

# RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE 2012







# RAPPORT ANNUEL DE PERFORMANCE

## 2012



# Éditorial



Le rapport annuel de performance 2012 témoigne de l'ambition de la douane française de protéger les citoyens et les entreprises, et de favoriser le commerce international.

L'année 2012 est, à cet égard, marquée par un triple effort de la douane afin :

- de mieux accompagner les entreprises à l'international, en personnalisant l'offre de service, en développant l'expertise et en simplifiant les formalités;
- d'accroître ses résultats dans la lutte contre la fraude, notamment en matière de stupéfiants, de contrefaçons et de contrebande de tabacs, mais aussi dans le domaine de la santé et de la sécurité des consommateurs;
- de moderniser ses processus fiscaux pour favoriser les comportements écoresponsables et soutenir des filières économiques d'intérêt majeur pour l'économie nationale.

Ces efforts se traduisent par des résultats significatifs.

En 2012, le taux de dématérialisation global a progressé puisqu'il se situe à 84 % (80 % en 2011), tandis que le temps moyen de dédouanement a encore franchi un cap, passant sous la barre des 5 minutes, soit de nouveau une minute gagnée en un an. Ces résultats ont reçu un écho positif tant sur le plan national, le taux de satisfaction des entreprises se situant à 93 % (+ 9 % par rapport à 2011), que sur le plan international, la douane française ayant gagné 6 places pour se situer au 12<sup>e</sup> rang mondial dans le classement LPI 2012 de la Banque mondiale.

Dans la lutte contre la fraude, les résultats très satisfaisants obtenus en 2012 en matière de stupéfiants, de contrebande de tabacs, d'armes saisies ou encore d'espèces protégées interceptées, ne sauraient toutefois masquer le fait que la lutte contre la fraude est un processus complexe. L'exemple de la baisse des résultats en ce qui concerne la contrefaçon du fait de l'application d'une jurisprudence européenne empêchant les services douaniers d'intervenir sur les flux en transit montre que les États doivent être vigilants pour garantir leur capacité à lutter contre les phénomènes criminels. En 2012, la douane française s'est investie en matière de coopération internationale pour lutter contre des organisations de fraude largement mondialisées, en matière



*« L'ambition de la douane française est de protéger les citoyens et les entreprises, et de favoriser le commerce international. »*

d'analyse de risques pour anticiper l'évolution des trafics mais aussi pour adapter et renforcer la capacité opérationnelle de son dispositif de protection des citoyens, des consommateurs et du territoire.

En percevant près de 68 milliards d'euros de droits et taxes (+ 2,6 % par rapport à 2011) et en développant l'efficacité du contrôle fiscal, la douane participe au redressement des comptes publics. Elle favorise le civisme fiscal en simplifiant et en modernisant son système déclaratif et fait évoluer les dispositifs fiscaux en matière de protection de l'environnement.

Tous ces résultats ont été atteints grâce à l'implication de ses personnels qui, au quotidien, accompagnent nos entreprises, protègent notre territoire et recouvrent les droits et taxes pour le financement des services publics et des organismes de sécurité sociale. Pour soutenir leur action, la douane a investi sur la formation professionnelle, mais aussi sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle et sur un dialogue social responsable. Par ailleurs, tout en contribuant à la réduction des dépenses publiques, la douane poursuit son effort de modernisation de ses moyens.

C'est dans ce cadre que, fin 2012, les ministres de l'économie et des finances, du commerce extérieur et du budget ont souhaité que la douane établisse un projet stratégique afin de poursuivre son processus d'évolution et de continuer à exercer ses missions d'une manière toujours plus efficace, conforme aux meilleurs standards des administrations douanières. Ce projet traduira la participation de la douane au chantier de modernisation de l'action publique engagé par le Gouvernement.



**Hélène Crocquevieille**

Directrice générale des douanes et droits indirects

# L'état-major de la douane (au 30 avril 2013)



1. Hélène Crocquevieille, Directrice générale - 2. Francis Bonnet, Chef de service, adjoint à la directrice générale - 3. Jean-Michel Andries, DR Guyane - 4. Denis Arsenieff, DR Champagne Ardenne (Reims) - 5. Serge Audoynaud, DR Midi-Pyrénées (Toulouse) - 6. Philippe Baillet, DI Dijon - 7. Max Ballarin, Chef de la DRD (DNRED) - 8. Jean-Paul Balzamo, SD Affaires juridiques, contentieux, contrôles et lutte contre la fraude - 9. Alain Bar, DI Montpellier - 10. Annick Bartala, DR Nice - 11. Jean-Noël Blanc, SD Ressources humaines, relations sociales et organisation - 12. Christian Boucard, CB Gestion du personnel - 13. Jean-Louis Bouvier, DR Paris-Est (Torcy) - 14. Elisabeth Braun, Chef du Service Taxe poids lourds (Metz) - 15. François Brivet, DR Basse-Normandie (Caen) - 16. Pascale Buronfosse-Bjai, DRGC Nantes - 17. Gérard Canal, DI Rouen - 18. Anne-Florence Canton, CB Études et projets du système d'information - 19. Pierre Cariou, DR Bordeaux - 20. Jocelyne Charlon, Chargée de mission pour la fusion des écoles - 21. Thomas Charvet, CB Affaires juridiques et contentieuses - 22. Jean Cheveau, DI Lille - 23. Corinne Cleostrate, DR Roissy Voyageurs - 24. Jean-Marc Coquoï, DR Provence (Aix-en-Provence) - 25. Annie Corail, Chef de la Mission Taxe poids lourds - 26. Anne Cornet, SD Programmation, budget et moyens - 27. Jean-Luc Cornillou, DR Rouen - 28. Sophie Costedoat, CB Fiscalité, transports et politiques fiscales communautaires - 29. Eric Crignon, DR Bretagne (Rennes) - 30. Christophe Cuidard, Chef de la Cellule Contrôle de gestion (CCG) - 31. Dominique Danna, DR Orly - 32. Simon Decressac, DR Bayonne - 33. Philippe Defins, Chef de l'Inspection des services (IS) - 34. Pascal Deladrière, CB Soutien et satisfaction des utilisateurs - 35. Dominique Deldicque, CS Saint-Pierre-et-Miquelon - 36. Joël Deudon, DR Guadeloupe - 37. Francine Devillers, DR Mulhouse - 38. Jean-Marie Dionet, DRGC Rouen - 39. Georges Dudouyt, CB Architecture technique et de sécurité - 40. Eric Dupont-Dutilloy, DI Nantes - 41. Daniel Dure, Chef de la Direction nationale des statistiques et du commerce extérieur (DNSCE) - 42. Christine Durringer, DR Centre (Orléans) - 43. Jean-François Duthheil, Chef de la Délégation aux relations internationales (DRI) - 44. Serge Duyrat, DR Poitiers - 45. François Fayollet, DR Auvergne (Clermont-Ferrand) - 46. Lionel Fend, DR Nouvelle-Calédonie - 47. Georges Friess, DI Antilles-Guyane (Fort-de-France) - 48. Marc Galeron, DR Lyon - 49. Pierre Gallouin, CB Budget et programmation, affaires financières, réseau comptable - 50. Hugues-Lionel Galy, DRGC Marseille - 51. Philippe Galy, DI Paris - 52. Jean-Paul Garcia, Chef de la Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières (DNRED) - 53. Denis Giligny, DR Mayotte - 54. Philippe Griset, DRGC Antilles (Fort-de-France) - 55. Erwan Guilmin, DR Paris-Ouest (Saint-Germain-en-Laye) - 56. Katell Guiziou, CB Politique tarifaire et commerciale





57. Henri Havard, SD Droits indirects - 58. Hervé Hulin, Chef de l'EPA Masse des douanes - 59. Laurence Jaclard, Chargée des relations institutionnelles - 60. Patrick Jankowiak, CB Prohibitions, agriculture et protection du consommateur - 61. Guy Jean-Baptiste, DR Lille - 62. Amélie Josse, Cabinet et affaires générales - 63. Jean-François Kuntgen, Chef de la Mission système d'information des ressources humaines (SIRH) - 64. Dominique Labiche, DI Roissy - 65. Gilbert Laborde, DR Paris - 66. Frédéric Lambert, DR Chambéry - 67. Marie-Christine Langlais, CB Achats, politique immobilière et services centraux - 68. Claire Larmand-Canitrot, DR Bourgogne - 69. Christian Leblanc, DR Lorraine - 70. Nadine Lebourdier, Chef de la Mission grandes entreprises - 71. Claude Le Coz, Directeur END Rouen - 72. Sandrine Le Gall, CB Politique générale du personnel - 73. Philippe Legué, DR Roissy Fret - 74. Christine Lepage, Chef de la Mission petites et moyennes entreprises - 75. Jean-Roald L'Hermitte, DI Bordeaux, Directeur du Musée des douanes - 76. Alexis Lopes, DR La Réunion (Saint-Denis) - 77. Gil Lorenzo, CB Moyens d'intervention des services et coordination aéroportuaire - 78. Jean-François Loué, Chef du Département des statistiques et des études économiques (DSEE) - 79. Stéphane Mage, DR Dunkerque - 80. Pierre Magniet, Chef de la Direction nationale du recrutement et de la formation professionnelle (DNRFP) - 81. Chantal Marie, DR Picardie (Amiens) - 82. Denis Martinez, DR Léman (Annecy) - 83. Jean-Michel Mattei, SD Systèmes d'information et de télécommunications - 84. Arnaud Mazier, Chef du Centre informatique douanier (CID) - 85. Eric Meunier, CB Moyens d'intervention des services et coordination aéroportuaire - 86. Denis Millet, DR Chef de la DED (DNRED) - 87. Bruno Mirande, DR Pays de la Loire (Nantes) - 88. Solange Moracchini, Chef du Service national de douane judiciaire (SNDJ) - 89. Jean-Louis Moret, DI Marseille - 90. Gérard Peruilh, Chef du Service commun des laboratoires (SCL) - 91. Thierry Picart, CB Lutte contre la fraude - 92. Jean-Michel Pillon, DR Perpignan - 93. Jean-François Poncet, CS Wallis et Futuna - 94. Serge Puccetti, CB Information et communication (BIC) - 95. Joël Quiniou, Directeur ENBD La Rochelle - 96. Pascal Regard, CB Politique du dédouanement - 97. Pierre Rideau, DR Franche-Comté (Besançon) - 98. Pascal Rigaud, DI Lyon - 99. Michel Rometti, DR Corse (Ajaccio) - 100. Patrick Roux, CB Fiscalité de l'énergie, de l'environnement et lois de finances - 101. Jean-François Rubler, CB Organisation, suivi de l'activité et animation des services - 102. Galderic Sabatier, CB Contributions indirectes - 103. Vincent Sauvalère, Chef de la DOD (DNRED) - 104. Philippe Savary, DR Montpellier - 105. Gérard Schoen, DI Metz - 106. Marc Steiner, DR Strasbourg - 107. Franck Testanière, DR Polynésie Française - 108. Jean-Michel Thillier, SD Commerce international - 109. Laurent Venot, Directeur END Tourcoing - 110. Patrice Vernet, DR Marseille - 111. Yvan Zerbini, DR Le Havre

DR : Directeur(trice)  
régional(e)  
DI : Directeur(trice)  
interrégional(e)  
SD : Sous-Directeur(trice)  
CB : Chef de bureau  
DRGC : Directeur(trice)  
régional(e) garde-côtes  
CS : Chef de service  
douanier

# Panorama des faits marquants 2012



Importation de poisson séché d'Afrique sans certificat sanitaire.



Saisie de 64 caméléons.



Saisie de bijoux fantaisie potentiellement cancérigènes.

