



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



DOUANES
& DROITS
INDIRECTS

Douane Magazine

n° 19

2ND semestre 2022

**À la Une : le Service de l'Origine
et du Made in France s'installe à
Clermont-Ferrand**

PARUTION SEMESTRIELLE

Directrice de la publication :
Isabelle Braun-Lemaire

Directrice de la rédaction :
Stéphanie Smaniotto

Rédacteur en chef :
Bureau de la communication

Crédits photos : Patrice Pontié,
sauf mention contraire (p.1 et
p.6 Adobe stock, Clermont-
Ferrand et village de Najac)

Conception, réalisation :
COM DGDDI

Parution : 2nd semestre 2022
2553-100X (en ligne)

Sommaire

Édito	04
À la Une. Le « fabriqué en France »	06
_Le « fabriqué en France », quels enjeux ?	07
_Un service personnalisé : le SOMIF	10
Focus sur. L'action de la douane face à la contrefaçon	12
_Rencontre. Société SKF	16
_Retour sur la saisie de 16,7 millions de contrefaçons destinées au jeune public	17
Recrutement. Des femmes et des hommes derrière l'informatique douanière	18
_Témoignage. L'alternance, une autre voie pour intégrer l'administration	21
Usagers. La douane s'engage pour la qualité de service	22
_Rencontre avec le responsable d'Infos Douane Service (IDS)	26

Edito



ISABELLE BRAUN-LEMAIRE

Directrice générale
des douanes et droits indirects

Ce Douane Magazine 19 réunit plusieurs articles sur des facettes différentes de la douane. Ils ont été diffusés tout au long du second semestre 2022, dans la newsletter Douane Magazine.

En 2022, le soutien à la compétitivité et à la croissance des entreprises françaises était un axe prioritaire de l'action de la douane et il en sera de même cette année. En particulier, la DGDDI a créé en mai 2022 un service dédié au Made in France, le SOMIF, chargé de la délivrance des décisions et informations aux opérateurs économiques à des fins de marquage de l'origine ou d'utilisation optimale des accords commerciaux. Pour de plus en plus d'entreprises, l'apposition d'un marquage d'origine de type « Made in France » sur leurs produits est un argument de vente porteur. Cette nouvelle structure doit répondre à la demande croissante en la matière. Vous en apprendrez plus sur le marquage d'origine et les avantages qu'il confère dans ce numéro.

La douane a également joué un rôle de premier plan dans la lutte contre la contrefaçon, avec plus de 9,3 millions d'articles saisis fin septembre 2022. L'opération de coopération internationale pilotée par la douane de décembre 2020 à septembre 2022 a conduit par ailleurs à la saisie de 16,7 millions de contrefaçons destinées au jeune public.

La diversification et la massification croissante des échanges commerciaux obligent la DGDDI à adapter son action et ses méthodes de travail. Cela passe notamment par une exploitation ciblée des données afin de les mettre au service de l'ensemble de ses métiers. Pour cela, elle doit pouvoir compter sur des informaticiens...

et des informaticiennes ! La douane met en effet un point d'honneur à diversifier les profils et à féminiser ses métiers. Si vous voulez devenir acteur des systèmes d'information douaniers et participer à des projets d'ampleur stratégiques, rejoignez-nous ! Vous en saurez plus dans ce numéro.

Enfin, administration moderne, la douane s'engage pour la qualité de service. La qualité de service est la capacité d'une administration à répondre aux attentes de ses usagers, à suivre la satisfaction de ces derniers et à anticiper leurs besoins futurs. Dans ce cadre, plusieurs projets ont été mis en œuvre et notamment le déploiement du dispositif « Je donne mon avis avec Services Publics + ». L'objectif est de renforcer la relation de confiance douane/usagers en rendant les informations accessibles à tous, de mettre en avant l'écoute usager dans le processus d'amélioration continu des services et enfin de valoriser l'action des agents qui s'investissent vis-à-vis du public. Engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration du service délivré aux usagers tant professionnels que particuliers, la douane a pris la mesure des attentes des citoyens.

En 2023, face aux défis qui nous attendent, la douane continuera d'évoluer et de s'affirmer comme l'administration de la frontière et de la marchandise.

Bonne lecture !



**Fabriqué
en France**

À la Une. Le « fabriqué en France », quels enjeux ?

Dans un contexte post-pandémie et de souhait de consommer plus responsable, connaître le pays d'origine d'un produit est désormais au cœur des préoccupations de nombreux consommateurs. À cet égard, selon un sondage IFOP de juillet 2018, 74 % des Français seraient prêts à payer plus cher pour un produit fabriqué en France. Selon ce même sondage, 93 % des sondés considèrent que consommer « français » participe au maintien de l'emploi dans l'Hexagone, 93 % estiment que cela soutient les entreprises nationales et 92 % pensent que cela préserve les savoir-faire nationaux. De fait, l'offre de produits fabriqués en France se multiplie dans tous les secteurs et la fabrication nationale est devenue un argument de vente et une vitrine non négligeable pour bon nombre d'entreprises.

