



DGDDI

Nos résultats en clair

(Résultats 2019)


**DOUANES
& DROITS
INDIRECTS**

Dans le cadre de l'engagement de transparence des services publics, la douane publie ses indicateurs de qualité de service et de satisfaction.



93,1%

des usagers sont
**satisfaits de nos
services***



86,3%

des usagers sont
**satisfaits de la
lisibilité de nos
publications***



2min28s

De délai moyen
d'**immobilisation**
des marchandises



84%

Des appels sont pris
en charge par **Infos
douane service**



94,5%

des usagers sont
**satisfaits des
informations**
fournies par leur
cellule conseil aux
entreprises*



2,51/5

Taux d'effort pour
réaliser les
formalités en ligne*

- (*) % satisfaits + très satisfaits. Enquête annuelle réalisée par mail en décembre 2019 (22064 répondants)
- (**) indicateur trimestriel du délai moyen d'immobilisation des marchandises dédouanées dans la journée
- Pour plus d'informations concernant ces indicateurs : www.douane.gouv.fr

