



Offre 1 :

« La douane met en place la démarche de l'interlocuteur unique »

Mesure 5

Mettre en place un numéro de téléphone d'accueil privilégié pour contacter l'ensemble des services douaniers

Bureau Pilote : BIC

1. Indicateur de suivi

	2016	2017	2018
Indice de satisfaction des usagers d'IDS			

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

2. Description de la mesure

Afin de répondre dans les meilleurs délais aux questions des opérateurs économiques, la douane simplifiera l'accès à l'information en mettant en place, dès 2016, un numéro unique facilement mémorisable du type : 0 811 XX XX XX. Par ailleurs, la douane intégrera une nouvelle fonctionnalité sur son application mobile « douanefrance.mobi » offrant aux usagers la possibilité d'être rappelés gratuitement par la plate-forme d'information de la douane, infos douane service (IDS).

3. Actions à mettre en œuvre

- Examiner les solutions mises en place dans d'autres services (benchmark) et réalisation d'un audit externe ;
- Rencontrer un opérateur de service ;
- Élaborer une doctrine de mise en œuvre et un périmètre ;
- Expérimenter l'outil ;
- Lancer une campagne de communication.