La notion de « fabriqué en France » peut toutefois être mal interprétée :

- elle ne signifie pas que la société productrice est française ou implantée en France ;
- par ailleurs, un produit peut se voir reconnaître une origine « France » sans que 100 % des matières/composants soient issus de France ;
- parallèlement au marquage « fabriqué en France », il existe enfin une multitude d'appellations ou de labels privés pour valoriser l'origine France et dont les critères diffèrent en partie du marquage « fabriqué en France ».

Aussi, que signifie le marquage « fabriqué en France » ? Quelles en sont les conditions ? Quel est le rôle de la douane en la matière ?

Comprendre le « fabriqué en France »

Aucune disposition nationale ou européenne n'impose l'apposition d'un marquage d'origine sur les produits importés ou commercialisés dans l'Union européenne, excepté pour certains produits agricoles alimentaires, cosmétiques ou pharmaceutiques.

Néanmoins, lorsqu'un marquage de l'origine est apposé sur un produit lui-même, son emballage ou des supports publicitaires, il doit, conformément aux règles de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), respecter les règles de l'origine non préférentielle, qui sont déclinées au niveau européen au sein du code des douanes de l'Union. Ces règles permettent de déterminer l'origine d'une marchandise et donc de savoir quel type de marquage pourra y être apposé.

Pour déterminer l'origine, il convient de connaître le code douanier du produit (voir encart ci-après) puisque c'est sur ce dernier que repose la règle d'origine applicable. Cela signifie également qu'à chaque type de marchandise correspond une règle spécifique. À titre d'exemple, un melon cultivé et récolté en France détient l'origine

France. Toutefois, une baguette de pain préparée en France à partir de farine importée peut également se voir revêtir l'origine France en vertu des règles d'origine non préférentielle.

Une entreprise peut choisir d'apposer un marquage d'origine France sans disposer d'une appellation ou d'un label spécifique : son produit devra respecter les règles d'origine douanières.

Dans un objectif de promotion de la fabrication locale, les entreprises disposent également d'une multitude d'appellations ou de labels privés pour valoriser l'origine France. Ces labels répondent à des critères précis, mais ils se basent tous à minima sur les règles d'origine non préférentielle du code des douanes de l'Union.

Pour faire connaître le cadre juridique du marquage d'origine et permettre aux entreprises de sécuriser l'apposition du marquage « made in France », la douane accompagne les entreprises qui le souhaitent dans la détermination de l'origine de leurs produits. Elle a également une compétence en matière de contrôle des marquages sur les produits à l'importation.

Comment déterminer le code douanier d'un produit ?

Déterminer le code douanier d'un produit, d'une marchandise, revient à identifier son « espèce tarifaire ». Pour vous aider dans la détermination de votre code douanier, la douane met à votre disposition le téléservice RITA encyclopédie sur son site internet www.douane.gouv.fr.

Pour les professionnels, la douane offre également la possibilité de sécuriser le classement tarifaire de votre produit à l'aide du renseignement

tarifaire contraignant (RTC). Il s'agit d'une procédure gratuite, par laquelle l'administration des douanes vous indique le classement de votre produit.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet, rubrique RTC.

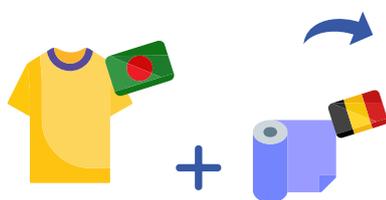
ILLUSTRATIONS DE L'« ORIGINE FRANCE »

1 Vin rouge (2204*)



Marquage
« FABRIQUÉ EN
FRANCE »
possible

2 T-shirt (6109*)

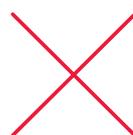


T-shirt coton origine Bangladesh



Film thermocollant origine Belgique

➤ Règle d'origine :
Pays dans lequel la confection
complète du T-shirt est réalisée.
Ici, seuls le flocage et
le conditionnement ont été
réalisés en France, la règle
d'origine n'est donc pas
respectée.



Marquage
« FABRIQUÉ EN
FRANCE »
impossible

*: Il s'agit de la nomenclature douanière du produit

La douane accompagne les entreprises pour sécuriser l'apposition d'un marquage d'origine France

La détermination de l'origine d'un produit sur la base des règles d'origine non préférentielle peut ne pas être évidente pour les entreprises souhaitant valoriser leur production française. Aussi, la douane a souhaité accompagner les entreprises sur le sujet au moyen d'une procédure facultative dédiée : l'Information sur le Made in France (IMF). Gratuite et confidentielle, elle permet aux entreprises de solliciter l'avis de l'administration des douanes, afin de s'assurer que leurs produits respectent bien les règles

de l'origine non préférentielle pour apposer un marquage de l'origine sur un produit. L'IMF est une analyse réglementaire rendue sur la base des éléments communiqués par les entreprises qui la sollicitent : matières/composants mis en œuvre dans le dernier pays de transformation, processus de fabrication de la marchandise.

Comme bon nombre d'entreprises, les sociétés **De Clermont** et **Mohair aux 4 Vents** ont bénéficié de l'expertise de la douane. C'est encore elles qui en parlent le mieux :



Un service personnalisé vous est dédié



10

Dans la dynamique de l'implantation douanière dans les territoires et de décentralisation, l'instruction des demandes d'IMF a été transférée, le 2 mai 2022, à un nouveau service spécialisé : le Service de l'Origine et du Made In France (SOMIF).