## JANVIER

- ▶ Saisie à Roissy de 7 740 bijoux fantaisie potentiellement cancérigènes avec un taux de cadmium record
- ▶ Plus de 16,7 M€ de droits d'accises fraudés notifiés à un entrepositaire d'alcools
- ▶ Interception de 1 336 coques de smartphone contrefaisant des marques de luxe

## FÉVRIER

- ▶ Interception à Bayonne de 700 kg de cannabis dans un convoi de véhicules Go Fast en coopération avec la gendarmerie
- ▶ Saisie de 64 caméléons, espèce menacée d'extinction, dans des caisses à double fond
- ▶ Redressement de 1,2 M€ de droits et taxes éludés sur des produits pétroliers à l'importation
- ▶ Près de 110 000 articles contrefaisants (plus de 5,2 M€) saisis à Hong Kong sur information de la direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières
- ▶ Saisie de plus de 2 400 objets archéologiques gaulois et gallo-romains (pièces de monnaie, fibules, poteries) provenant de fouilles illicites

## MARS

- ▶ Signature d'un accord de coopération avec la Seita, filiale d'Imperial Tobacco en France pour lutter contre les trafics illicites de cigarettes et de tabac
- ▶ Démantèlement d'un important réseau de trafiquants de cigarettes opérant sur le port de Marseille
- ▶ Saisie record de cocaïne en Nouvelle-Calédonie : 198 kg de cocaïne interceptés sur un voilier sur renseignement de la douane, en coopération avec les forces armées
- ▶ Attribution du Prix du Manager public de l'année dans la catégorie « État » au sous-directeur du commerce international de la DGDDI pour le programme de modernisation des formalités de dédouanement mis en place





Manquement à l'obligation déclarative des espèces transportées.

## AVRIL

- ▶ Redressement de plus de 600 000 € d'impôt sur les spectacles érudés par une maison de jeux clandestine
- ▶ Interception à Bayonne de près de 750 000 € dans un véhicule se dirigeant vers l'Espagne
- ▶ Plus de 12 tonnes de cigarettes saisies (3 M€) par les services garde-côtes de la douane française à bord d'un yacht dans une opération internationale franco-espagnole
- ▶ Interception à Dunkerque de plus de 63 kg de d'amphétamines et de 6 kg de cocaïne dans un ULM en partance pour la Grande-Bretagne, en coopération avec ce pays
- ▶ 115 kg de cocaïne saisis par la douane espagnole sur un porte-conteneurs sur renseignement de la douane française



Formation de plongeurs américains à Marseille.



Contrefaçons de ballons de l'Euro 2012.

## MAI

- ▶ Signature d'un mémoire d'entente pour la coopération douanière avec la douane japonaise
- ▶ Saisie à Roissy de 52 kg d'écaillés de pangolin, représentant 30 de ces mammifères insectivores protégés
- ▶ 740 kg de poissons, crevettes et de viande séchés en provenance d'Afrique sans certificat sanitaire interceptés dans des cartons de bananes ou des sacs de ciment

## JUIN

- ▶ Lancement du télé-règlement
- ▶ Saisie de 500 kg de cocaïne dans un voilier au large de la Guadeloupe
- ▶ Interception de 400 kg de cocaïne par la douane britannique dans un voilier, sur renseignement de la douane française
- ▶ Accueil de trois plongeurs américains à la formation aux techniques d'inspection des coques des navires organisée à Marseille
- ▶ Signature d'un protocole de partenariat entre la DNRFP et l'Institut Supérieur d'Études Logistiques (ISEL) de l'université du Havre
- ▶ Saisie au Havre de 2 500 ballons Euro 2012 contrefaisants
- ▶ Plus de 160 000 feux d'artifice non conformes et dangereux saisis dans le cadre de la campagne de surveillance des artifices de divertissement



Gévrise Emame, judoka de l'Équipe de France Douane, médaille de bronze aux JO de Londres.



Contrefaçons de médicaments.



Saisie de 217 bracelets en ivoire.

## JUILLET

- ▶ Restitution au Nigeria de statuettes NOK du 1<sup>er</sup> millénaire avant JC saisies par la douane américaine sur information de la douane française
- ▶ Plus de 45 000 flacons de parfum contrefaisant de grandes marques saisis à Marseille dans un conteneur (plus de 2,5 M€)
- ▶ Gévrise Emame, judoka de l'Équipe de France Douane, médaille de bronze aux JO de Londres, en moins de 63 kg
- ▶ Interception par la douane espagnole de plus de 35 tonnes de tabac de contrebande dans des plaques de granit évidées, sur renseignement de la douane française
- ▶ Saisie d'1 tonne de chair de lambis (26 000 €) en Martinique, soit plus de 2 000 spécimens de ce coquillage protégé, victime de la surpêche

## AOÛT

- ▶ Lancement de la téléprocédure OENO concernant les pratiques œnologiques autorisées
- ▶ Plus de 7,8 tonnes de cigarettes saisies au tunnel du Mont-Blanc sur un porte-conteneur routier en provenance de Gênes
- ▶ Détection d'une pollution marine longue de 20 km sur 50 m de large à 200 km au large de l'île d'Ouessant suite au dégazage sauvage d'un cargo russe
- ▶ Lancement de la 2<sup>e</sup> campagne de déclaration en ligne des stocks à la production des viticulteurs
- ▶ Saisie de 787 kg de tabac à narguilé par la douane allemande, sur information de la douane française (95 000 €)

## SEPTEMBRE

- ▶ Signature d'une convention avec l'Université de La Rochelle pour le Master « Droit processuel »
- ▶ Stage de 10 douaniers marocains à la Cellule d'étude et de lutte contre les trafics illicites par conteneurs (CELTIC) du Havre
- ▶ Remise du Prix « Demain l'économie » à la cellule conseil aux entreprises de Besançon pour son soutien au développement à l'exportation de la société PMS Industrie
- ▶ Saisie à Metz de 6 fusils mitrailleurs et de leurs munitions dans les caches aménagées d'un véhicule de tourisme de location
- ▶ 710 kg de cannabis interceptés dans un convoi de Go Fast
- ▶ Plus de 427 000 médicaments de contrebande saisis par la douane française lors d'une opération mondiale de lutte contre la vente illicite de médicaments sur Internet (100 pays participants)
- ▶ Saisie de 217 bracelets en ivoire (9,2 kg) recouverts d'une couche de peinture





Saisie d'alcools de contrebande.



Saisie de 790 kg de cannabis dans un Go Fast.



1,7 tonne de cannabis interceptée dans un camion citerne.

## OCTOBRE

► Saisie à Chambéry de 45 kg de cocaïne (2,7 M€) dans un véhicule aménagé, après 9 heures de démontage

► Inauguration des guichets uniques navigation maritime douane de Marennes et de La Rochelle

► 13852 litres de vodka et de whisky de contrebande interceptés à Dunkerque dans un poids lourd embarquant pour la Grande-Bretagne

► Près de 8 M€ non déclarés interceptés dans le cadre d'une vaste opération internationale de lutte contre les transferts illicites de capitaux, ayant mobilisé 34 pays

► Signature d'une convention avec l'IUT de Roubaix et l'université de Lille dans le cadre de 2 licences professionnelles

► Saisie de 16 kg de cocaïne dans les structures métalliques d'un cargo vraquier battant pavillon des Bahamas au port de La Rochelle-Pallice

## NOVEMBRE

► Interception de 1 369 contrefaçons de toupies destinées à la revente sur Internet

► Formation de 10 douaniers afghans au ciblage des marchandises

► Saisie à Perpignan de 1,7 t de cannabis (8,4 M€) dans un camion-citerne espagnol

► 12 kg de cocaïne et 1,1 kg d'héroïne interceptés dans un avion de tourisme à l'aérodrome d'Abbeville

► Saisie record à Strasbourg de 1,8 M€ en billets lors d'un contrôle autoroutier sur l'A4

## DÉCEMBRE

► 950 vélos d'enfants dangereux car non conformes aux normes techniques interceptés en Provence dans des conteneurs en provenance d'Asie

► Saisie de 3 tonnes de tabac à narguilé à la porte d'Aubervilliers

► Victoires des Acteurs Publics 2012 récompensant les projets administratifs les plus innovants : la douane reçoit le Grand Prix des lecteurs pour son projet « Simplifiez-vous la vigne ! » à destination de la filière viti-vinicole

► Interception de 790 kg de cannabis (près de 4 M€) dans un convoi de Go Fast dans l'Eure

► Plus de 10 kg d'objets d'art en ivoire saisis à Roissy

# Sommaire

Éditorial de la Directrice générale	2
L'état-major de la douane	4
Panorama des faits marquants 2012	6

## 12 **La douane, une administration partenaire des entreprises à l'international**

Soutenir la compétitivité des entreprises	14
Guider les entreprises tournées vers l'international	19
Sécuriser les échanges commerciaux	21

## 24 **La douane, une administration de protection du territoire et des citoyens**

Lutter contre la fraude, protéger la santé et sauvegarder l'espace national	26
Appréhender les menaces	33
Adapter la douane à un environnement évolutif	34



## 36 La douane, une administration fiscale moderne

Anticiper les évolutions fiscales	39
Poursuivre la modernisation des processus fiscaux	42
Rénover le contrôle fiscal	45

## 46 La douane, une administration en mouvement et à l'écoute de ses personnels

Adapter l'environnement professionnel aux évolutions des métiers	49
Améliorer le cadre de travail et encourager le dialogue social	53
Renforcer la gestion qualitative des ressources humaines	56

## 60 Annexes La douane en mouvement

Sommaire	62
Organisation	64
Gestion des ressources humaines	72
Moyens d'action	76
Performance	78

# **1 LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION PARTENAIRE DES ENTREPRISES À L'INTERNATIONAL**



Soutenir la compétitivité des entreprises



Guider les entreprises tournées vers l'international



Sécuriser les échanges commerciaux

Les échanges internationaux sont un des principaux moteurs de la croissance. Dans un contexte économique difficile, la douane n'est plus uniquement une administration de contrôle mais participe concrètement au soutien des entreprises travaillant à l'international. En 2012, la douane a poursuivi ses travaux pour simplifier ses procédures.

Outre les mesures de simplification, la douane met en place des dispositifs pour soutenir la compétitivité des entreprises et répondre à leurs besoins, au travers d'une démarche de partenariat et de personnalisation des relations avec les opérateurs du commerce extérieur.

## Soutenir la compétitivité des entreprises

### ■ ► SIMPLIFIER LES FORMALITÉS DEMANDÉES AUX ENTREPRISES

Le positionnement de la douane au sein même de la chaîne logistique et des échanges internationaux lui confère une responsabilité et un rôle particuliers, qui la conduisent à assurer de plus en plus un rôle de catalyseur dans la fluidification des échanges.

Dans cet objectif, le processus de modernisation engagé en matière de dédouanement modifie en profondeur les relations entre l'administration et les opérateurs du commerce extérieur. Cette approche repose sur le conseil, la personnalisation mais aussi sur la facilitation et la simplification.

#### **Développer le guichet unique national (GUN)**

La douane a poursuivi, en 2012, sa démarche de simplification dans le cadre de la mise en place du guichet unique national (GUN). Celui-ci facilite, notamment en les dématérialisant, la réalisation de plusieurs formalités liées





Contrôle du fret aérien à Roissy.

**84 %**, c'est l'indice global  
de dématérialisation en 2012 (80 % en 2011)

aux opérations de commerce international. L'interconnexion du système d'information de la douane (DELTA<sup>1</sup>) avec celui de différentes administrations permet le traitement informatisé des formalités annexes mais nécessaires au dédouanement, comme la gestion des autorisations ou des documents exigés par d'autres administrations au moment de l'importation. Ainsi, le GUN permet l'automatisation des contrôles documentaires et une libération plus rapide des marchandises. À ce stade, l'application DELTA est connectée avec l'application TRACES<sup>2</sup>, pour la délivrance des certificats sanitaires. En 2012, de nouvelles liaisons avec les applications des ministères de la défense, de l'agriculture et de l'écologie ont fait l'objet de travaux afin d'expérimenter la dématérialisation, lors de l'accomplissement des formalités douanières d'importation ou d'exportation, des certificats d'exportation agricole (secteurs du lait dans un premier temps), des permis et certificats CITES (protection des espèces menacées d'extinction) et des futures licences d'exportation de matériels de guerre.

1. DELTA : Dédouanement En Ligne par Traitement Automatisé.

2. TRACES : TRAdE Control and Expert System (réseau assurant la traçabilité et le contrôle de l'ensemble des produits d'origine animale et des animaux vivants lors de leurs mouvements et importations en Europe).

**6** places gagnées par la France dans le domaine de la logistique et de la douane.

La France se classe au **12<sup>e</sup>** rang mondial (sur 155 pays). *Source : Banque mondiale LPI mai 2012*

#### Favoriser l'attractivité des plates-formes logistiques nationales

Les développements informatiques, les interconnexions mais aussi le travail en partenariat dans un objectif commun de performance, restent des éléments clés pour soutenir l'attractivité des plates-formes logistiques nationales.

