



Offre 8 :

« La douane mobilise toutes ses composantes en faveur des entreprises »

Mesure 40

Définir de nouveaux engagements qualité pour la douane

Bureau Pilote : BIC

1. Indicateur de suivi

	2016	2017	2018
Taux de satisfaction des utilisateurs externes			

Code couleur : En vert : augmentation / en orange : stagnation / en rouge : baisse

2. Description de la mesure

La douane, lauréate du Prix France Qualité Performance 2014 pour le Tour de France des experts, se fixe de nouveaux objectifs pour renforcer la qualité et le panel d’offres qu’elle propose aux professionnels. À ce titre, elle développera des engagements en faveur :

- d’un accompagnement adapté aux besoins des usagers ;
- d’une plus grande lisibilité des procédures proposées ;
- d’une accessibilité améliorée à la norme ;
- d’un enrichissement des téléservices existants.

3. Éléments d’information

Liste des démarches qualité de la douane :

- Charte des contrôles douaniers et Charte des contrôles CI (Contributions Indirectes) ;
- Référentiel Marianne ;
- 3S dédouanement et 3S Alcools-Viticulture ;
- Renseignement Tarifaire Contraignant – RTC (certification AFNOR).

4. Actions à mettre en œuvre

– Mise en place en 2016 d’une politique Qualité durable permettant de renforcer la cohérence transversale des différentes démarches de modernisation et d’amélioration déjà mises en œuvre par la DGDDI.

Un comité de direction sera chargé du pilotage des programmes suivis par des relais locaux au sein des services douaniers déconcentrés ;

- Amélioration du service rendu par Infos Douane Service (IDS) : mesure “à chaud” de la satisfaction des usagers avec mise en œuvre d’une enquête de satisfaction post appel ;
- Poursuite de l’enquête de satisfaction annuelle portant sur les 10 engagements de la démarche 3S ; dédouanement en intégrant la démarche 3 S Alcools – Viticulture.