancient statut	Nouveau statut	Utilisateur	Commentaire
03-04-2026 13:39	En attente complément	Complément déposé	null demoimp10	Gestion Information
03-04-2026 13:36	En cours de traitement	En attente complément	Agent AMMPS	Demande de complément
03-04-2026 13:34	En attente de traitement	En cours de traitement	Agent AMMPS	Prise en charge
28-03-2026 07:17	En attente d'affectation	En attente de traitement	Superviseur AMMPS	Affectation à Agent_AMMPS
28-03-2026 07:16	A venir	En attente d'affectation	null demoimp10	Dépôt PJ

Figure 27 Pop Historique des statuts du dossier

- **Auto-affectation des dossiers par l'agent auto-affectation**

En complément des fonctionnalités déjà disponibles pour l'agent, une fonctionnalité d'auto-affectation est mise à disposition de l'agent auto affectation.

Cette fonctionnalité permet à l'agent de s'auto-affecter des dossiers directement depuis le menu « Dossiers en attente d'affectation ».

1. Accéder au menu « Dossiers en attente d'affectation ».
2. Consulter la liste des dossiers disponibles.
3. Sélectionner le dossier souhaité.
4. Cliquer sur l'option « S'auto-affecter ».

Le dossier est alors automatiquement attribué à l'agent et apparaît dans ses dossiers en attente de traitement.

## VI. ASSISTANCE ET APPUI AUX UTILISATEURS

Notre centre de relation clients est à votre disposition pour toutes vos demandes d'information et/ou d'assistance, à travers :

- La plateforme d'assistance en ligne accessible via le lien ci-après : <http://reclamation.portnet.ma/>
- Assistance téléphonique sur le **05 20 47 31 00**.

\*\*Fin document\*\*



# PORTNET

الشباك الوطني الموحد لتبسيط مساطر التجارة الخارجية  
GUICHET UNIQUE NATIONAL DES PROCÉDURES DU COMMERCE EXTÉRIEUR

**Votre compétitivité nous inspire !**

