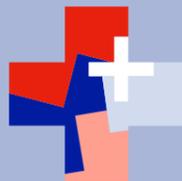




SERVICES PUBLICS+



LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

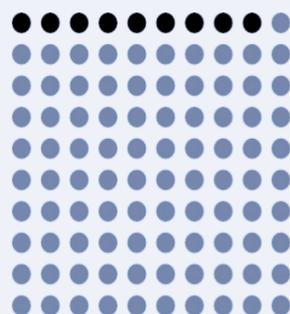
Mise à jour : Janvier 2024

DGDDI – Résultats 2023

Taux de
satisfaction
global des
usagers

80,9%
Professionnels

75,6%
Particuliers



Taux de
satisfaction relatif
à la clarté de nos
publications

72%
Professionnels

73,5%
Particuliers



Taux des
marchandises
immobilisées moins
de 5 minutes

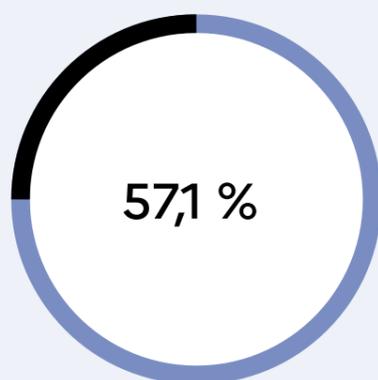


Taux de
satisfaction vis
à vis du conseil
aux entreprises

87,2%

Taux de prise en
charge des appels
par « Infos
Douane Service »

57,1 %



Taux d'effort pour
réaliser les
formalités en ligne
(professionnels)*

2,57/5

*1 = niveau d'effort faible, 5 = niveau d'effort élevé

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance, nous adapter. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer la qualité de nos services.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
la plateforme Services Publics +

Sources et méthode

Nous réalisons chaque année une enquête générale de satisfaction à destination de nos usagers. En 2023, 4254 répondants professionnels et 349 répondants particuliers ont complété notre questionnaire.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
douane.gouv.fr