



LES FEMMES EN DOUANES

Entretien avec Amal Zdaik de la Douane du Maroc



Dans le cadre de notre série sur les Femmes en douane, nous avons eu le plaisir de nous entretenir avec Amal Zdaik, Cheffe de la Division du Système d'Information de la Douane du Maroc. Se dessine ici le portrait d'une femme à la fois disciplinée et passionnée, réaliste et rêveuse, déterminée et ouverte d'esprit. Dans cet entretien, elle revient sur son parcours, explique comment elle est parvenue à concilier vie professionnelle et vie privée, et partage sa vision du leadership.

OMD : Amal, nous sommes ravies de vous rencontrer. Avant d'évoquer votre parcours, pourriez-vous nous raconter comment vous en êtes arrivée à travailler pour la Douane ?

Amal Zdaik : J'ai commencé à travailler à la Douane en janvier 1997. J'avais terminé quelques mois plus tôt mes études d'ingénierie en informatique avec une spécialisation en génie logiciel, j'avais juste 23 ans. C'était ma première expérience professionnelle, et c'est resté la seule.

À l'époque, la Douane recrutait sa première promotion d'ingénieurs de différentes spécialités, notamment en informatique. Il y avait beaucoup de candidats en lice et nous étions convoqués par ordre alphabétique du nom de famille. Mon entretien s'est donc déroulé en toute fin de journée, vers 19h00. Je me souviens que la journée m'avait semblé bien longue.

À la question « Qu'est-ce que vous savez de la douane ? », j'avais répondu « Pas grand-chose, si ce n'est que c'est un département brassant différents métiers, allant du fiscal au sécuritaire, et au sein duquel le métier d'informaticien ne peut dès lors qu'être intéressant ». Le jury a paru un peu surpris, mais j'ai été sélectionnée.

OMD : Vous connaissiez donc un peu le métier de douanier ?

Amal Zdaik : Mes parents travaillaient pour une banque dans le financement des opérations internationales, donc, dans ma vie quotidienne, au sein de ma famille, on parlait beaucoup d'import/export, de domiciliation des titres et de transfert de devises. Je savais ce que le commerce extérieur impliquait.

J'étais convaincue de la richesse du métier d'ingénieur au sein de la douane. J'avais, et j'ai toujours, une envie insatiable de relever les défis, et je savais qu'en rejoignant la douane, j'allais être satisfaite ! Et puis je voulais servir mon pays qui m'avait offert l'opportunité de faire de bonnes études.

Pour tout vous dire, mon rêve était d'être pilote de ligne, mais j'ai échoué à l'examen médical. Je suis allée vers l'ingénierie, puisque j'adorais les mathématiques. Voilà comment tout cela s'est mis en place.

OMD : Pouvez-vous nous parler de votre parcours et des expériences qui vous ont marquées ?

Amal Zdaik : Comme toutes les nouvelles recrues, j'ai suivi durant plusieurs mois un cursus complet de cours brassant les différentes facettes du métier. C'était au Centre de Formation Douanière. Ce cursus, théorique, a été corroboré par un ensemble de stages pratiques au sein de plusieurs services opérationnels.

J'ai ensuite intégré la Division du Système d'Information qui s'appelait à l'époque la Division de l'Informatique et ce en tant que concepteur-développeur.

L'Administration douanière était en phase de modernisation de son système d'information et plusieurs projets d'informatisation étaient en cours. C'était dès le départ passionnant, et ça l'est resté ! Etant donné la richesse du métier douanier et l'évolution incessante de la technologie, nous n'avons jamais manqué de défis à relever ni de risques à gérer.

J'ai gravi les échelons petit à petit. Après deux ans, j'ai été nommée cheffe de Bureau. C'était la première responsabilité que j'ai dû honorer sans faille, remerciant ainsi mes supérieurs hiérarchiques de la confiance qu'ils avaient bien voulu placer en moi. C'était challengeant !

Pour obtenir les postes de niveaux supérieurs, j'ai dû postuler aux appels à candidature lancés. Il y a presque 15 ans, j'ai pris la tête de la division et, depuis, je gère une équipe pluridisciplinaire d'une soixantaine d'ingénieurs et techniciens, femmes et hommes.

Tous les projets douaniers ont une composante informatique. Notre rôle est de mettre en place des solutions innovantes qui répondent parfaitement aux besoins de nos utilisateurs tout en garantissant la meilleure expérience-utilisateur dans un cadre de transformation numérique continue.

Un de nos anciens directeurs généraux nous demandait de rêver, de ne jamais cesser de voir loin. C'est dans cet esprit que nous avons procédé à la refonte de notre système d'information, et c'est dans cet esprit que nous continuons à mener les différents projets stratégiques de l'Administration.