#### Une mission pour améliorer l'attractivité des plates-formes portuaires françaises

En 2012, la douane a mis en place une mission d'analyse des processus d'import/export, en collaboration avec les acteurs portuaires du Havre et de Marseille, afin d'identifier les points d'amélioration de la chaîne logistique.

L'étude montre que les opérations hors douane représentent plus des deux tiers du temps de passage des marchandises sur les deux plates-formes portuaires.

À Roissy, la douane participe à la mise en œuvre du projet « Cargo Information Network » (CIN). Cette plate-forme électronique d'échange d'informations sur les flux de marchandises transitant par cet aéroport améliore leur traçabilité, accélère leur traitement logistique et douanier et permet aussi de satisfaire aux obligations en matière de sûreté/sécurité.

La douane est également engagée dans le projet « Axe Seine » d'aménagement de la vallée de la Seine, intégrant aussi les grandes plates-formes logistiques aériennes de Roissy et d'Orly. Ce projet vise à développer les connexions, simplifier les échanges et soutenir les activités logistiques. Il permet d'assurer la traçabilité des marchandises par l'utilisation dans les ports du Havre, de Rouen et de Gennevilliers du même logiciel de gestion portuaire (AP+), complété d'un dispositif douanier de transit simplifié décautionné appelé « procédure fluvio-maritime ». En accompagnant le transport fluvial, ce projet comporte également un objectif environnemental fort.

#### ■ ► INFORMER LES ENTREPRISES

**+ 17 %** d'appels d'entreprises à IDS au dernier trimestre 2012 par rapport à 2011

#### Enrichir l'offre d'information

La douane développe plusieurs canaux d'information à destination de ses usagers. Brochures, supports nouvelles technologies, cellules conseil aux entreprises, mais aussi un centre d'appels Infos Douane Service (IDS) sont à leur disposition.

IDS traite les demandes d'informations des entreprises qui souhaitent débiter une activité à l'international et des particuliers. Par ailleurs, le site Internet de la douane a été enrichi des réponses d'IDS aux questions les plus fréquemment posées.

**4' 46" ,**  
c'est le temps moyen  
de passage en douane en France

### Le temps moyen de dédouanement des marchandises est passé de 13 minutes en 2004 à 4 minutes 46 secondes en 2012

Cette baisse continue depuis dix ans est liée à la dématérialisation des documents administratifs, aux offres personnalisées et simplifiées pour accélérer les opérations de dédouanement accordées aux entreprises tournées vers l'international, mais aussi à la mise en œuvre des techniques d'analyse de risque et de ciblage qui concentrent les contrôles sur les flux sensibles et libèrent plus vite les autres échanges.

Cette réduction continue permet aux entreprises de répondre aux nouveaux enjeux du commerce (flux tendus, baisse des coûts, rapidité, fluidité, sécurité), afin d'être plus compétitives.



Douane +, la newsletter de la douane.

### Développer la présence de la douane sur les supports numériques

L'effort d'information à l'égard des entreprises et du public passe également par le développement de nouveaux supports. Le 30 janvier 2012, une nouvelle publication numérique a été lancée avec la diffusion de la newsletter « Douane + » aux acteurs du commerce international. La ligne éditoriale de cette lettre d'information a pour objectif de diffuser des renseignements sur les actualités réglementaires, les facilitations mises en œuvre mais aussi des témoignages de chefs d'entreprise sur les nouveaux outils développés par la douane pour soutenir leur compétitivité à l'international.

**25 %** des abonnés à **Douane +**  
sont dirigeants d'entreprise



Le site Internet de la douane [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr) offre aux entreprises et aux particuliers un vecteur d'information complet sur les évolutions réglementaires. Par ailleurs, les entreprises peuvent accéder aux téléprocédures via le portail [www.ProDouane.fr](http://www.ProDouane.fr).

Chaque mois, la douane élabore et édite le chiffre du commerce extérieur français. Elle produit également des statistiques mensuelles détaillées sur le commerce international de la France pour près de 10 000 produits, disponibles sur le site Internet [www.lekiosque.finances.gouv.fr](http://www.lekiosque.finances.gouv.fr).

Ce site propose également des brochures régionales présentant, trimestriellement, les données du commerce extérieur des régions et des départements français. Il permet également d'accéder aux cartes de France de l'Export, désormais consultables en ligne.



Page d'accueil du site Internet de la douane : [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

**29,6 millions**  
de télédéclarations sur le portail  
ProDouane en 2012 (+ 6 %)

**4,4 millions**  
de visiteurs par an pour le site  
Internet de la douane en 2012

La douane est également présente sur les applications mobiles pour ordiphones. L'application « Douane.fr » permet d'accéder à toutes les informations utiles sur la douane. De même, l'application RIF (Registre International Français) facilite l'accès à l'information fiscale sur le secteur de la navigation de commerce ou de plaisance.

#### ■ ► PROMOUVOIR LA QUALITÉ DANS TOUS LES SERVICES DOUANIERS

**93 %** des entreprises satisfaites des services douaniers (+ 9 %)

L'amélioration du fonctionnement interne des services douaniers afin de rendre un meilleur service aux usagers demeure une ambition forte de la douane en 2012.

En matière d'accueil, la douane a engagé l'extension de son offre qualité « 3S » (Service, Simplicité, Sécurité) au secteur de la viticulture et des alcools. Elle vise à mettre en place une action spécifique pour les opérateurs du secteur dans la continuité de celle menée pour les professionnels du dédouanement, dans ses bureaux de douane depuis 2009.

En 2012, la douane a choisi d'harmoniser la gestion des réclamations afin de réduire le délai de traitement et d'améliorer la qualité des réponses. La douane a été une des premières administrations à se connecter au site interministériel [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr) pour développer les modes d'échange avec les usagers.

#### La douane signe un référentiel Qualité avec l'aéroport de Lyon

Les services douaniers de Lyon se sont engagés, en 2012, dans une démarche visant à offrir aux voyageurs un ensemble de services et d'informations facilitant les différentes étapes de leur voyage. Cette démarche se décline en 9 engagements de service.



# Guider les entreprises tournées vers l'international

Depuis le milieu des années 1990, la douane a mis en place diverses mesures de personnalisation des relations avec les entreprises et les citoyens. Elle a élargi son offre de conseil et se place de plus en plus dans une logique « opérateur ». Enfin, elle développe la labellisation des entreprises.

La douane a été récompensée pour son action en faveur des entreprises. Le prix du Manager public 2012 a été accordé au sous-directeur du commerce international de la douane.

Trophée récompensant l'action douanière en direction des entreprises.



## ■ ► ADAPTER L'OFFRE DOUANIÈRE AUX BESOINS DE CHAQUE ENTREPRISE

**115 grands groupes**  
et **2 154 PME** ont bénéficié  
d'une démarche personnalisée

Être à l'écoute des entreprises, répondre à leurs attentes et leur proposer des procédures adaptées constituent les objectifs essentiels de la démarche douanière à l'égard de chaque opérateur du commerce extérieur.

Grâce aux pôles d'action économique (PAE) implantés dans chaque région, la douane a développé son activité de soutien personnalisé aux entreprises tournées vers l'international. Dans ce cadre, les PAE des directions régionales des douanes cherchent à ajuster l'offre aux besoins des entreprises. En 2012, 2 154 PME ont ainsi bénéficié d'une démarche-conseil personnalisée et gratuite, pilotée au niveau national par la mission dédiée aux PME.

Pour les grands groupes, la mission grandes entreprises (MGE) a en portefeuille les 115 plus grands groupes intervenant à l'international, représentant plus de 50 % du commerce extérieur français hors Union européenne.

### La cellule conseil aux entreprises (CCE) de la direction régionale des douanes de Franche-Comté reçoit le prix « Demain l'économie »

Cette CCE a apporté son soutien à la société PMS Industrie (équipements de levage et arrimage), dans le cadre de son développement à l'exportation. Ce prix récompense la douane en matière de développement économique, en mettant en valeur « les services publics qui ont accompagné de façon remarquable une création ou un développement de PME ».

**27 %**,  
c'est la part du commerce  
extérieur pour laquelle  
l'expéditeur ou  
le destinataire est OEA

### Crédibiliser les entreprises à l'export

La démarche de labellisation, au travers du statut communautaire d'opérateur économique agréé, (OEA) participe aussi de cette volonté de répondre aux besoins des entreprises. Elle vise à soutenir leur compétitivité à l'exportation. Le statut d'opérateur économique agréé (OEA) permet à l'opérateur de bénéficier de contrôles adaptés et d'obtenir des procédures simplifiées.

### La démarche d'auto-certification avec le statut d'exportateur agréé

Le statut d'exportateur agréé simplifie les formalités des entreprises à l'exportation. Avec cette procédure, elles attestent elles-mêmes, sur leurs propres documents (facture/document commercial), de l'origine européenne des produits exportés leur permettant d'obtenir un tarif douanier préférentiel dans le pays d'importation. L'entreprise disposant de la qualité d'exportateur agréé se trouve crédibilisée auprès de ses clients étrangers. La labellisation des entreprises nationales par la douane devient ainsi un atout concurrentiel et commercial déterminant lors des appels d'offres internationaux.

**3 678** exportateurs agréés  
en 2012 (2 660 en 2011)

### ■ ► OFFRIR UNE EXPERTISE POUR LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Dans le cadre de sa mission de service, la douane offre aux opérateurs plusieurs outils d'expertise et de simplification pour préparer leurs opérations internationales.

#### Les renseignements tarifaires contraignants (RTC)

Le renseignement tarifaire contraignant (RTC) est un outil de performance économique permettant aux entreprises de connaître, avant une importation ou une exportation, le code tarifaire attribué à leur marchandise qui détermine les droits et taxes acquitter, ainsi que les formalités à accomplir.

La procédure de délivrance des RTC par la douane française a fait l'objet d'engagements de service notamment en matière de fiabilité et de délai dans le cadre d'une certification de service délivrée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR).



Certification de service  
AFNOR pour le RTC.

**8 677** RTC  
délivrés en 2012 (+ 19 %)

### Les renseignements contraignants sur l'origine (RCO) et les avis de valeur en douane (AVD)

Les renseignements contraignants sur l'origine engagent l'administration quant à l'application des règles d'origine (préférentielle ou non préférentielle) qui permettent, notamment, d'obtenir l'exonération ou la réduction des droits de douane.

Les avis de valeur en douane procurent également une sécurité pour le paiement ou l'exonération des droits de douane et une facilitation pour accomplir les formalités de dédouanement.

**116 RCO (+ 15 %)**  
**et 56 AVD (+ 40 %)**  
 délivrés en 2012 par la douane française

## Sécuriser les échanges commerciaux

La douane dispose d'une vue d'ensemble sur la circulation des biens au niveau international. Ce positionnement stratégique, couplé à une connaissance approfondie des opérateurs, lui permet de jouer un rôle important en matière de sécurité des échanges internationaux.

Il s'agit, en effet, dans la masse des échanges, de repérer les flux illicites pour les appréhender, mais aussi de favoriser le commerce légal. Les attentats du 11 septembre 2001, de même que les diverses crises sanitaires qui sont apparues au cours des dernières années ou encore le développement des risques liés aux produits fabriqués sur d'autres marchés, ont placé la sûreté et la sécurité des flux au cœur des préoccupations des États et des entreprises.

Tel est le défi douanier de la régulation des échanges : soutenir la croissance des entreprises tournées vers l'international, tout en assurant un haut niveau de protection sur les flux échangés. Pour assurer cette mission, la douane a développé divers instruments de connaissance des flux et de sécurisation des opérations de commerce international.

### ■ ► MIEUX CONNAÎTRE LES FLUX

#### Développer de nouveaux outils de connaissance des flux : ICS

Le dispositif de sécurité européen repose sur le programme ICS (Import Control System), qui prévoit la transmission d'une déclaration sommaire d'entrée (ENS) anticipée, comportant des données sûreté-sécurité, à la douane du pays d'entrée sur le territoire communautaire. À partir de celles-ci, la douane réalise une analyse de risque qui détermine si la marchandise peut entrer dans le territoire douanier. En cas de risque avéré, le chargement au pays de départ peut être refusé.





### 3<sup>e</sup> rang européen pour la douane française au sein du programme ICS

En 2012, plus de 6 millions d'ENS ont été déposées en France, dont 80 % pour le vecteur aérien. Au niveau de l'UE, la France se situe en troisième position derrière l'Allemagne et la Grande-Bretagne au nombre d'ENS traitées et loin devant l'Espagne et l'Italie.

