

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Montreuil, le 5 avril 2022

### **Publication des résultats de l'enquête de satisfaction diffusée auprès des usagers professionnels et particuliers de la douane**

En accord avec les engagements de l'État repris dans le **programme d'amélioration continue «Services Publics +»**<sup>1</sup>, la douane publie ses résultats de qualité de service.

L'enquête de satisfaction annuelle a été diffusée auprès des usagers professionnels et particuliers de la douane du 25 novembre au 17 décembre 2021. Le nombre de participants a doublé par rapport à 2020. **3018 usagers professionnels et 416 particuliers** ont répondu à ce sondage.

Cette année, le **taux de satisfaction générale des usagers demeure à un bon niveau** : en 2021, 82.5% des usagers professionnels et 71.6% des usagers particuliers s'estiment satisfaits de la qualité de nos services.

Pour l'ensemble des usagers de la douane, l'engagement de qualité de service qui recueille le meilleur résultat de satisfaction est celui relatif au **respect mutuel, l'accueil courtois et la bienveillance avec un taux d'excellence supérieur à 90 %**. Cette donnée atteste de l'image positive de la douane auprès de la population.

Les engagements relatifs à l'**orientation de l'utilisateur** vers la personne ou le service compétent pour répondre à leur demande, l'**accessibilité des démarches en ligne** et à la **clarté et l'utilité des informations à disposition des usagers** obtiennent également des bons taux de satisfaction (entre 70 et 80%). Ces résultats soulignent les efforts réalisés par les agents pour bien orienter l'utilisateur, lui apporter des informations de qualité et actualisées mais également l'investissement des services d'assistance aux utilisateurs sur les services en ligne.

#### • **POUR ALLER PLUS LOIN**

- Plus d'informations sur nos résultats de qualité de service :  
<https://www.douane.gouv.fr/engagements-et-qualite/nos-resultats-de-qualite-de-service>

<sup>1</sup> « Service public + » est un programme d'amélioration continue piloté par le ministère de la Transformation et de la Fonction publique, qui a pour objectifs de renforcer la proximité, l'efficacité et la simplicité des services publics. Il prévoit dans son engagement numéro 6 que tous les services publics en relation avec les usagers doivent rendre compte de la qualité des services qu'ils délivrent, en affichant des indicateurs de performance et de satisfaction.

- L'affiche présentant nos résultats : <https://www.douane.gouv.fr/sites/default/files/2022-03/22/DGDDI-resultats-qualite-2021.pdf>
- Plus d'informations sur Service Public + : <https://www.douane.gouv.fr/engagements-et-qualite/services-publics-programme-damelioration-continue>

**Contacts presse :**

Bureau de la communication : 01 57 53 43 18 – [presse@douane.finances.gouv.fr](mailto:presse@douane.finances.gouv.fr)