Implanté à Clermont-Ferrand, le SOMIF offre aux entreprises, en particulier les TPE/PME, un accompagnement personnalisé et renforcé sur

cette thématique, dispensé par des interlocuteurs spécialisés, en complément de l'offre de conseil déjà fournie par le réseau des 42 pôles d'action économique (PAE) douaniers situés sur tout le territoire.

Adresse :

DIRECTION RÉGIONALE DES DOUANES
Service de l'Origine et du Made in France
8 rue de Rabanesse
BP 10430
63012 CLERMONT-FERRAND Cedex 1
mail : somif-imf@douane.finances.gouv.fr

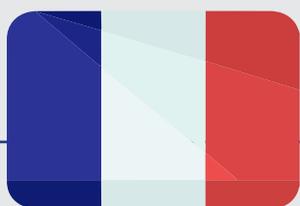
Le contrôle du marquage : une compétence partagée entre la DGCCRF et la DGDDI

Le contrôle du marquage à la commercialisation relève de la compétence de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) qui peut relever une pratique commerciale trompeuse en cas de non-conformité. La Direction Générale

des Douanes et des Droits Indirects (DGDDI) est quant à elle compétente pour contrôler les marquages d'origine France à l'importation en vertu de l'article 39 du code des douanes.



L'IMF en quelques chiffres



435

IMF délivrées par la douane en 2021, contre 193 en 2017.

Depuis la création de la procédure en 2016, la douane a délivré plus de 2 150 IMF.



300

demandes reçues par le SOMIF depuis son ouverture, dont 200 traitées dans un délai moyen de

27

jours, bien que le délai maximal prévu soit de 120 jours.



100%

des contrôles effectués par la DGCCRF ont conclu à la conformité des marquages des produits pour lesquels une IMF avait été préalablement délivrée par la douane.

L'IMF apporte donc une réelle sécurisation.



Face à la contrefaçon

Focus sur. L'action de la douane face à la contrefaçon

La lutte contre la contrefaçon repose en France sur un partenariat étroit entre les titulaires de droits de propriété intellectuelle et la douane dont les pouvoirs lui permettent d'agir sur l'ensemble du territoire, lui conférant un rôle de premier plan. Entreprises et administration concourent ainsi ensemble au retrait des marchandises contrefaisantes du marché, sans que le pouvoir judiciaire ne soit systématiquement sollicité.

Parce qu'elle consiste à la fois à protéger la capacité d'innovation des entreprises et à lutter contre les grands trafics, l'action de la douane dans ce domaine se situe au confluent de l'action économique et de la lutte contre la fraude.

Un dispositif fondé sur le partenariat entre l'administration des douanes et les titulaires de droits

La demande d'intervention

La demande d'intervention fonde en grande partie le dispositif de lutte contre la contrefaçon : il s'agit d'une démarche volontaire du titulaire de droits par laquelle le titulaire d'un droit de propriété intellectuelle quel qu'il soit (marque, droit d'auteur, brevet, indications géographiques protégées, etc.) sollicite la mise en place d'une surveillance douanière de marchandises susceptibles de porter atteinte à un droit préalablement enregistré auprès de l'INPI (institut national de la propriété industrielle) au niveau national, de l'EUIPO (institut de la propriété intellectuelle de l'Union européenne) au niveau européen ou de l'OMPI (organisation mondiale de la propriété intellectuelle) au niveau international.

La demande d'intervention confère aux agents des douanes un pouvoir spécifique qui est celui de retenir pendant une durée de 10 jours les marchandises qu'ils soupçonnent de contrefaire un droit de propriété intellectuelle. L'entreprise fournit dans sa demande d'intervention des éléments sur sa marchandise authentique voire sur des marchandises contrefaisantes permettant d'orienter les services douaniers dans leurs contrôles.

En 2021, 1 491 demandes d'intervention étaient valables en France dont 499 octroyées par les autorités françaises. Elles peuvent être déposées

soit auprès du bureau de la politique tarifaire et commerciale de la DGDDI, soit de manière dématérialisée directement sur l'IPEP (Intellectual Property Enforcement Portal développé par l'EUIPO). Ce portail fournira au titulaire de droits une vision exhaustive de l'ensemble de ses demandes et lui permettra d'interagir avec les autorités chargées des contrôles dans chaque État membre par le biais des messages d'alerte. La saisie des demandes d'intervention dans l'IPEP devrait être obligatoire au cours du premier semestre 2023.

Le Comité National Anti-Contrefaçon (CNAC)

Ce partenariat étroit avec les titulaires de droits et leur représentant se traduit également par une coopération active avec le secteur privé au travers notamment du Comité national anti-contrefaçon. Créé en avril 1995, il est chargé d'institutionnaliser les relations entre secteur privé et secteur public dans la lutte contre la contrefaçon. Cette structure informelle coordonne les actions menées par les différentes administrations et les représentants de divers secteurs d'activités industrielles et culturelles pour réprimer la contrefaçon de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle. Il permet également la concertation et l'information entre pouvoirs publics et industriels qui s'organisent dans le cadre de groupes de travail co-présidés par une administration et une entreprise ou une fédération.