Les projets les plus difficiles sont pour moi les plus intéressants et, de ce fait les plus marquants, car ce sont ceux qui font avancer aux niveaux personnel et professionnel. Les projets impliquant d'autres entités publiques et privées ont été particulièrement enrichissants. Quand il a fallu, par exemple, dématérialiser toutes les procédures dans l'objectif du zéro papier, certains partenaires n'avaient pas la capacité de le faire immédiatement. Nous avons dû jouer le rôle de locomotive tout en mettant en place des solutions palliatives qui étaient ingénieuses pour avancer.

OMD : Comment vous avez vécu le fait d'être une femme en douane pendant ces années ?

Amal Zdaik : Je ne sais pas quel était le ratio homme/femme en 1997. Aujourd'hui, sur 5 615 agents douaniers, il y a 1 439 femmes, soit un taux de 26 %. Parmi elles, 168 occupent des postes d'encadrement, dont trois de direction.

J'avoue n'avoir jamais senti de différenciation de traitement quelconque avec la gent masculine. L'égalité a été de mise et les promotions ont toujours été une question de mérite. Nous travaillons dans un environnement qui nous encourage toutes et tous.

OMD : Il n'a pas été dur de concilier responsabilités accrues et vie de famille ?

Amal Zdaik : J'ai eu deux enfants et concilier travail et vie de famille n'a pas toujours été facile. J'ai eu la chance d'avoir des parents très présents lorsque mes enfants étaient en bas âge.

Dans la Division du Système d'Information, outre le fait que nous avons un temps imparti pour réaliser nos projets, le système d'information doit être disponible, fonctionnel et sécurisé à tout moment. Cela nécessite un grand investissement en temps et en énergie.

Trouver le compromis entre les deux sphères n'est possible qu'en instaurant un bon équilibre, une rigueur et une organisation bien réfléchie. Il a fallu déterminer mes priorités aussi bien personnelles que professionnelles, me fixer des objectifs réalistes et réalisables, renoncer à ceux qui ne l'étaient peut-être pas et surtout optimiser la gestion du temps en mettant en place la meilleure organisation afin de maximiser la productivité.

Parfois, on ne sait pas dire NON quand c'est impossible. On risque ainsi de se perdre dans les méandres et oublier l'essentiel.

J'avoue que ce n'est pas une sinécure de trouver du temps pour tout. J'essaie, autant que faire se peut, de passer des moments de qualité avec ma famille, de pratiquer du

sport régulièrement, de voyager et de m'affranchir quelques heures du quotidien pour lire, tôt le matin et parfois tard le soir.

OMD : Auriez-vous des conseils à celles et ceux qui commencent leur carrière en douane ? Quelles compétences ou qualités sont les plus importantes à cultiver ?

Amal Zdaik : J'ai une myriade de conseils pour celles et ceux qui voudraient intégrer la douane !

Mais pour être concise, je dirais d'abord qu'il faut se montrer. C'est bien d'avoir des talents mais c'est mieux quand c'est connu et donc reconnu.

Ensuite, je dirais qu'il faut oser. Oser prendre l'initiative, depuis la proposition d'une idée jusqu'à sa concrétisation. Tout commence par une « simple idée ».

Prendre des risques fait aussi partie de l'équation. Ne dit-on pas que « Celui qui ne risque rien n'a rien ! ». Il faut savoir prendre des risques, tout en les mesurant bien évidemment.

Et, enfin, « Never Give up ! ». Ne jamais abandonner et se challenger au quotidien devrait être une devise. C'est ce qui permet de se démarquer.

En outre, si on veut diriger une équipe et des projets stratégiques, il faut savoir développer des capacités de leadership. Celui-ci n'est pas une aptitude naturelle. Il se cultive par un travail assidu et se construit avec l'expérience.

Savoir bousculer les habitudes, oser l'innovation et proposer des solutions totalement nouvelles ne sont pas des tâches aisées. Diriger une équipe ne peut réussir qu'en usant de son pouvoir de persuasion, de sa confiance en soi et de son ouverture d'esprit, partant du postulat que seul, on ne peut pas grand-chose, et que l'union et donc l'intelligence collective font la force pour avancer sereinement.

J'ai eu beaucoup de chance d'avoir des supérieurs hiérarchiques qui partageaient cette vision et de pouvoir évoluer au sein d'une division et d'une administration dynamiques. La Douane est un environnement sans pareil qui offre des carrières formidables. Ce métier est non seulement stimulant, il fait du sens. Je ne pouvais, pour ma part, rien rêver de mieux.

OMD : Merci d'avoir partagé votre expérience de vie et de travail avec nous.

Amal Zdaik : C'est un honneur de prendre part à cette campagne qui donne une vision de ce que c'est que de travailler en douane. J'espère que mon témoignage inspirera tant les femmes que les hommes à entamer une carrière douanière et à servir leur pays.