#### Le projet ACAS

Depuis 2012, la douane travaille à la transposition du système ACAS (Air Cargo Advance Screening) développé par la douane américaine pour sécuriser le fret express et postal, à la suite de la détection de deux colis piégés en provenance du Yémen, en 2010. Ce projet, qui a été expérimenté par quatre États membres et quatre expressistes, repose sur la transmission anticipée aux services douaniers d'un jeu réduit de données sur l'envoi. En 2012, la douane française est la seule administration douanière européenne à avoir conçu un système informatique de traitement de ces données en temps réel permettant l'analyse des flux avant leur arrivée.

## ■ ► PROTÉGER LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**1 586 demandes d'intervention à la douane pour se protéger des contrefaçons en 2012 (+ 8 %)**

La douane intervient en matière de protection de la propriété intellectuelle grâce à une double capacité d'interception des contrefaçons : la retenue des marchandises pendant dix jours en cas de soupçon de marchandises contrefaisantes et la constatation d'une infraction douanière permettant la saisie sur le fondement du code des douanes.

Le partenariat avec les titulaires de droit est le pilier de ce double dispositif juridique. Il s'illustre, d'une part, à travers la procédure de retenue et, d'autre part, dans les actions menées conjointement par la douane et les titulaires de droit.

La procédure de retenue, en associant les titulaires de droit à l'action douanière, permet à la douane d'entretenir des relations constantes avec les entreprises ayant déposé une demande d'intervention.

Des actions sont également menées au titre du partenariat entre la douane et les titulaires de droit. La douane a participé à des actions sensibilisation des entreprises. Des sessions de formation sont organisées pour les agents des douanes, avec la participation de titulaires de droit qui viennent présenter leurs produits (et les contrefaçons), afin de faciliter la détection ultérieure par la douane de produits contrefaisants et le ciblage. La douane participe également activement aux activités du Comité national anti-contrefaçon (CNAC).

# **2 LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION DE PROTECTION DU TERRITOIRE ET DES CITOYENS**



Lutter contre la fraude, protéger la santé  
et sauvegarder l'espace national



Appréhender les menaces



Adapter la douane à  
un environnement évolutif



En 2012, la douane enregistre de très bons résultats en matière de lutte contre la fraude. Ceux-ci sont le fruit d'une mobilisation et d'un travail constants d'analyse, de ciblage et de contrôle des flux par l'ensemble des services douaniers. Ils sont également dus à un effort particulier porté à la collaboration inter-services, à la coopération internationale et aux partenariats avec les opérateurs du commerce international. Ils reflètent l'adaptation permanente des moyens et des méthodes de travail de la douane pour déjouer les techniques employées par les organisations de fraude.

## Lutter contre la fraude, protéger la santé et sauvegarder l'espace national

### ■ ► APPRÉHENDER UNE FRAUDE MULTI-FORME

**24 tonnes** de cannabis et  
**4,6 tonnes** de cocaïne saisies en 2012

Le trafic de stupéfiants, la contrebande de tabacs et la contrefaçon demeurent les principaux domaines de lutte contre la criminalité organisée en matière douanière.

#### Des résultats confirmés en matière de stupéfiants

Les résultats de l'année 2012 montrent des trafics évolutifs. Les saisies de khat (plante de la corne de l'Afrique dont les feuilles se mâchent et ont un effet hallucinogène) ont plus que doublé, en atteignant 4,5 tonnes. Les modes opératoires des trafiquants évoluent en permanence. En 2012, la douane a effectué des saisies de stupéfiants sur des modes de transport jusqu'alors inédits : petits avions, hélicoptères et même ULM.





Roissy, saisie de cocaïne dissimulée à l'intérieur de sets de table plastifiés.

Ainsi, en mai 2012, sur l'aérodrome de Marck (Pas-de-Calais), la douane a saisi 63 kg d'amphétamines et 6 kg de cocaïne, dans un ULM en partance pour le Royaume-Uni. En octobre 2012, une autre opération a permis d'intercepter sur l'aérodrome d'Abbeville (Somme) 12 kg de cocaïne et 1,1 kg d'héroïne dans un avion de tourisme.

### Des saisies de tabac de contrebande toujours exceptionnelles

L'année 2012 est la seconde meilleure année historique, en matière de quantités de tabac saisies.

**371 tonnes**  
de tabac de contrebande  
interceptées en 2012

Après le plan ministériel de 2011, la lutte contre la contrebande de tabac a fait l'objet d'une nouvelle programmation en 2012. Les 13 mesures de ce nouveau plan concernent les contrôles en coopération avec d'autres services européens, l'Internet (lutte contre les sites frauduleux en « .fr »), ainsi que les capacités d'interception avec notamment l'optimisation de la traçabilité des cigarettes.

### Coopération franco-espagnole : 12 t de cigarettes de contrebande saisies en France

En mai 2012, à la suite d'une opération internationale anti-fraude menée avec les douanes espagnoles, « GALICIA 2012 », le patrouilleur garde-côtes de la douane française, en lien avec la direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières (DNRED), arraisonne au large de Brest un yacht transportant plus de 12 tonnes de cigarettes de contrebande, représentant 3 millions d'euros sur le marché illicite.

Saisie de 3,4 tonnes de cigarettes de contrebande à Dieppe.





### Le fort impact de l'arrêt Philips-Nokia sur les saisies de contrefaçons

En 2012, la douane a saisi 4,6 millions d'articles de contrefaçon contre 8,9 millions en 2011. Cette évolution s'explique par la mise en œuvre de l'arrêt Philips-Nokia de la Cour de Justice de l'Union européenne – arrêt CJUE du 1<sup>er</sup> décembre 2011, Philips (aff. C-446/09) et Nokia (aff. C-495/09). Aux termes de cette jurisprudence, la douane ne peut plus saisir les marchandises contrefaisantes en transit sur le territoire douanier européen lorsqu'elles ne sont pas destinées à y être commercialisées (par exemple, des contrefaçons de chaussures provenant d'un pays d'Asie et destinées à un pays d'Afrique). Il en est résulté une baisse des saisies douanières de contrefaçons en 2012 de 48 % au niveau national et de 94 % pour Le Havre.

Dès lors, la refonte du règlement communautaire 1383/2003, qui encadre l'intervention des autorités douanières à l'égard des marchandises contrefaisantes ou soupçonnées de l'être, revêt un enjeu majeur. En 2012, le Gouvernement a donc soutenu le processus de révision des textes communautaires afin de préserver la capacité d'intervention des services douaniers sur les flux en transit.

### Des saisies d'armes en nette augmentation

La douane remplit une mission permanente de protection du territoire qui a également permis d'accroître en 2012 ses résultats en matière de saisies d'armes. Ces saisies ont nettement augmenté par rapport à 2011 avec 401 armes de guerre et de défense interceptées. La mobilisation des services mais aussi la mise en place de nouvelles méthodes de contrôle contribuent à ces résultats.

**+ 14 %, c'est la hausse**  
**des saisies d'armes par la douane en 2012**

Saisie de  
6 fusils-mitrailleurs  
dans un véhicule  
de location à Metz.



Rapport  
annuel de  
performance  
**2012**  
de la DGDDI

■ ► **PROTÉGER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES CITOYENS****51 millions**  
d'articles contrôlés (+ 70 %)**La hausse du nombre de produits contrôlés**

Dans un contexte de mondialisation des échanges, le risque d'importation de marchandises dangereuses pour le consommateur est en forte progression. Dans ce cadre, la mission de protection du consommateur devient une mission prioritaire pour la douane qui a accentué ses efforts de contrôle pour intercepter les produits dangereux. Le nombre de produits contrôlés mais aussi le taux de non-conformité ont fortement progressé.

**34 %, c'est le pourcentage**  
de produits non conformes découverts (22 % en 2011)**La sécurisation des JO de Londres**

En 2012, la douane a mobilisé d'importants moyens humains et matériels pour participer à la sécurité des Jeux olympiques de Londres. Les contrôles de sûreté du fret et des passagers ont été renforcés au départ des gares françaises et à l'entrée du tunnel sous la Manche. Des équipes SMS (scanner mobile spécial) et maîtres de chien ont sécurisé le fret commercial à destination du Royaume-Uni. La douane a également contribué à la surveillance des mouvements de navires dans la Manche avec ses services garde-côtes. Au total, durant les Jeux, la douane a contrôlé plus de 130 000 passagers ferroviaires, 20 000 véhicules légers, 10 000 poids lourds et 40 trains de fret. Aucun incident notable n'a été déploré.

Saisie de plus de 160 000 feux d'artifice non conformes et dangereux dans le cadre d'une campagne nationale de protection des consommateurs.







Cockpit d'un hélicoptère de la direction régionale garde-côtes des douanes de Rouen.

### La douane au service de la sécurité en mer

Le sauvetage en mer est une mission fondamentale pour les services aéro-maritimes de la douane. En 2012, la douane a effectué 533 heures de mission pour le sauvetage des personnes en détresse, ainsi que pour l'assistance aux biens. 253 personnes ont ainsi été secourues par la douane.

### Deux pêcheurs sauvés par la douane aux Antilles

Le 30 janvier, l'avion F406 de la brigade de surveillance aéro-maritime (BSAM) des douanes du Lamentin (Martinique) décolle pour rechercher une pirogue de pêche signalée en difficulté au large d'Antigua. Au terme des recherches, l'avion de patrouille maritime de la douane a repéré la yole chavirée. Sur les trois naufragés, deux ont pu être sauvés.

## ■ ► PRÉSERVER LE PATRIMOINE NATUREL

La douane se mobilise également sur les fraudes environnementales.

### Lutter contre les pollutions maritimes

La douane est un acteur majeur de la lutte contre les pollutions maritimes. Sa flotte aérienne, qui compte deux avions POLMAR spécialisés dans la détection des pollutions en mer, lui permet d'assurer une mission de surveillance de l'espace maritime. En 2012, le nombre de pollutions ainsi détectées s'établit à 93, contre 119 en 2011. L'action dissuasive de la douane, couplée aux fortes condamnations prononcées par la justice, permet d'enregistrer une baisse constante du nombre de pollutions en mer constatées depuis 2008.

**93** pollutions  
maritimes détectées

Rapport  
annuel de  
performance  
**2012**  
de la DGDDI

### Détection d'un dégazage sauvage de 20 km de long au large de la Bretagne

En mission de surveillance dans le golfe de Gascogne, les pilotes de l'avion F406 de la brigade de surveillance aéro-maritime des douanes de Bordeaux-Mérignac ont détecté, en août 2012, une pollution maritime à 200 km au large d'Ouessant : un cargo russe faisant route vers le Maroc a effectué un dégazage sauvage d'une longueur de 20 km sur 50 m de large.

**800 000 €**, c'est l'amende infligée en 2012 par la justice française suite à un dégazage sauvage constaté par la douane au large du Finistère en 2011

#### Une année record dans la lutte contre le trafic des espèces menacées

La douane a enregistré son meilleur résultat depuis 10 ans en matière de saisie d'animaux vivants.

En 2012, un réseau CITES a été créé pour mieux identifier les experts douaniers en la matière et renforcer l'action de la douane en mettant en place une organisation dédiée au soutien des services.

**1 109** animaux vivants interceptés en 2012

#### SAUVEGARDER LE PATRIMOINE CULTUREL

Son positionnement aux frontières et ses moyens juridiques et matériels d'investigation font de la douane un acteur de la préservation du patrimoine culturel national. Son action permet de prévenir les tentatives d'exportation illégale d'objets historiques et de biens culturels.



Saisie de peau d'ours blanc à Roissy.



#### Plus de 100 000 € en monnaie ancienne découverts lors d'un contrôle

En février 2012, les agents des douanes, en contrôle à la circulation, saisissent des pièces de monnaie anciennes. L'enquête est confiée au Service national de douane judiciaire (SNDJ). Lors d'une visite domiciliaire, plus de 2 300 autres objets archéologiques issus de chantiers de fouille clandestins sont découverts, estimés à plus de 100 000 euros. Cette constatation met fin aux activités d'une filière clandestine d'approvisionnement en objets provenant du pillage de sites archéologiques et à l'éparpillement de trésors nationaux.

