

Les

5 engagements

de la charte

1

Un **accès** plus facile
à nos services

2

Un **accueil**
attentif et courtois

3

Une **réponse**
compréhensible
à vos demandes
dans un délai annoncé

4

Une **réponse**
systématique
à vos réclamations

5

À votre **écoute**
pour progresser

*Nous vous remercions
de votre confiance
et de votre participation
à la qualité de notre accueil,
dans un respect mutuel.*



Charte Marianne

*de la direction
des douanes et
droits indirects*



Pour un meilleur **accueil**
dans les services de **l'Etat**

L'État et ses services publics

exercent leurs missions en veillant à assurer à tous équité, transparence et accessibilité.

Vous avez droit à un accueil de qualité, et nous prenons une série d'engagements pour mieux vous accueillir.

1

Un accès plus facile à nos services

- Nous vous orientons vers le bon service et le bon interlocuteur.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux.
- Nous nous rendons plus facilement disponibles pour un accueil avec ou sans rendez-vous. Le rendez-vous peut être organisé à une date qui vous convient.
- Nous vous offrons une information plus accessible sur notre site internet <http://www.douane.gouv.fr>
- Grâce à un numéro d'appel Indigo, et au site Internet douane.gouv.fr, offrant des services en ligne, nous vous permettons d'obtenir des informations et d'accomplir des démarches à distance.

2

Un accueil attentif et courtois

- Nous vous écoutons avec attention.
- Nous donnons une suite à chaque appel.
- Nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
- Nous nous efforçons de vous informer en termes simples et compréhensibles.
- Nous ne vous demandons aucun document qui ne soit pas indispensable au traitement de votre dossier.
- Nous facilitons la constitution de vos dossiers par la communication d'informations claires et complètes.
- Nous nous efforçons de vous accueillir en toute confidentialité.

3

Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et de nos formulaires.
- Nous apportons à vos courriers dans le délai maximum de 2 mois une réponse définitive, ou à défaut une lettre d'attente comportant les coordonnées de la personne chargée de suivre le dossier. Des délais spécifiques (4, 6 ou 9 mois) sont prévus par certaines réglementations communautaires et nationales.
- Dans un délai maximum de 72 heures, vous recevrez une réponse à vos courriers électroniques.
- Nous répondons à vos appels téléphoniques. En cas d'absence de votre interlocuteur, vous pouvez laisser un message et vous serez rappelé.

4

Une réponse systématique à vos réclamations

- Nous vous informons sur les moyens de formuler vos réclamations.
- Un accusé de réception vous sera transmis dans un délai maximum de 15 jours.
- Une réponse sera apportée à vos courriers dans un délai maximum de 2 mois. Des délais spécifiques (4, 6 ou 9 mois) sont prévus par certaines réglementations communautaires et nationales.

5

À votre écoute pour progresser

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.
- Nous vous informons des résultats des actions conduites et des progrès accomplis.