



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](http://www.douane.gouv.fr)