Le Comité Bercy

La douane participe au comité Bercy contrefaçon dont l'objet est de rassembler, dans le cadre de réunions informelles et régulières, les différentes directions chargées de la propriété intellectuelle et de la lutte contre la contrefaçon à Bercy (DGDDI, la DG Trésor, la DGE, la DGCCRF et INPI). Il permet d'améliorer la coordination des services de Bercy sur la politique de lutte contre la contrefaçon, d'éviter les actions redondantes, de créer des synergies et de déterminer des positions communes à faire valoir auprès des partenaires extérieurs.

Des actions de sensibilisation

Le bureau qui est l'interlocuteur des titulaires de droits au sein de la douane multiplie les actions de sensibilisation et les formations notamment auprès des PME plus fragiles et qui peuvent méconnaître cette protection. En effet, une PME sur quatre dans l'UE a été victime d'une violation de ses droits de propriété intellectuelle et 23,2 % de ces violations concernaient des entreprises françaises (source : EUIPO).

L'UNIFAB

Enfin, la douane entretient également une relation étroite avec les fédérations de titulaires de droit, en particulier l'Union des Fabricants (UNIFAB). Créée en 1872 pour défendre les droits de propriété intellectuelle des entreprises, l'UNIFAB regroupe environ 200 entreprises et fédérations professionnelles de tous les secteurs industriels et commerciaux. Elle organise chaque année un certain nombre de manifestations auxquelles la douane est invitée à participer, notamment le Forum européen de la propriété intellectuelle (FEPI) et la journée mondiale anti-contrefaçon. L'UNIFAB assure également des sessions de sensibilisation « vrai/faux » à l'attention des agents des douanes auxquelles participent des entreprises membres ou non de l'UNIFAB.



1 PME SUR **4**

dans l'UE, victime d'une violation de ses droits de propriété intellectuelle

23%

de ces violations concernaient des

Entreprises
françaises

Un dispositif douanier étendu, graduel et évolutif

Les bases juridiques

La particularité du dispositif juridique douanier français est de bénéficier d'une capacité d'intervention sur l'ensemble du territoire :

- en frontière, sur les flux internationaux de marchandises (importation/exportation) au titre du règlement (UE) 608/2013 ;
- sur le territoire national (à la détention/circulation) au titre du Code de la propriété intellectuelle.

Ces deux bases juridiques prévoient un dispositif spécifique de retenue des marchandises par la douane pendant une durée de 10 jours pendant lesquels le titulaire de droits apporte son expertise sur le caractère contrefaisant ou non de la marchandise concernée.

En l'absence de dépôt d'une demande d'intervention, les agents des douanes peuvent également retenir les marchandises par exception pendant quatre jours ouvrables. Cette procédure, dite retenue ex-officio, permet à l'entreprise concernée titulaire de droits de déposer une demande d'intervention.

Les suites

À l'issue de ce délai, le cas le plus fréquent est la mise en œuvre d'une procédure de destruction simplifiée. En cas d'accord des parties (titulaire de droits et détenteur), cette procédure permet de détruire la marchandise sans qu'un recours au juge soit nécessaire. La douane joue ici essentiellement un rôle d'intermédiaire et de gardien temporaire de la marchandise jusqu'à sa destruction. Elle ne relève pas d'infraction à l'encontre du détenteur des marchandises.

La douane française dispose par ailleurs d'un droit de saisie autonome. Celui-ci lui permet de retirer sans délai du marché les

marchandises possiblement dangereuses pour les consommateurs ou encore lorsque la douane suspecte des organisations criminelles d'être à l'origine du trafic considéré. Le cas échéant, la douane peut ensuite engager des poursuites judiciaires, en lien avec le titulaire de droits.

Pour mettre en œuvre ces contrôles, la douane française dispose de plusieurs services :

- Des brigades et bureaux de douane réalisent des contrôles de marchandises en frontière (dans le fret traditionnel, postal et express) et sur l'ensemble du territoire.

- Des services sont spécialisés dans le démantèlement de filières criminelles organisées :

- la Direction Nationale du Renseignement et des Enquêtes Douanières (DNRED), à compétence nationale, qui comporte en son sein : un service dédié à la lutte contre la fraude sur Internet appelé Cyberdouane, l'Observatoire des contrefaçons de la Direction du Renseignement Douanier, ou encore des services d'investigations et de renseignement (Direction des Enquêtes Douanières, Direction des Opérations Douanières ou Direction du Renseignement Douanier) ;
- le service d'enquêtes judiciaires des finances (SEJF).

L'ensemble de ces services peut également s'appuyer sur le Service d'Analyse de Risque et de Ciblage (SARC), qui met en œuvre des solutions techniques de traitement de masse des données afin de détecter les flux à risques et orienter l'action des services.

Le dispositif douanier décrit ci-dessus donne des résultats convaincants puisque 9,1 millions d'articles ont été saisis en 2021, dont une partie croissante dans le e-commerce qui représente actuellement 56,4 % des constatations.

Rencontre. Société SKF



« La douane m'a parfaitement expliqué comment (...) protéger nos marchandises »

Pierre-François Beyrand est responsable des ventes et de la Distribution au sein de l'entreprise SKF, spécialisée dans les roulements industriels. Victime de contrefaçon, il a pu bénéficier du soutien de la douane. Témoignage.