Saisie record de pièces de monnaie datant de l'époque gauloise et gallo-romaine provenant de fouilles illicites.

# Appréhender les menaces

## ■ ► **SE DONNER LA CAPACITÉ D'ANTICIPER ET D'ANALYSER LES PHÉNOMÈNES CRIMINELS**

### Développer la veille et l'analyse

Les services douaniers sont confrontés quotidiennement à des phénomènes criminels, à des activités de fraude et à des modes opératoires en constante évolution. Afin d'améliorer leur capacité de détection des nouvelles menaces, la douane a développé son activité de veille dans les domaines juridique, réglementaire et technologique.

La douane s'appuie sur un réseau de spécialistes et d'analystes composé d'experts du renseignement, de la réglementation, de services de contrôle ou judiciaires, de scientifiques des laboratoires ou d'agents implantés à l'étranger.

Aux mêmes fins, la douane a mis en place une cellule inter-services d'analyse stratégique, destinée à détecter, voire anticiper, les évolutions de la menace et à adapter les réponses apportées.

## ■ ► **RENFORCER LE DISPOSITIF DE RENSEIGNEMENT ET INTENSIFIER L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS**

### Développer la recherche du renseignement en misant sur les partenariats

Les partenariats permettent à la douane d'enrichir sa connaissance des flux pour accroître son efficacité en matière de protection. La douane a poursuivi sa démarche de partenariat, notamment avec les acteurs du transport. Plusieurs conventions ont ainsi été signées en 2012 avec la société Air France afin d'améliorer la traçabilité des bagages et la connaissance des mouvements aériens.

### Investir dans la coopération opérationnelle en France et à l'étranger

Les échanges de renseignements contribuent à la lutte contre les organisations criminelles internationales. En 2012, plusieurs saisies de cocaïne ont été réalisées par des services étrangers sur information de la douane française. Au total, les saisies de stupéfiants réalisées à l'étranger sur renseignement de la douane française s'élèvent à 2,2 tonnes, pour une valeur de 88,6 millions d'euros.

### **Coopération franco-ukrainienne-OLAF : découverte d'une usine de cigarettes clandestine**

En matière de tabac, l'observatoire des cigarettes de la direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières (DNRED) a permis aux services ukrainiens de procéder, en novembre 2012, à la fermeture d'une usine de cigarettes clandestine dans la région de Donetsk. Mise en place par un réseau pakistano-ukrainien, cette usine contrefaisait différentes marques de cigarettes dont certaines commercialisées en France. Un stock exceptionnel de plus de 19 tonnes de cigarettes contrefaisantes, d'une valeur estimée à 4,8 millions d'euros, a été saisi et plusieurs personnes arrêtées.

### Adapter et dynamiser le réseau international douanier

Le réseau international de la douane évolue en fonction des enjeux en matière de lutte contre les trafics. En 2012, un attaché douanier adjoint a été affecté à Dakar, tandis que l'implantation d'un poste d'attaché douanier au Brésil a fait l'objet d'un important travail de préparation, pour une installation en 2013. L'affectation d'un expert technique international en Libye a, par ailleurs, répondu à l'objectif de la douane de poursuivre son soutien aux pays en sortie de crise.

Le réseau international douanier couvre ainsi les zones reconnues comme étant les plus sensibles en matière de trafics : les Caraïbes et l'Amérique latine, les Balkans, le Maghreb, l'Afrique de l'Ouest, le Moyen-Orient, l'Asie du Sud-Est et la Chine.

## Adapter la douane à un environnement évolutif

La rapidité des échanges internationaux implique de plus en plus d'acquiescer et de traiter les données sur les flux de manière anticipée. Le recours croissant à l'analyse de risque et au ciblage permet à la douane de se concentrer sur les fraudes les plus importantes. En 2012, l'efficacité du ciblage a connu une augmentation de 52 % en moyenne, 134 contentieux ont été relevés pour 10 000 déclarations contrôlées.

### ■ ► DÉVELOPPER DE NOUVEAUX MOYENS EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA CRIMINALITÉ ORGANISÉE

**7,2 M€** d'avoirs criminels saisis par la douane judiciaire

En 2012, la douane a développé son action dans le domaine de la saisie des avoirs criminels avec pour objectif de frapper les organisations criminelles qui s'enrichissent de leurs trafics, en traquant leurs profits illicites. Le montant des avoirs criminels saisis par le service national de douane judiciaire (SNDJ) a été multiplié par 3,5.

### Le coup d'achat sur Internet

Des dispositions autorisaient déjà les agents des douanes habilités à se faire passer pour des acheteurs sur Internet, pour lutter contre la vente en ligne de produits stupéfiants et contrefaisants. En décembre 2012, les moyens juridiques de lutte contre la fraude par Internet et en matière de tabacs manufacturés (qui intéressent particulièrement les trafiquants internationaux) ont été renforcés. Les agents des douanes spécialement habilités pourront désormais, en vue de l'acquisition *via* Internet de marchandises de fraude (stupéfiants, contrefaçons, tabacs), participer à des échanges en ligne sous un pseudonyme, être en contact avec les contrevenants, extraire et conserver des données sur ces personnes et les comptes bancaires utilisés, et utiliser un dispositif d'identité d'emprunt afin d'effectuer des « coups d'achat » en ligne dans le domaine des tabacs manufacturés.



## Des douaniers français intègrent des structures internationales de renseignement

Le réseau international douanier est complété par les agents affectés au sein des départements ministériels partenaires (ministère des affaires étrangères, ministère de l'intérieur...) et des organisations internationales (Organisation mondiale des douanes, Interpol, Europol...).

En 2012, un agent de la douane française a intégré pour la première fois le MAOC-N, le centre opérationnel européen d'analyse du renseignement maritime pour les stupéfiants, implanté à Lisbonne (Portugal).

Une agente de la cellule d'étude et de lutte contre les trafics illicites par conteneurs (CELTIC) du Havre a rejoint, au mois d'octobre, le centre national de ciblage américain (NTC-C) en Virginie. Les échanges entre les administrations douanières française et américaine, notamment dans le cadre d'opérations portant sur les conteneurs maritimes et les flux aériens, ainsi que sur le fret express, se trouvent ainsi facilités.

## ■ ► RENFORCER LA CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE DU DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

### S'adapter à un environnement changeant

La disparition progressive des infrastructures qui ralentissent les flux de véhicules (suppression des observatoires frontaliers, mise en place de télépéages sans arrêt) conduit la douane à adapter son dispositif de surveillance terrestre.

Dans ce cadre, la douane a développé depuis 2012 des partenariats avec les sociétés concessionnaires en vue de la mise à disposition des moyens utiles à la réalisation de ses missions sur le réseau autoroutier. À ce jour, 16 conventions ont déjà été signées entre les directions régionales des douanes et les diverses sociétés d'autoroute. D'autres sont en voie de finalisation.

### Maîtriser de nouveaux outils

Dans de nombreux domaines, la douane a développé ses investissements technologiques et scientifiques : moyens informatiques, laboratoires, dispositifs de détection aéronautique, nouveaux véhicules, moyens aériens et nouvelles vedettes de surveillance maritime, scanners mobiles...

Les services se sont appropriés ces nouveaux outils, tels le dispositif LAPI (lecteur automatisé de plaques d'immatriculation), afin de répondre à l'évolution de leur environnement de contrôle. La douane diversifie d'ailleurs les modalités d'emploi de cet outil afin d'en optimiser les capacités dans une stratégie de lutte contre la fraude incluant les aspects de ciblage et d'enquête, mais aussi les problématiques opérationnelles.

Acquérir des outils et du matériel de pointe nécessite également d'adapter les techniques et les méthodes de travail. En 2012, des formations à la préservation des preuves dispensées aux agents des douanes par des techniciens du ministère de l'Intérieur ont été initiées, afin de développer des techniques de travail relevant de la douane scientifique.

**3**

**LA DOUANE,  
UNE ADMINISTRATION  
FISCALE MODERNE**



Anticiper les évolutions fiscales



Poursuivre la modernisation  
des processus fiscaux



Rénover le contrôle fiscal

Près de 68 milliards d'euros de droits et taxes ont été perçus par la douane en 2012. Ces recettes participent au financement des services publics et alimentent les budgets de l'État, des collectivités territoriales, des organismes de sécurité sociale et de l'Union européenne. Au travers de la fiscalité, la douane exerce aussi une fonction de régulation de certains secteurs économiques comme la viticulture, le tabac et les produits énergétiques. Elle participe aussi au soutien de certaines politiques publiques. Ainsi, notamment en matière environnementale, la fiscalité douanière vise-t-elle autant à favoriser les comportements vertueux qu'à réparer les effets négatifs de certaines activités sur l'environnement.

Dans le même temps, la douane s'est fixée pour objectif d'offrir une qualité de service fiscal optimale, en dématérialisant et simplifiant les procédures, en réduisant les délais de traitement, tout en préservant une capacité de contrôle de qualité.

**67,9 Mds€** perçus en 2012 (+ 2,6 %)





# Anticiper les évolutions fiscales

## ■ ► S'INSCRIRE AU SEIN DES PROCESSUS DÉCISIONNELS

Dans le cadre de leur préparation, la douane a proposé des évolutions pour les dispositifs fiscaux qu'elle met en œuvre dans toutes les phases d'élaboration des lois de finances et des lois de financement de la sécurité sociale.

Elle a ainsi été associée aux travaux de définition des taxes sur les boissons sucrées et édulcorées (sodas, colas, jus de fruits avec sucre ajouté...). Entrées en vigueur en janvier 2012, elles ont permis de nouvelles recettes annuelles de plus de 300 millions d'euros, dont près de la moitié a été consacrée à l'allègement du coût du travail agricole. Cette mesure, motivée par des raisons de santé publique, illustre l'importance croissante de la fiscalité comportementale.

De même, au second semestre 2012, la douane a mis en œuvre et perçu une contribution exceptionnelle sur la valeur de stocks pétroliers, qui a représenté un apport budgétaire près de 550 millions d'euros.

### Les nouvelles taxes sur les boissons sucrées et édulcorées

Ces taxes sont acquittées par les fabricants des boissons, les importateurs et les personnes réalisant des acquisitions en provenance d'un autre État membre. Le taux est fixé à 7,16 €/hl (soit l'équivalent de 2,4 centimes pour une canette de 33 cl).

## ■ ► CONFORTER LE RÔLE DE LA DOUANE EN MATIÈRE DE FISCALITÉ ENVIRONNEMENTALE

**24,1 Mds€** perçus au titre de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques

Spécialisée dans la perception des taxes intérieures de consommation sur les produits énergétiques, la douane met à profit sa connaissance des flux et des filières pour assurer le recouvrement de l'essentiel de la fiscalité environnementale qui est un des instruments économiques essentiels pour la protection de l'environnement.

Cette éco-fiscalité voit son périmètre s'élargir depuis la création, en 1999, de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) jusqu'à l'émergence de nouvelles composantes (déchets, émissions polluantes, huiles, préparations lubrifiantes, lessives...). En 2012, le produit de la TGAP perçue par la douane s'est élevé à 733 millions d'euros, dont plus de la moitié pour la seule composante déchets. Ces recettes sont principalement affectées à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME).

En raison de son expertise reconnue, la douane s'est également engagée dans des travaux visant à faire évoluer les dispositifs fiscaux environnementaux, en particulier dans le cadre de la première Conférence ministérielle sur l'environnement de septembre 2012, dont l'objectif a été d'engager la France vers un nouveau modèle de développement durable sous l'angle de la transition énergétique et de la préservation de la biodiversité.



La douane met en oeuvre la fiscalité environnementale.

Sur le plan communautaire, la douane française a poursuivi son travail dans le cadre de la révision de la directive communautaire « énergie », fixant le cadre général de taxation des produits énergétiques. Visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre, les travaux portent sur la mise en place de deux éléments nouveaux dans la fiscalité sur l'énergie : une taxe générale de la consommation d'énergie basée sur le contenu énergétique et une taxe liée aux émissions de CO<sub>2</sub>.

### ■ ► SE POSITIONNER AU CŒUR DES PROJETS INTERMINISTÉRIELS

Par sa connaissance du secteur du transport de marchandises, la douane a été associée aux services du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie pour instaurer une taxe kilométrique sur les véhicules de transport circulant sur le réseau national non concédé, dite « éco-taxe poids lourds » (TPL).

Cette taxe vise à réduire l'impact environnemental du transport routier de marchandises, tout en dégagant des ressources pour financer une politique de transport durable. Elle participe de la mise en place d'une fiscalité fondée sur le principe de l'utilisateur-payeur. Les recettes collectées seront affectées à l'Agence de financement des infrastructures de transport de France (AFITF) et aux collectivités territoriales gestionnaires des voiries taxables.

La douane sera chargée, en matière de collecte, de la perception des sommes facturées, du reversement aux attributaires et des modalités de remboursement de la taxe dans les conditions énoncées par la réglementation. Elle réalisera des contrôles à la circulation et en entreprise en coordination avec d'autres services de l'État, elle notifiera les infractions aux contrevenants tout en assurant les poursuites judiciaires et, le cas échéant, les recouvrements forcés.

En 2012, en liaison étroite avec ses partenaires et en sa qualité de pilote du projet, la douane a mis en place les textes réglementaires, ainsi que les modalités d'intervention de ses unités. Le service de gestion de la TPL (STPL) a été installé à Metz. Des actions de communication et de formation ont été organisées en direction des transporteurs via leurs fédérations professionnelles.

**L'Eco tax Poids Lourds**  
POUR LES VÉHICULES DE + 3,5 TONNES DESTINÉS AU TRANSPORT DE MARCHANDISES

L'écotaxe poids lourds entrera en vigueur en **OCTOBRE 2013**.

La mise en place de cette écotaxe, dont le cadre juridique a été défini par la loi portant engagement national pour l'environnement, en respect des directives «Eurovignette» et «interopérabilité», est un véritable défi technique.

Les enjeux environnementaux de cette écotaxe sont importants, puisque celle-ci vise à rationaliser les transports routiers de marchandises et à développer les transports intermodaux.

Les recettes de la taxe collectée sur le réseau routier national seront affectées à l'Agence de financement des infrastructures de transport de France (AFITF). Celles collectées sur les réseaux locaux iront aux collectivités territoriales gestionnaires des voies taxables.

Fiche d'information des transporteurs, futurs assujettis à l'éco-taxe poids lourds.



Les scooters des mers sont désormais soumis au droit annuel de francisation et de navigation, perçu par la douane.

En 2012, plusieurs projets ont associé la douane à la direction des affaires maritimes. En matière d'innovation fiscale et suite au Grenelle de la Mer, le droit annuel de francisation et de navigation perçu par la douane a été étendu aux scooters des mers. La douane a expérimenté un guichet unique « navigation » à Marennes et à La Rochelle (Charente-Maritime), afin de faciliter les formalités des usagers et des professionnels. Enfin, elle a transféré la mission de jaugeage des navires aux services des affaires maritimes tout en assurant leur formation.

# Poursuivre la modernisation des processus fiscaux

## AMÉLIORER LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

La douane a poursuivi son action en faveur de la qualité de service rendu aux usagers, en simplifiant l'impôt et en modernisant le traitement des opérations fiscales, notamment en les dématérialisant.

Fiche pratique destinée aux commerçants indépendants pratiquant la détaxe électronique, extraite du dossier Douane-Entreprise.

En 2012, la douane a mis en place le télérelèvement. Optionnel jusqu'à la fin de l'année 2012 pour les créances issues des télédéclarations DELTA (dédouanement) et ISOPE (secteur pétrolier), il est devenu obligatoire à compter de janvier 2013, en incluant la taxe sur certains véhicules routiers (dite taxe à l'essieu). Ce nouveau téléservice permet d'effectuer et de suivre en temps réel le paiement des créances douanières. Il réduit les frais bancaires des opérateurs tout en proposant une démarche simple, rapide et sécurisée.

Cet effort de dématérialisation a touché de multiples processus. Dans le domaine maritime, la douane a dématérialisé les actes de francisation pour la navigation de plaisance. Elle a également étendu son système de détaxe électronique aux commerçants indépendants avec la mise en place de Pablo Indépendants.

La douane a développé son action en faveur de la viticulture en simplifiant les formalités et en améliorant la qualité de service rendu aux professionnels du secteur.

En charge de la gestion du casier viticole informatisé (CVI) qui permet de gérer l'ensemble de la filière viti-vinicole, la douane a développé des téléprocédures modernes en vue de faciliter les formalités déclaratives des viticulteurs français.

En août 2012, elle a lancé la téléprocédure « OENO ». Celle-ci a permis aux récoltants-vinificateurs, aux caves coopératives, aux négociants-vinificateurs et aux négociants de télédéclarer pendant toute la campagne les déclarations de pratiques œnologiques autorisées par la réglementation communautaire et nationale.

**60 %** des déclarations de récolte dématérialisées lors de la campagne 2012



La douane poursuit les travaux de développement du nouveau casier viticole informatisé (nCvi) afin de devenir le guichet unique des professionnels pour toute la gestion de cet important secteur d'activité économique. Cette action de modernisation, de facilitation et de soutien en faveur de la viticulture a été récompensée en décembre 2012 par le Grand Prix des lecteurs aux « Victoires des Acteurs publics » pour le projet « Simplifiez-vous la vigne! » destiné à rendre plus simples les formalités demandées aux 150 000 professionnels de la filière vitivinicole, mais aussi à accompagner le développement de ce secteur d'activité.



La direction générale des douanes, récompensée aux Victoires des Acteurs publics pour le caractère innovant de son projet « Simplifiez-vous la vigne! ».

## 11,8 Mds€ de droit de consommation sur les produits du tabac recouverts

Pour la filière tabac, la douane a perçu 11,8 milliards d'euros de droit de consommation sur les produits du tabac, intégralement reversés au budget de la sécurité sociale. Son action ne se limitant pas à la perception fiscale, la douane a continué à soutenir les débitants de tabac dans le cadre du 3<sup>e</sup> contrat d'avenir des buralistes (2012-2016). Ce contrat prévoit des aides pour les buralistes les plus en difficulté, une meilleure visibilité sur les perspectives d'activité de cette profession et un engagement des buralistes dans le sens du renforcement des politiques publiques de lutte contre le tabagisme.

Dans le domaine énergétique, outre l'importance des perceptions, la douane a régulé la filière à tous les stades de sa gestion. Elle a contrôlé les importations, les raffineries, le stockage, y compris le stockage stratégique, et le transport. Enfin, en septembre 2012, elle a intégré la baisse décidée par le Gouvernement de 3 centimes des taxes sur le carburant pour soutenir le pouvoir d'achat des consommateurs.

■ ► **RATIONALISER LA GESTION ADMINISTRATIVE  
ET SÉCURISER LA CHAÎNE COMPTABLE**

**47 centimes**, c'est ce que coûte la perception  
des taxes douanières pour **100 € collectés**  
(- 4 % par rapport à 2011)

L'effort de modernisation des processus fiscaux s'est poursuivi en 2012, afin d'offrir un service efficace mais également moins coûteux.

Deux indicateurs sont révélateurs des avancées réalisées en matière d'efficacité fiscale :

- le taux d'intervention sur les recettes douanières (rapport entre ce que coûtent la collecte de l'impôt et les recettes fiscales perçues) : il a été diminué de 4 % en 2012 pour atteindre 0,47 % ;
- le taux concernant les dossiers de remboursement douanier de taxe intérieure sur la consommation traités en mois de 21 jours : il atteint 95,8 %.

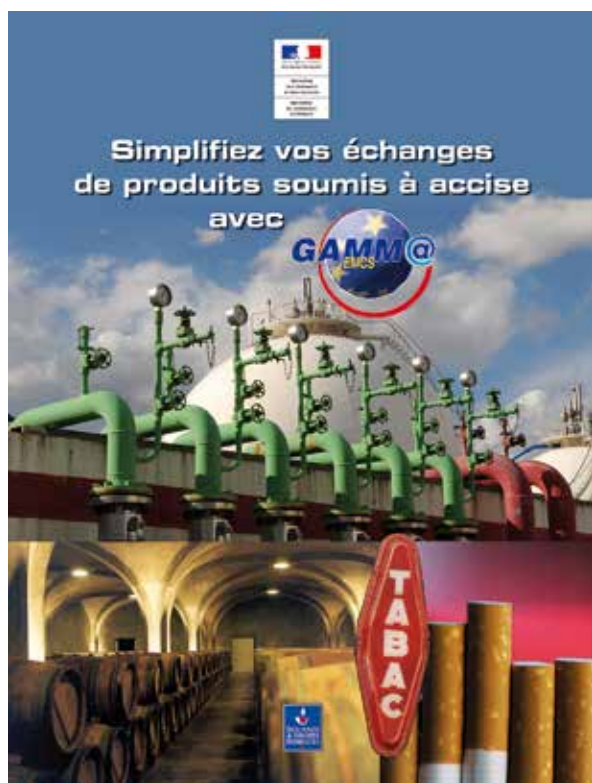
**Offrir davantage de téléservices**

La spécialisation des services douaniers s'est poursuivie afin d'améliorer l'accompagnement des entreprises et la qualité des contrôles.

La douane a restructuré son dispositif de contrôle sur la base d'une approche qualitative. La collecte des informations a donné lieu à la mise en place de nouveaux téléservices comme la nouvelle version de GAMMA qui concerne la circulation intracommunautaire en suspension de droits et taxes des produits soumis à accises (alcools, tabacs manufacturés et produits énergétiques).

**Sécuriser la chaîne comptable**

Dans le cadre de la centralisation comptable, la douane a mis en place des services régionaux de recouvrement afin de regrouper, en un seul lieu, les compétences comptables et harmoniser le traitement des dossiers au profit des usagers ce qui a permis d'automatiser plusieurs phases du recouvrement avec le lancement du nouveau téléservice SEMAPHORE qui traite les différentes étapes du processus de recouvrement amiable ou contentieux des créances impayées.



Affiche de promotion du téléservice GAMMA.

# Rénover le contrôle fiscal

La douane exerce des contrôles visant à réprimer la fraude, mais aussi à favoriser le civisme fiscal. Cette activité repose sur une action coordonnée entre les services réglementaires, les services de contrôle et ceux en charge des enquêtes.

## ■ ► DÉFINIR UNE STRATÉGIE DE CONTRÔLE FISCAL

En ce qui concerne des fiscalités parfois complexes ou nouvelles, les services douaniers ont renforcé la coordination de leurs actions, les services réglementaires apportant expertise et soutien aux enquêteurs. Le recours accru au traitement des informations collectées et au ciblage a permis de concentrer les contrôles sur les secteurs à fort enjeu, comme la fiscalité énergétique ou environnementale, ainsi que sur les droits de consommation sur les alcools. Le partage de l'information et des bonnes pratiques a été renforcé avec, par exemple, la création du réseau « Fiscalité » à la direction du renseignement douanier (DRD).

Dans le domaine des contributions indirectes, la douane a élaboré une Charte des contrôles « contributions indirectes » avec pour objectif, d'une part, de clarifier le rôle et les pouvoirs de la douane et, d'autre part, de favoriser l'acceptabilité des contrôles qu'elle exerce, l'objectif étant de développer le civisme fiscal tout autant que l'information des usagers sur leurs droits.

Contrôle viticole  
en chai.



## ■ ► ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE LA CHAÎNE DU CONTRÔLE FISCAL

**294 M€** de droits et taxes redressés en 2012

Des outils d'aide en vue de faciliter les contrôles mais aussi d'évaluation des risques ont été développés. La nouvelle version de GAMMA intègre ainsi un outil de sélection permettant des recherches multi-critères sur les mouvements en suspension de taxe de produits soumis à accises (alcools, tabacs et produits énergétiques). De même, en avril 2012, la gestion des contrôles sur les mouvements des produits soumis à accises a été intégrée à la base nationale des contrôles douaniers (BANACO) pour faciliter et améliorer le contrôle des flux.

Pour renforcer son efficacité dans la lutte contre les fraudes fiscales, la douane a approfondi sa coopération avec la DGFIP. Le protocole d'accord national signé en 2011 a été décliné localement, en 2012, afin d'améliorer la qualité et le volume des échanges d'informations à caractère opérationnel.

# **4 LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION EN MOUVEMENT ET À L'ÉCOUTE DE SES PERSONNELS**

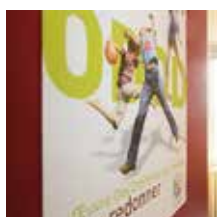




Adapter l'environnement professionnel  
aux évolutions des métiers



Améliorer le cadre de travail  
et encourager le dialogue social



Renforcer la gestion qualitative  
des ressources humaines

En 2012, la douane a poursuivi ses efforts d'amélioration de ses dispositifs de gestion des ressources humaines et de ses modes de fonctionnement collectifs. Travail collaboratif, révision des processus internes, recherche d'une meilleure qualité de vie au travail, suivi individualisé des agents et réflexion sur le dispositif de formation professionnelle, sont quelques-uns des thèmes qui ont mobilisé l'action et la réflexion collectives en 2012.

Interception d'un véhicule par des motards lors d'un contrôle dynamique sur autoroute.



# Adapter l'environnement professionnel aux évolutions des métiers

## ■ ► DÉVELOPPER UNE CAPACITÉ D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION DES PROJETS

### Explorer de nouvelles méthodes de travail et améliorer la pertinence des contrôles

Dans un cadre reposant de plus en plus sur le traitement anticipé des données et la connaissance des flux, la douane modifie en profondeur ses méthodes de travail grâce à de nouveaux moyens permettant une circulation accrue de l'information et une plus grande complémentarité des compétences.

Cette démarche globale permet de progresser collectivement, de mutualiser les bonnes pratiques et de renforcer la complémentarité inter-services pour améliorer la pertinence des contrôles.

### Réviser les processus internes

La démarche de réingénierie des processus internes de travail, engagée fin 2011, s'est poursuivie en 2012. Elle s'appuie sur l'encadrement de terrain afin qu'il identifie les processus métiers susceptibles d'être améliorés ou simplifiés. Trois thèmes ont été abordés et font l'objet de mesures : l'amélioration du circuit des demandes de remboursement des droits et taxes, le contrôle et la destruction des denrées périssables d'origine animale saisies dans les bagages des voyageurs, enfin la conciliation des impératifs de contrôle de la surveillance avec le respect dû aux usagers.

## ■ ► AFFECTER LES MOYENS NÉCESSAIRES AUX ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS DOUANIERS

### Un budget maîtrisé et de nouvelles méthodes de gestion

Depuis 2011, les activités de la douane sont réunies au sein d'un seul programme de la nomenclature budgétaire de l'État, le programme 302 intitulé « Facilitation et sécurisation des échanges ». Ce regroupement, au sein d'un programme unique, de l'ensemble des activités économiques, fiscales et de sécurité de la douane concourant à la régulation des échanges de marchandises permet une meilleure lisibilité pour le législateur et le citoyen.

Dans le cadre de l'effort de maîtrise des dépenses publiques, les dépenses de fonctionnement ont diminué en 2012, tout en permettant à la douane de maintenir la capacité opérationnelle des services, en particulier la mobilité des unités de la surveillance, élément clef des nouvelles méthodes de contrôle.



Le montant des dépenses d'intervention, bien qu'en recul par rapport à l'année 2011, a permis à l'État, au travers du budget de la douane, de remplir ses engagements, notamment en ce qui concerne le réseau des buralistes (diversité d'activités).

S'agissant des dépenses d'investissement, le renouvellement pluriannuel des moyens aéro-maritimes s'est poursuivi, ainsi que celui du parc informatique, grâce à une gestion rigoureuse et à une rationalisation des choix.

Pour améliorer la maîtrise des achats liés aux métiers variés de la douane, standardiser les équipements et mutualiser les bonnes pratiques, un réseau d'achats a été créé au sein de la douane. Sécurisation juridique, économies d'échelle et collaboration sont au cœur de cette nouvelle démarche.

### Haute technologie et équipements innovants au service de l'efficacité et de la sécurité des agents

Faisant suite à l'équipement des services en lecteur automatisé de plaques d'immatriculation (LAPI), d'autres modes d'utilisation des données collectées sont apparus en 2012, permettant un meilleur ciblage.

La totalité des marchés de l'habillement des agents de la surveillance ont été renouvelés en 2012. À cette occasion, les équipements des agents ont été adaptés aux dernières normes de sécurité. Les vestes des agents motocyclistes intègrent désormais airbags et protections à mémoire de forme durcissant à l'impact, pour leur apporter une protection supplémentaire.

## ■ ► DYNAMISER LE PILOTAGE DES SERVICES ET PERFECTIONNER LE MANAGEMENT



Couverture de la brochure de présentation du CPP 2012-2013.

### Un nouveau contrat pluriannuel de performance (CPP)

Document stratégique approfondissant la démarche initiée lors du précédent exercice 2009-2011, un contrat pluriannuel de performance pour la période 2012-2013 a été signé en mars 2012 avec le secrétaire général du ministère. Le document met l'accent sur ses thématiques transversales : qualité, ouverture à de nouveaux partenariats, travail en commun, coordination et communication entre services, dématérialisation, dynamique collective, etc.

Fin 2012, à la demande des ministres de l'économie et des finances, du commerce extérieur et du budget, la douane a entrepris l'élaboration d'un projet stratégique à cinq ans. Il tracera les grandes pistes d'évolution de l'administration des douanes d'ici à 2018, dans le cadre d'une large concertation interne mais aussi avec les élus et tous les partenaires extérieurs de la douane.

### Promouvoir le travail en réseau entre services douaniers

Le travail en réseau a pour objectif de mieux partager les compétences et les informations, de développer les réflexes d'échange et de donner toute sa mesure à la complémentarité entre services. Cela passe par la mise en place d'outils collaboratifs pour ancrer de nouvelles habitudes de travail.



### Innover dans le pilotage des agents pour s'adapter à l'évolution de l'environnement de travail

Le pilotage des unités de la surveillance a fait l'objet d'innovations en 2012 dans le cadre du déploiement des techniques de contrôle dynamique pour répondre au développement des télépéages qui évitent l'arrêt des véhicules et rendent plus difficile leur interception.

Des documents topographiques de référence (DTR), qui organisent de nouveaux schémas tactiques d'intervention, ont été élaborés. Ces documents décrivent, pour une zone géographique donnée, les différentes stratégies de contrôle possibles et les moyens nécessaires selon l'articulation du dispositif de contrôle choisi.

Ces nouvelles méthodes impliquent un renforcement du suivi opérationnel des dispositifs de contrôle.

### Le contrôle des navires de commerce au cœur d'une expérience innovante de pilotage des services

En 2012, un schéma de coordination des contrôles des navires de commerce sur la façade maritime Manche-Mer du Nord a été mis en œuvre. Les contrôles ciblés des navires de commerce conjuguent, selon les besoins, les savoir faire de marins, de plongeurs pour les contrôles de coque et des brigades terrestres pour la visite des espaces commerciaux et techniques. La coordination est assurée par le centre opérationnel des douanes (COD) de la direction régionale garde-côtes de Rouen.

### Quantum, le nouvel outil pour les managers

Les secteurs d'activité de la douane, surveillance, dédouanement, fiscalité, sont chacun dotés d'un instrument de pilotage.

« Quantum », le nouveau système d'information décisionnel, mis en service en 2012, permet désormais le regroupement, au sein d'un infocentre unique, des données issues des diverses applications métiers. D'abord ouvert aux cellules de contrôle de gestion, cet outil a ensuite été étendu aux pôles d'orientation des contrôles et aux pôles d'action économique. L'ensemble des chefs de service disposera désormais de tableaux de bord leur apportant une connaissance globale et fine de l'activité des services.

Quantum, le nouveau système d'information des chefs de service douaniers, regroupe toutes les informations des applications métiers.



**Repenser le management douanier**

En 2012, la douane a poursuivi la réforme de l'encadrement des services de la surveillance, en renforçant les dispositifs de pilotage, d'orientation des contrôles et de la coopération inter-services.

Au sein des services centraux, le plan d'action en dix engagements afin de mieux travailler ensemble, de faire circuler davantage l'information et de créer plus de liens entre les services a reçu d'autres applications concrètes. Une réflexion sur l'accueil et le suivi des personnels nouvellement affectés a été engagée.

**40 sportifs**  
de haut niveau sous contrat avec la douane

**L'Équipe de France Douane : des valeurs sportives qui inspirent le pilotage managérial**

Depuis 1967, la douane soutient le sport de haut niveau. Elle marque par là son attachement aux valeurs sportives que sont le courage, la persévérance, la recherche de la performance et l'esprit d'équipe, autant de valeurs partagées par ses agents.



Alexis Pinturault, nouveau skieur sous contrat, en couverture de la plaquette présentant l'Equipe de France Douane pour la saison 2012-2013.

Equipe de France Douane - 2012 /

L'Équipe de France Douane réunit 40 talents confirmés ou en devenir, relevant de 6 fédérations olympiques : athlétisme, escrime, judo, ski, tir et voile. Un suivi spécifique leur permet de se consacrer à leurs activités sportives et de porter le plus haut possible les couleurs de la France et la notoriété de la douane. Ce soutien leur permet aussi de préparer, dans les meilleures conditions, leur avenir professionnel au terme de leur carrière sportive.

En 2012, aux Jeux olympiques de Londres, une douanière de l'Équipe de France Douane a été médaillée de bronze en judo. Au cours de la saison 2012-2013, les skieurs de l'Équipe de France Douane ont remporté 5 titres de champions du monde et un titre de vice-champion du monde couronnant, pour tous ces sportifs, une saison exceptionnelle où de nombreux podiums ont été réalisés.

Les performances des sportifs de haut niveau douaniers peuvent être suivies sur le site officiel [equipefrancedouane.fr](http://equipefrancedouane.fr).

## Améliorer le cadre de travail et encourager le dialogue social

### ■ ► PROMOUVOIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

#### Mieux prévenir les risques

Alors que la démarche « document unique d'évaluation des risques professionnels » est désormais généralisée dans l'ensemble des services, le réseau de prévention a été renforcé avec la mise en place d'un conseiller de prévention dans chaque direction interrégionale des douanes, chargé de décliner les priorités d'action définies par la direction générale et de coordonner l'action des assistants de prévention situés au niveau régional.

Dans le cadre d'une démarche volontariste de prévention des risques psychosociaux (RPS), un groupe de travail paritaire dédié aux questions de qualité de vie au travail a été créé en 2012. Quatre axes principaux ont été retenus : l'élaboration d'un guide méthodologique pour la conduite de diagnostics RPS dans les services (diagnostic devant être établi sur la base du ressenti exprimé par les agents), la formation de l'encadrement à la prévention de ces risques, la création d'un tableau de bord d'indicateurs sociaux permettant de détecter les services connaissant une dégradation des conditions de travail et la rédaction d'un guide pédagogique santé/sécurité au travail destiné à l'information de l'ensemble des agents.

#### Améliorer les conditions de travail par l'ergonomie

L'étude d'impact de la mise en place de la téléprocédure de dédouanement DELTA<sup>1</sup> sur la nouvelle organisation des bureaux de douane s'est poursuivie en lien étroit avec le pôle ergonomie du ministère. Sur la base des besoins exprimés par les agents des bureaux de douane associés à la démarche, elle a abouti à la mise en œuvre d'une série de mesures tendant notamment à améliorer l'ergonomie des applications informatiques.

1. Dédouanement En Ligne par Traitement Automatisé.







Le nouveau siège commun de la DNRED et du SNDJ à Ivry-sur-Seine.

Dans le cadre d'un nouveau marché public, en partenariat avec la direction générale de la police nationale (DGP) portant sur les accessoires des armes équipant la douane, des tests ergonomiques ont été effectués par des agents d'Ile-de-France. Leurs résultats serviront à évaluer les offres des entreprises candidates au marché.

En 2012, la DNRED<sup>2</sup> et le SNDJ<sup>3</sup>, les deux entités douanières spécialisées dans la lutte contre la fraude, ont emménagé dans un même immeuble à Ivry-sur-Seine. Doté d'un palier technique résolument moderne et spécialement conçu pour les missions de ces services, le bâtiment comprend des locaux techniques spécifiques et un dispositif global de sécurisation adapté à leurs besoins de confidentialité.

### Vivre la diversité au quotidien

Promouvoir l'égalité des chances, l'accès des jeunes à l'emploi et la diversité, lutter contre les discriminations, tels sont les objectifs de la politique de recrutement de la douane.

La douane accueille des candidats venant de milieux défavorisés ou demandeurs d'emploi et leur offre une préparation aux concours administratifs. La classe préparatoire intégrée (CPI) au sein de l'école nationale des douanes de Tourcoing a ainsi reçu 20 stagiaires de septembre à décembre 2012. En 2012, la douane a également recruté 13 agents de constatation par la voie du parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'État (PACTE).

