

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

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

Montreuil, le 3 février 2023

Dans le cadre de sa participation au programme d'amélioration continue « Services Publics + », la douane publie chaque année ses résultats de qualité de service.

Pour l'année 2022, l'enquête de satisfaction a été diffusée du 23 novembre au 21 décembre 2022. Un panel de 1851 professionnels et 209 particuliers ont répondu à ce questionnaire.

Le taux de satisfaction global des usagers a augmenté par rapport à 2021 : 86.4 % (+3.9%) des professionnels et 84.5% (+12.9%) des 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, cette année encore, le meilleur taux de satisfaction est celui relatif au "respect mutuel, l'accueil courtois et la bienveillance" avec un taux de satisfaction de 92 % pour les professionnels et 84.4% pour les particuliers. Ces données attestent de l'image positive de la douane auprès de la population.

L'engagement relatif à l'orientation de l'utilisateur affiche également un bon taux de satisfaction : 83.5% pour les professionnels (+4.1% par rapport à 2021) et 71.8% pour les particuliers (+0.1% par rapport à 2021). Ces derniers mois, plusieurs services douaniers se sont mobilisés pour améliorer l'orientation des usagers (mise à jour des organigrammes, rectifications des coordonnées en ligne, coordination entre les différents services de l'État). Cet investissement a donc des effets visibles.

La douane poursuivra ses efforts en 2023 pour améliorer encore la satisfaction des usagers et conserver la confiance que ces derniers placent en elle.

POUR ALLER PLUS LOIN

- **Les résultats en détail** : <https://www.douane.gouv.fr/engagements-et-qualite/nos-resultats-de-qualite-de-service>
- **L'affiche des résultats** : <https://www.douane.gouv.fr/sites/default/files/2023-01/16/DGDDI-resultats-qualite-2022.pdf>

- **À propos de Services Publics + :**

<https://www.douane.gouv.fr/engagements-et-qualite/services-publics-programme-damelioration-continue>

Crédit images : Douane française

Contact presse :

Service presse douane, 01 57 53 4318, presse@douane.finances.gouv.fr