« SKF France a été victime officiellement de contrefaçon par deux fois, en 2021 et 2022. Les produits concernés étaient des roulements à billes. J'ai été contacté par la douane, qui a eu des soupçons en voyant la provenance des marchandises (Hong-Kong). Le service des douanes m'a parfaitement expliqué comment déposer une demande d'intervention et également comment

protéger nos marchandises, notre marque. Cet accompagnement m'a été très bénéfique et m'a montré la nécessité d'une réactivité immédiate de se prononcer sur le caractère contrefaisant des produits, ce qui n'est pas toujours évident ; en effet la douane ne peut garder les marchandises que dix jours. Par la suite, nous avons communiqué auprès de nos clients pour leur rappeler l'importance de se fournir directement auprès de SKF ou chez des distributeurs agréés afin éviter d'acheter des produits contrefaits à la place de produits authentiques SKF. »



Retour sur une opération de coopération internationale pilotée par la douane qui conduit à la saisie de 16,7 millions de contrefaçons destinées au jeune public

Une vaste opération internationale pilotée par la douane française a associé Europol, l'Espagne, la France, l'Italie, l'Allemagne, la Pologne, le Royaume-Uni et la République tchèque. Elle visait la vente en ligne massive de contrefaçons d'articles de la plupart des franchises particulièrement prisées par les enfants, adolescents et jeunes adultes. Les contrefaçons interceptées, copiaient les marques associées à leurs héros préférés, qu'ils proviennent de dessins animés, animés, mangas, jeux vidéos ou films.

Après deux ans d'une enquête qui n'est pas terminée et qui a comporté deux phases opérationnelles, **5,5 millions d'articles** ont déjà été saisis par les douaniers français et **11,2 millions d'articles** ont été saisis ou bloqués dans les autres pays participant. Un entrepôt de stockage de ces marchandises prohibées a été démantelé en Espagne.

600 références (en lien avec des dessins-animés, des mangas, des films et séries de super-héros, de science-fiction, de magie ou d'heroic fantasy, des jeux multijoueurs en ligne) des franchises les plus connues sont concernées. Même si les types d'articles concernés sont si variés qu'ils en sont difficiles à quantifier, les douaniers ont notamment saisi des cartes à collectionner, des figurines, des bijoux, des tatouages, des trousseaux, des ballons, des kits d'anniversaire, des albums...

La très grande majorité de ces contrefaçons venait de Chine et étaient proposées à la vente par des fournisseurs chinois pour la plupart sans existence légale.

Plus d'une quinzaine de titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces franchises sont victimes de ces trafics, subissant un préjudice financier et d'image de ces copies illégales et souvent de piètre qualité.

Retrouvez ci-dessous une vidéo de cette opération exceptionnelle :





Informatique et douane

Recrutement. Des femmes et des hommes derrière l'informatique douanière

La direction des systèmes d'information (DSI) de la douane : un collectif

La DSI de la douane est composée d'environ 600 informaticiens affectés à la direction générale, dans les deux centres informatiques douaniers (Centre Informatique Douanier CID à Osny et Direction Nationale des Statistiques du Commerce Extérieur DNSCE à Toulouse), ainsi que dans les directions régionales sur tout le territoire national.

Dans le contexte croissant de la numérisation des activités professionnelles, le rôle de ces derniers est essentiel pour accompagner la modernisation de la douane et de ses méthodes de travail, en créant ou en maintenant à niveau de nombreuses applications structurantes pour les douaniers et les entreprises du commerce international. Les exemples récents de la mise en place du SI Brexit (ou « frontière intelligente »), ou du point de contact unique numérique FRANCE SÉSAME, démontrent le professionnalisme et la réactivité des équipes informatiques douanières.

Dans les services déconcentrés de la DGDDI, les techniciens du SI travaillent au plus près des utilisateurs en leur apportant au quotidien une assistance technique de proximité pour les aider dans l'appréhension des outils numériques.

Pour maintenir ce vivier, le recrutement revêt une importance particulière. « Nous recherchons en permanence de nouveaux talents et recrutons des profils variés par concours, mobilité

interministérielle ou par contrats. Nous portons collectivement un effort tout particulier sur la féminisation de nos équipes et encourageons fortement l'apprentissage » explique Isabelle, en charge du recrutement au sein de la DSI. « Nous menons ainsi régulièrement des actions de communication spécifiques pour faire connaître les métiers de l'informatique en douane. Nous animons par exemple un réseau d'ambassadeurs d'une quarantaine de collaborateurs afin de notamment participer à des forums des métiers organisés dans les écoles dont ils sont issus », poursuit-elle. « Nous utilisons les plateformes d'emplois telles que LinkedIn ou Welcome to the jungle pour promouvoir nos offres d'emploi et recevoir un plus grand nombre de candidatures. »

L'offre de formation de la douane est également un plus pour les informaticiens douaniers. Le large catalogue et les formations qualifiantes favorisent en effet le sentiment d'appartenance et la projection de carrière.

Pour Isabelle, l'ambition est d'arriver à créer une identité de marque de la « DSI douane » porteuse des valeurs de la douane que sont le professionnalisme et la solidarité. « Nous finalisons un guide d'onboarding pour mieux accueillir nos nouveaux collaborateurs et les intégrer à notre collectif de travail dans les meilleures conditions. Be smart¹ : Devenez acteur du SI de la douane en nous rejoignant ! » conclut-elle.

