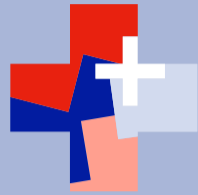




# SERVICES PUBLICS+

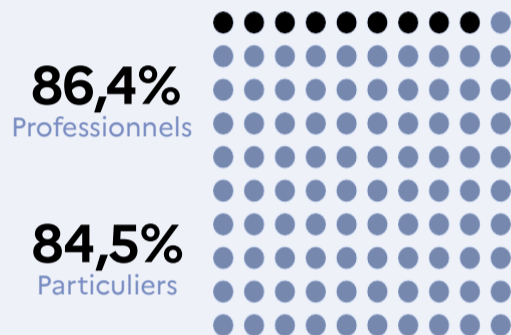


## LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

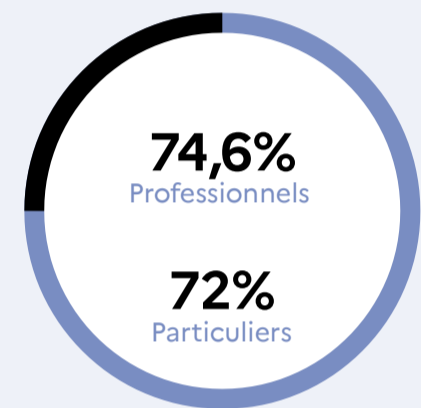
Mise à jour : Janvier 2023

### DGDDI – résultats 2022

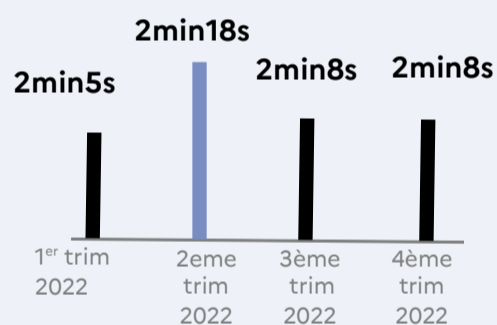
Taux de  
satisfaction  
global des  
usagers



Taux de  
satisfaction relatif  
à la clarté de nos  
publications



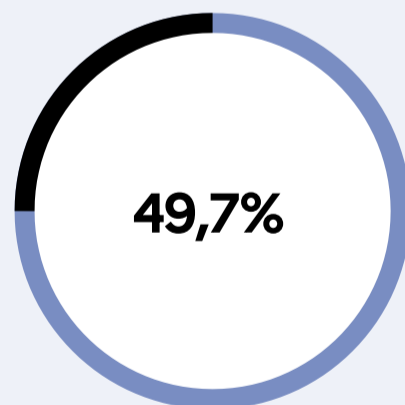
Délai moyen  
d'immobilisation  
des marchandises



Taux de  
satisfaction vis  
à vis du conseil  
aux entreprises

87,8%

Taux de prise en  
charge des appels  
par « Infos  
Douane Service »



Taux d'effort pour  
réaliser les  
formalités en ligne  
(professionnels)\*

2,78/5

\*1= très facile, 5=très difficile

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance, nous adapter. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer la qualité de nos services.

#### Sources et méthode

Nous réalisons chaque année une enquête générale de satisfaction. En 2022, 1851 répondants professionnels et 209 répondants particuliers ont complété le questionnaire.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
la plateforme Services Publics +

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr)