RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

DOUANES & DROITS INDIRECTS

# Douane Magazine
## la newsletter

Rencontre avec le responsable du service Infos Douane Service

**À la Une : La qualité de service**

SERVICES PUBLICS+

# 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 franchi 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 souligne 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 la cadre de difficultés rencontrées lors de l'utilisation d'un service en ligne, les usagers peuvent réaliser une demande traité 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 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.

Cette année, l'enquête de satisfaction 2022 a eu lieu du 23 novembre au 21 décembre, elle est accessible.

## Les notions clés de la qualité de service

**Quelles sont les attentes des usagers ?***

| | |
|---|---|
| Plus de **rapidité** | Plus de **simplicité** |
| **56 %** | **44 %** |
| Une meilleure **égalité** des services publics sur les territoires | Un suivi plus **personnalisé** |
| **31 %** | **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 du service Infos Douane

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, c'est 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 par jour et on essaye d'en traiter entre 50 et 60 % par jour selon le nombre d'agents présents. Le nombre de mails s'élèvent 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 « poly-compétents », 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 qualifierez-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 relatif à la qualité de la réponse apportée est de 3.9/5 sur l'année 2022. D'ailleurs, avec les résultats 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'abatage 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 voyagé, 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 professionnelles 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'usager 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.**