L'informatique est aussi une affaire de femme.

L'égalité professionnelle est en constante progression au sein de la douane et plus particulièrement au sein de la DSI. Ainsi, sur les six cadres dirigeants que compte la DSI, la moitié sont des femmes. Deux sont à la tête d'un bureau au sein de la sous-direction des systèmes d'information et télécommunication et la troisième est à la tête de la Direction nationale des statistiques du commerce extérieur. Retrouvez leur témoignage vidéo dans la suite de l'article.

La parité se retrouve également au niveau des dix chefs de section qui composent la sous-direction SI, avec cinq femmes actuellement en poste.

Pour autant, au-delà du symbole, il s'agit d'une étape sur une route encore longue, le monde informatique comprenant encore de nombreux métiers trop souvent associés aux hommes.

La féminisation de cette branche constituant un axe fondamental de l'égalité professionnelle,

les initiatives interministérielles encouragent la promotion des métiers de l'informatique auprès des jeunes femmes pour faire naître des vocations.

À titre d'exemple, l'opération « moi dans 10 ans », organisée courant mars 2022, permettra à des lycéennes de découvrir des métiers en participant à des parcours en immersion d'une demi-journée, tandis qu'en novembre 2022 des « stages de 3^e au féminin » seront proposés à des collégiennes. La DSI participe tout naturellement à ces opérations dont l'objectif principal est de féminiser la filière dans les années à venir en cassant l'image des métiers « réservés aux hommes ».

Dans ce numéro, Douane Magazine donne la parole aux femmes qui exercent dans ce domaine et qui vous donneront – peut-être ! – l'envie de vous lancer (retrouvez la vidéo ci-dessous).



Témoignage.

L'alternance, une autre voie pour intégrer l'administration

Alexandrine, actuellement en BTS, a été recrutée en alternance à la DSI, au sein de la cellule des techniciens.

Le recours à l'alternance est encouragé en douane, lorsque les missions le permettent, et plus particulièrement au sein de la DSI. En effet, ce dispositif s'avère pertinent à la fois pour l'étudiant et la structure d'accueil et peut déboucher sur des recrutements par contrat ou par concours.



Alexandrine,
alternante technicienne du SI

Pourquoi avoir choisi des études d'informatique en alternance ?

Alexandrine : Au départ, je me suis intéressée à l'informatique par le biais des jeux vidéo. J'ai ensuite eu l'occasion de réparer mon PC portable, et je me suis aperçue que je voulais en faire mon métier. De plus, l'informatique est en constante évolution, ce qui me permettra d'exercer des fonctions différentes tout au long de ma carrière.

J'ai choisi l'alternance pour compléter mon cursus théorique par une activité professionnelle.

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans vos fonctions actuelles ?

Alexandrine : J'aime le contact humain, le travail en équipe et la communication, ce qui est essentiel dans mon métier. Mes missions sont variées et différentes chaque jour, en fonction des besoins des utilisateurs. J'apprécie particulièrement d'aider les collègues à utiliser les outils informatiques au quotidien.

De plus, je me sens accompagnée et soutenue dans mon parcours de formation en alternance.

Comment envisagez-vous votre avenir professionnel ?

Alexandrine : Je passe actuellement les épreuves de mon BTS. Je souhaite poursuivre par une licence professionnelle en systèmes et réseaux, toujours en alternance en douane.

J'envisage ensuite de préparer les concours de catégorie A et B pour entrer en douane, ou être recrutée par contrat pour continuer à exercer mon métier de technicienne du SI.



**Qualité
de service**



Usagers. La douane s'engage pour la qualité de service

La qualité de service est la capacité d'une administration à répondre aux attentes de ses usagers, à suivre la satisfaction de ces derniers et anticiper leurs besoins futurs. La réduction du temps d'attente, l'amélioration de l'accueil physique ou en ligne, les créations de guichets uniques, la simplification de formulaires administratifs, la facilitation de l'accès au numérique sont autant d'exemples d'actions mises en œuvre par les services publics. Ces actions étaient précédemment inscrites dans le cadre de la démarche Marianne. En 2020, face au constat d'attentes fortes des Français en termes de qualité de service, exacerbées par la crise sanitaire, une étape supplémentaire a été franchie par le gouvernement.

Un programme commun à toutes les administrations « Services Publics + » a été lancé en novembre 2020. Celui-ci est bâti autour de neuf engagements afin de rendre les services publics + proches, + simples, + efficaces.

Le programme se traduit par une plateforme numérique dédiée, point d'entrée unique pour les usagers et pour les agents. Cette [plateforme](#) permet aux usagers de consulter les engagements de service, ainsi que les résultats, et de faire remonter leurs témoignages sur le service public

L'inscription de la qualité de service dans la culture douanière

La douane est engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration du service délivré aux usagers tant professionnels (primo-opérateurs, entreprises réalisant des opérations d'import-export, viticulteurs...) que particuliers (voyageurs, candidats à des concours, acheteurs en ligne...). Aussi, des formations sont dispensées aux nouveaux agents. La qualité de service est d'ailleurs un aspect quotidien des activités douanières comme le soulignent la création d'une charte des contrôles et des valeurs, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la mise en œuvre du droit à l'erreur, la simplification des cerfa

administratifs, l'accompagnement personnalisé proposé aux entreprises dans leur démarche d'import-export ou encore la possibilité de joindre gratuitement Infos Douane Service pour obtenir des informations de premier niveau.

