



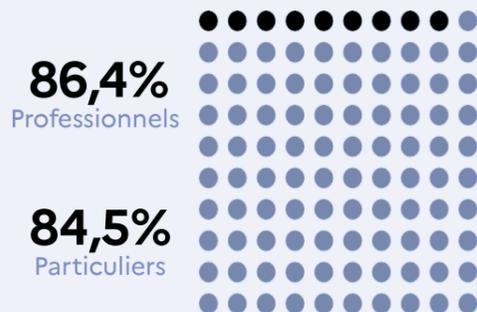
SERVICES PUBLICS+

LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

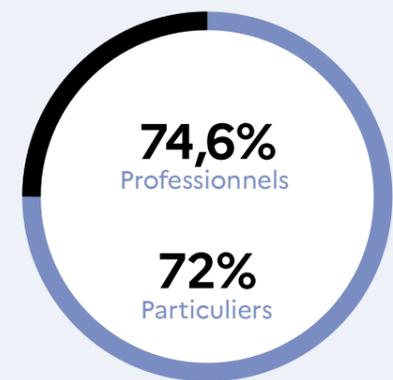
Mise à jour : Janvier 2023

DGDDI – résultats 2022

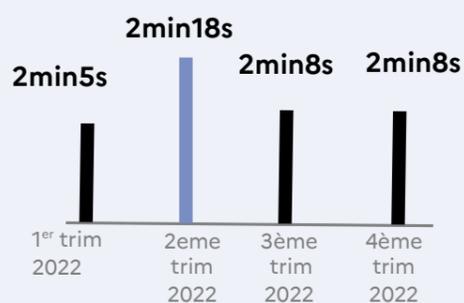
Taux de
satisfaction
global des
usagers



Taux de
satisfaction relatif
à la clarté de nos
publications



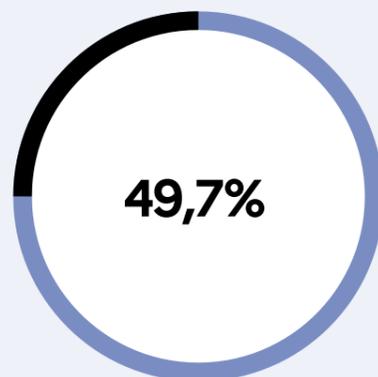
Délai moyen
d'immobilisation
des marchandises



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