En outre, dans le cadre de difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'un service en ligne, les usagers peuvent réaliser une demande traitée par les services d'assistance utilisateurs de la douane.

Enfin, le site internet de la douane a été refondu, en 2019, afin d'accompagner les entreprises dans leur démarche douanière. Le lancement du programme Services Publics + a ainsi permis de souligner l'ensemble des dispositifs déjà mis en œuvre et de renforcer l'action de la douane en la matière.

Un renforcement de l'action de la douane dans le cadre du programme Services Publics +

Le déploiement du programme Services Publics + a insufflé une nouvelle dynamique en matière de qualité de service. Un réseau de correspondants qualité au sein de la douane a été créé, tandis que des dispositifs pré-existants ont été consolidés et de nouvelles actions ont été développées.

La transparence des résultats : des chiffres qui attestent de la qualité du service rendu

Dans le cadre de l'engagement 6 du programme Services Publics +, la douane affiche ses résultats de qualité de service. Cette démarche répond à la volonté de transparence des administrations à l'égard du grand public. Ces résultats rendent compte de l'engagement des services à la fois en termes de performance et de satisfaction. Pour la douane, ils sont affichés dans les locaux, sur notre site douane.gouv.fr ou encore sur la plateforme Services Publics +. L'objectif est de renforcer la relation de confiance douane/usagers en rendant les informations accessibles à tous, de mettre en avant l'écoute usager dans le processus d'amélioration continu des services et enfin de valoriser l'action des agents qui s'investissent vis-à-vis du public.

Ces résultats sont également affichés et déclinés localement pour ce qui concerne l'indicateur relatif aux conseils délivrés par les cellules conseil aux entreprises. Vous pouvez accéder aux résultats de la douane en cliquant [ici](#).

La prise en compte des avis pour l'amélioration continue des services

L'engagement 7 du programme prévoit que les services publics doivent recueillir les avis des usagers. En douane, cet engagement trouve deux déclinaisons avec la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle et la possibilité pour les usagers de faire part de leur expérience sur la plateforme « *Je donne mon avis avec Services Publics +* ».

Chaque année depuis 2008, les professionnels et les particuliers répondent à une enquête de satisfaction qui permet d'identifier les axes d'amélioration, de vérifier l'impact des mesures adoptées pour répondre à nos engagements de qualité, d'alimenter les résultats de qualité de service ou encore d'évaluer l'impact des initiatives mises en œuvre dans le cadre du plan d'action.





Les notions clés de la qualité de service

Quelles sont les attentes des usagers ?*

Plus de **rapidité**

56 %

Une meilleure **égalité** des services publics sur les territoires

31 %

Plus de **simplicité**

44 %

Un suivi plus **personnalisé**

25 %

*Barème de l'institut Paul Delouvrier, décembre 2020

Après plusieurs mois d'expérimentation, la douane est depuis juin 2022 pleinement engagée dans le dispositif « *Je donne mon avis avec Services Publics +* ». Ce dispositif commun à toutes les administrations, permet de faire part d'une expérience vécue avec une administration, en l'occurrence la douane. L'expérience est publiée et une réponse est systématiquement apportée par le service douanier concerné.

La plateforme lancée en juillet 2021 compte actuellement 23 829 expériences publiées pour l'ensemble des administrations. La douane compte 156 expériences : 135 positives, 3 neutres et 18 négatives. Tous ces témoignages ont reçu une réponse.

La majorité des expériences déposées sont donc positives et soulignent la qualité de l'accompagnement apporté aux usagers, la disponibilité et le professionnalisme des agents. Les expériences négatives sont prises en compte et des actions d'amélioration sont ainsi réalisées. À titre d'exemple, des expériences mentionnaient des difficultés pour trouver les coordonnées des services. Aussi, une vérification de l'ensemble

des coordonnées des services présents sur le site internet est en cours.

Le plan d'action annuel : un investissement de l'ensemble des services douaniers

Afin de traduire par des actions concrètes les engagements du programme Services Publics + la douane construit un plan d'action annuel. Chaque direction régionale ou interrégionale ainsi que les services de la centrale proposent et mettent en œuvre des dispositifs en faveur de l'amélioration de la relation usagers/douane. Ces actions répondent aux 9 engagements du programme.

Pour en apprendre davantage sur ces actions, une [série de vidéos](#) « *une semaine, un engagement* » a été diffusée sur la chaîne YouTube de la douane. À travers dix vidéos, les correspondants qualité présentent l'action qu'ils mettent en œuvre.

Le plan d'action 2022/2023 prend en compte les avancées déjà réalisées et s'annonce tout aussi ambitieux. Il fera l'objet d'une publication prochainement.

Témoignage.

Rencontre avec le responsable d'Infos Douane Service

Hervé Brouillard, responsable d'Infos Douane Service (IDS) revient pour Douane Magazine sur ce service emblématique d'information aux usagers.



Créé en octobre 2005, le service IDS est la plateforme nationale d'information aux usagers de la douane. Il a pour mission principale de renseigner les particuliers et les primo-opérateurs sur l'ensemble de la réglementation douanière. Les micro-entreprises, les entreprises qui démarrent dans le commerce international mais également les particuliers peuvent contacter par téléphone ou par courriel le service basé à Valenciennes.

En effet, IDS répond aux questions de premier niveau tandis que le second niveau correspond aux questions posées par des opérateurs qui ont déjà une relation privilégiée avec la douane.

Pourquoi le service IDS a-t-il été créé ?

Hervé Brouillard : La création de la plateforme résulte de la volonté de l'administration des douanes de rendre service et de donner une information adéquate et claire aux usagers.

L'objectif est de passer d'un redevable à un usager. En effet, un redevable est une personne qui doit quelque chose à l'administration alors que pour un usager c'est l'inverse. C'est aussi pour ça que l'on parle d'information et non pas de renseignement qui reste lié à la lutte contre les trafics alors que l'information est donnée pour l'usager.

La création du service s'est ensuite insérée dans le processus gouvernemental de la démarche 3S pour sécurité, simplicité et service. Puis dans le cadre de la charte Marianne et aujourd'hui dans le programme Services Publics +.

En termes de quantité, que représente IDS ?

HB : IDS, ce sont 19 personnes, un chef de service,

deux encadrants et 16 téléconseillers douaniers. Le métier de téléconseiller existe en douane depuis 2005.

On reçoit près de 900 appels entrants quotidiennement et on essaye d'en traiter entre 50 et 60 % par jour selon le nombre d'agents présents. Le nombre de mails s'élève à 2 500 par mois, ils sont reçus tous les jours quelle que soit l'heure. Pour répondre à toutes ces demandes, les téléconseillers sont polyvalents, ils sont capables d'apporter des réponses sur tout le spectre de la réglementation douanière. En d'autres termes, aucune répartition des questions n'est effectuée entre les agents suivant une éventuelle spécialisation.

Comment qualifiez-vous le travail effectué par les téléconseillers d'IDS ?

HB : Le plus important pour nous c'est de rendre service aux usagers. Au final, la plus belle des récompenses c'est le merci au téléphone. Nous recevons entre 25 et 30% de remerciements par mail et la note moyenne attribuée par les usagers relative à la qualité de la réponse apportée est de 3,9/5 sur l'année 2022. D'ailleurs, avec les résultats de l'enquête de satisfaction, on constate qu'il y a entre 25 et 30 % de remerciements par mail. On travaille sur la qualité et non pas la quantité, on peut faire de l'abattage mais ce n'est pas intéressant. Ce qui compte c'est la qualité des réponses apportées.

C'est satisfaisant de terminer sa journée en sachant qu'on a rendu service, qu'on a renseigné les gens, la seule frustration c'est de ne pas les voir. On reste sur un contact majoritairement téléphonique.

La diversité dans les interlocuteurs est également notable. Les téléconseillers jonglent

en permanence entre la fiscalité, les ressources humaines avec les questions sur le recrutement et la réglementation import-export.

Au final, on apprend tous les jours au sein d'IDS. Les téléconseillers doivent être au fait et à jour de la réglementation douanière. Ça passe par une formation régulière, une veille sur le site internet et un lien constant avec le bureau de la communication de la douane.

Quelles sont les questions les plus posées par les professionnels et les particuliers ?

HB : En 2022, pour les professionnels, les questions les plus posées portent sur la réforme de la TVA à l'importation, le transfert des missions fiscales ou encore l'obtention d'un numéro REX origine pour améliorer les flux de dédouanement avec les pays partenaires (Royaume-Uni, Corée du Sud, Canada, etc.).

Pour les primo-opérateurs, les créations d'un site de vente sur internet, d'un dropshipping, d'une microbrasserie ou d'un commerce lié aux accises/alcools sont les sujets qui reviennent le plus régulièrement.

Pour les particuliers, les thématiques récurrentes sont les déménagements, les achats sur internet, les achats de véhicule, la détaxe pour les étrangers, les concours mais aussi les arnaques à la douane, les franchises et les voyages.

Pour toutes nos réponses, la pédagogie reste primordiale. L'explication passe presque toujours par des exemples. Dans les mails de réponses, la dernière partie est souvent consacrée à des renvois utiles vers des liens d'autres administrations qui peuvent être compétentes (par exemple sur les normes). Enfin, en plus d'apporter une réponse les téléconseillers amènent l'utilisateur sur le site internet de la douane pour qu'il puisse par la suite retrouver l'information plus facilement.

Enfin, les réponses se font aussi bien en français qu'en anglais (environ 30 % des questions). Toutefois, les réponses officielles se font en français avec une proposition de traduction libre.

Chiffres clés : IDS en 2022

Numéro gratuit depuis mars 2021

202 100 appels reçus

La durée de l'appel varie de **2 à 30 minutes**

33 800 mails traités. Le besoin d'avoir des réponses rapides et d'un contact humain reste important pour les usagers.



0800944040

Service & appel
gratuits

INFOS DOUANE SERVICE

**Direction générale des douanes
et droits indirects**

11, rue des Deux communes
93558 Montreuil Cedex

www.douane.gouv.fr



douane.gouv.fr



[flickr](#)



[DGDDI](#)



[@douane_france](#)