Label diversité AFNOR  
obtenu par les ministères  
économique et financier  
en 2010.



**20 élèves** accueillis  
en classe préparatoire intégrée en 2012

2. Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières.

3. Service national de douane judiciaire.



Le plan de formation triennal 2010-2013 sur la prévention des risques de discrimination s'est poursuivi, de même que l'action de la douane pour améliorer l'accueil des personnels handicapés. Une large publicité a été donnée à la mise en place de la cellule ministérielle de prévention des discriminations.

#### **Parité : le plan d'égalité femmes/hommes**

La douane participe activement à la mise en œuvre du plan d'égalité femmes-hommes signé par les organisations syndicales des ministères économique et financier pour la période 2011-2013. Cinq axes de progrès sont mis en œuvre. Ils portent sur la connaissance approfondie de la situation faite aux femmes, le déroulement de carrière, la promotion des femmes via la formation, la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale en prenant en compte la parentalité, ainsi que la communication.

### **► UN SYSTÈME D'INFORMATION QUI VISE À DÉVELOPPER LE TRAVAIL COLLABORATIF ET EN MOBILITÉ**

Avec son nouveau portail Intranet, la douane modernise son dispositif de communication interne. À travers lui, plus de 120 téléservices dédiés sont accessibles aux agents en 2012. La première version s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités durant l'année, dans le cadre d'un processus continu d'amélioration.

F. W., agent de constatation principal 1<sup>ère</sup> classe des douanes, à son poste de travail au Havre.



## ■ ► ENCOURAGER UN DIALOGUE SOCIAL RESPONSABLE

La douane a mis en œuvre le dispositif de rénovation du dialogue social issu des accords de Bercy de 2008 et de la loi du 5 juillet 2010. Pour accompagner les efforts d'adaptation réalisés par les personnels, la douane a consolidé les dispositifs de reconnaissance des compétences. Le 29 février 2012, elle a conclu avec les organisations syndicales, un accord couvrant la période 2012-2013. Celui-ci vise à restituer aux personnels une partie des gains de productivité enregistrés pour prendre en compte l'évolution des métiers, la pénibilité de certaines fonctions et les efforts de modernisation consentis.

# Renforcer la gestion qualitative des ressources humaines

## ■ ► AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISÉE DES AGENTS

**4 000** prises en charge individualisées des agents en 2012

Dans une administration en mouvement, les agents aspirent à disposer de davantage de visibilité sur leur situation individuelle et leur carrière. En 2012, plus de 4 000 entretiens personnalisés ont été réalisés, grâce à une forte mobilisation du réseau des correspondants sociaux implantés au sein de chaque direction régionale des douanes.

Dans le même objectif, une réflexion a été engagée en 2012, pour doter la direction générale d'un pôle dédié aux parcours et aux projets professionnels. Celui-ci sera effectif en 2013.

## ■ ► RENFORCER L'EFFICACITÉ DU DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE

**198** stages de formation professionnelle offerts en école, **345** sessions organisées en 2012

**La fusion des écoles des douanes de Rouen et de La Rochelle : un grand projet collectif**

Les travaux préparatoires en vue de l'ouverture en septembre 2015 d'une école nationale des douanes rénovée à La Rochelle se sont poursuivis. Elle regroupera les établissements actuels de Rouen, qui forme les agents de catégories B et C chargés du contrôle des flux commerciaux, et de La Rochelle, qui accueille les agents de la surveillance.



Le site actuel de l'école nationale des brigades des douanes de La Rochelle, au cœur d'un projet pédagogique ambitieux à l'horizon 2015.

Au-delà de l'aspect immobilier, cette fusion doit permettre la mise en place d'un nouveau projet pédagogique articulé autour d'un tronc commun d'enseignements, jusque-là davantage pensés en termes de secteurs d'activité que de métiers et de complémentarité. Le succès de ce projet se mesurera donc principalement à l'aune de la diffusion au quotidien d'une culture unique dans tous les services douaniers, permettant de développer le partage des compétences et les complémentarités.

### **Développer des formations spécifiques**

Pour lutter contre la fraude, sélectionner les flux sensibles ou appréhender les « go fast » routiers (véhicules chargés de stupéfiants roulant à vive allure), dans un contexte où les barrières de péage s'équipent de dispositifs de télépéage sans arrêt, les contrôles dynamiques avec extraction de véhicules du flot de circulation deviennent un mode courant d'intervention. Ils ne sont toutefois pas sans risques.

Un plan de formation exceptionnel sur quatre ans (2012-2016) a donc été mis en place, pour enseigner aux conducteurs et chefs de bord les techniques permettant d'assurer les meilleures conditions de sécurité possibles. Il sera ensuite intégré à la formation initiale des agents.

### **Mettre en place de nouveaux concepts de formation**

Pour accroître et améliorer son offre de formation, la douane développe l'e-formation et utilise également des équipes de formateurs mobiles.

En 2012, un plan de formation sans précédent concernant plus de 2 000 fonctionnaires (douaniers, gendarmes, policiers et contrôleurs des transports terrestres) a ainsi été élaboré en vue de l'entrée en vigueur de l'éco-taxe poids lourds (TPL) en 2013. Une cellule mobile a été constituée pour former les agents du service TPL créé à Metz, mais également ceux chargés des contrôles sur route et dans les entreprises. 400 agents des autres administrations de contrôle de la TPL vont également être formés afin qu'ils puissent répercuter cet enseignement auprès de leur administration d'origine.

### Développer encore les partenariats

La douane a intensifié en 2012 sa politique d'ouverture en direction du monde universitaire, dans une optique de partage des savoirs et d'adaptation accrue des formations de l'enseignement supérieur aux besoins des entreprises.

Une convention a été signée avec l'université de La Rochelle pour un enseignement des procédures douanières dans le cadre d'un Master en droit processuel. L'IUT de Roubaix et l'université de Lille II ont validé deux autres conventions de partenariat avec la douane. Trois accords de partenariat ont également été conclus avec les trois centres de l'Institut supérieur du transport et de la logistique internationale (ISTEL) de Paris, Lyon et Lille.

Enfin, l'Institut supérieur d'études logistiques (ISEL) de l'université du Havre a signé un protocole de partenariat avec la douane. L'accord porte sur la constitution d'un centre de ressources documentaires partagées et sur un programme d'enseignement sur les opérations douanières et systèmes d'information. Parallèlement, l'ISEL a confié au sous-directeur au commerce international de la direction générale des douanes la direction d'une chaire de recherche sur la performance logistique portuaire.

En ce qui concerne les partenariats entre administrations, la douane a reconduit en 2012 sa coopération avec la gendarmerie nationale pour la formation des motards.

## ■ ► RECONNAÎTRE ET VALORISER LES COMPÉTENCES DES AGENTS

### Constituer en réseau les agents ayant des savoir-faire spécifiques

Des réseaux à thème se sont mis en place en 2012. Le réseau CITES, constitué au sein des directions régionales, concerne l'application de la Convention de Washington sur la protection des espèces de la faune et de la flore menacées d'extinction.

Un réseau de référents régionaux de maîtres de chiens a également été créé. Il vise à améliorer l'animation, le conseil et le soutien des équipes maître-chien anti-stupéfiants déployées sur le territoire. Enfin, un réseau de référents formateurs en matière de sécurité routière a été constitué pour relayer auprès des conducteurs et des chefs de bord des unités de surveillance terrestre, l'enseignement des techniques de sécurité routière.

### Promotion interne : la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle

En 2012, deux nouveaux décrets statutaires ont pérennisé les examens professionnels, troisième voie de promotion interne fondée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP). Le nombre de postes offerts a doublé en 2012 pour chacune des catégories concernées.



H. P., contrôleur principal des douanes, maître de chien à l'aéroport d'Orly et son chien Astro.



## 40 promotions en catégorie A et 80 en catégorie B par voie d'examen professionnel en 2012

### Soutenir les associations douanières

Un réseau d'associations structure et fédère les agents des douanes. La douane les soutient pour favoriser la cohésion de la communauté douanière, à travers les valeurs de solidarité qu'elles véhiculent.

À l'Œuvre des orphelins des douanes (ODOD), la douane apporte un soutien en termes financier et de fonctionnement qui a été renouvelé, en 2012, dans le cadre de la convention signée le 10 janvier.

L'action sociale déployée au bénéfice des agents par la Mutuelle des douanes bénéficie également du soutien de la douane via des aides indirectes telles que la mise à disposition d'agents prévue par la convention de fonctionnement signée le 31 janvier 2012.

L'établissement public de la Masse gère un parc locatif social d'environ 3400 logements, répartis sur l'ensemble du territoire, au profit des agents des douanes. Il a vocation à procurer un logement aux agents des services déconcentrés dans les localités où la nécessité de service l'exige et où les logements font défaut, ou encore sont d'un prix trop élevé.

D'autres associations sont soutenues par la douane : l'Association pour l'histoire de l'administration des douanes françaises (AHAD), qui s'attache à mieux faire connaître l'histoire de l'administration des douanes françaises et l'Association sportive nationale des douanes (ASND), qui compte plus de 3000 adhérents. L'équipe de football de l'ASND s'est illustrée en 2012 en devenant championne d'Europe au terme du tournoi de l'European Customs Sports Association où se sont affrontées les équipes des douanes de treize nations.



T. P., contrôleur principale des douanes,  
déléguée régionale de l'ODOD à Nantes.

# 5

# ANNEXES

## LA DOUANE EN MOUVEMENT



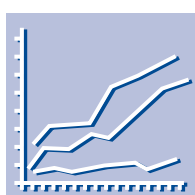
Organisation



Gestion des ressources humaines



Moyens



Performance

# Sommaire

## 64 Organisation

**64 Organigramme de la DGDDI**

**66 Organisation fonctionnelle de la DGDDI**

**67 Organisation territoriale de la DGDDI - Métropole et Outre-mer**

**68 Organigramme des directions interrégionales et régionales des douanes**

**70 L'action internationale de la douane française**

L'activité internationale de la douane en 2012

La douane française dans le monde en 2012

## 72 Gestion des ressources humaines

Structure globale des emplois

Répartition par branche d'activité et spécialité

Évolution des effectifs budgétaires

Structure démographique (taux de féminisation, moyenne d'âge)

Formation professionnelle

Insertion professionnelle et diversité

Positions statutaires particulières et provisoires

Promotion interne

## 76 Des moyens d'action modernes et opérationnels

Moyens budgétaires

Moyens matériels : parc terrestre, flottes navale et aérienne, matériels de détection

Carte du dispositif de surveillance maritime et aérienne de la douane en 2012



## 78 Performance

### 78 La performance de la douane française

Une performance reconnue au niveau mondial  
 Un dédouanement français de plus en plus performant  
 La douane en pointe sur les téléservices en 2012  
 Évolution du temps de passage en douane et du taux de dématérialisation global  
 Des échanges à l'international simplifiés et sécurisés avec le statut d'OEA  
 Qualité de service : enquête de satisfaction 2012

### 80 La douane et le commerce extérieur

Les acteurs du commerce extérieur et la dématérialisation  
 Les échanges de la France en 2012 par zone géographique  
 Les échanges de la France en 2012 par produits

### 82 La fiscalité douanière en 2012

Évolution des recettes perçues par la douane en milliards d'€  
 Évolution des recettes douanières en millions d'€ (détail)  
 Répartition des recettes perçues par la douane en 2012 par bénéficiaire  
 Principales perceptions douanières en 2012

### 84 La lutte contre la criminalité organisée

Démanteler les trafics internationaux de stupéfiants  
 La coopération opérationnelle internationale : une réalité au quotidien de la lutte anti-drogue  
 Combattre les réseaux de contrebande de tabacs et de cigarettes

### 88 Protéger les entreprises et les consommateurs

Lutter contre la contrefaçon  
 Provenance géographique des contrefaçons saisies en 2012  
 Protéger le consommateur

### 90 Préserver l'environnement et le patrimoine

Lutter contre les pollutions marines : une dissuasion efficace  
 Défendre le patrimoine naturel et les espèces menacées  
 Protéger le patrimoine culturel

### 92 Contrat Pluriannuel de Performance 2012-2013 : indicateurs de performance

#### Engagement 1

La douane, une administration partenaire des entreprises à l'international

#### Engagement 2

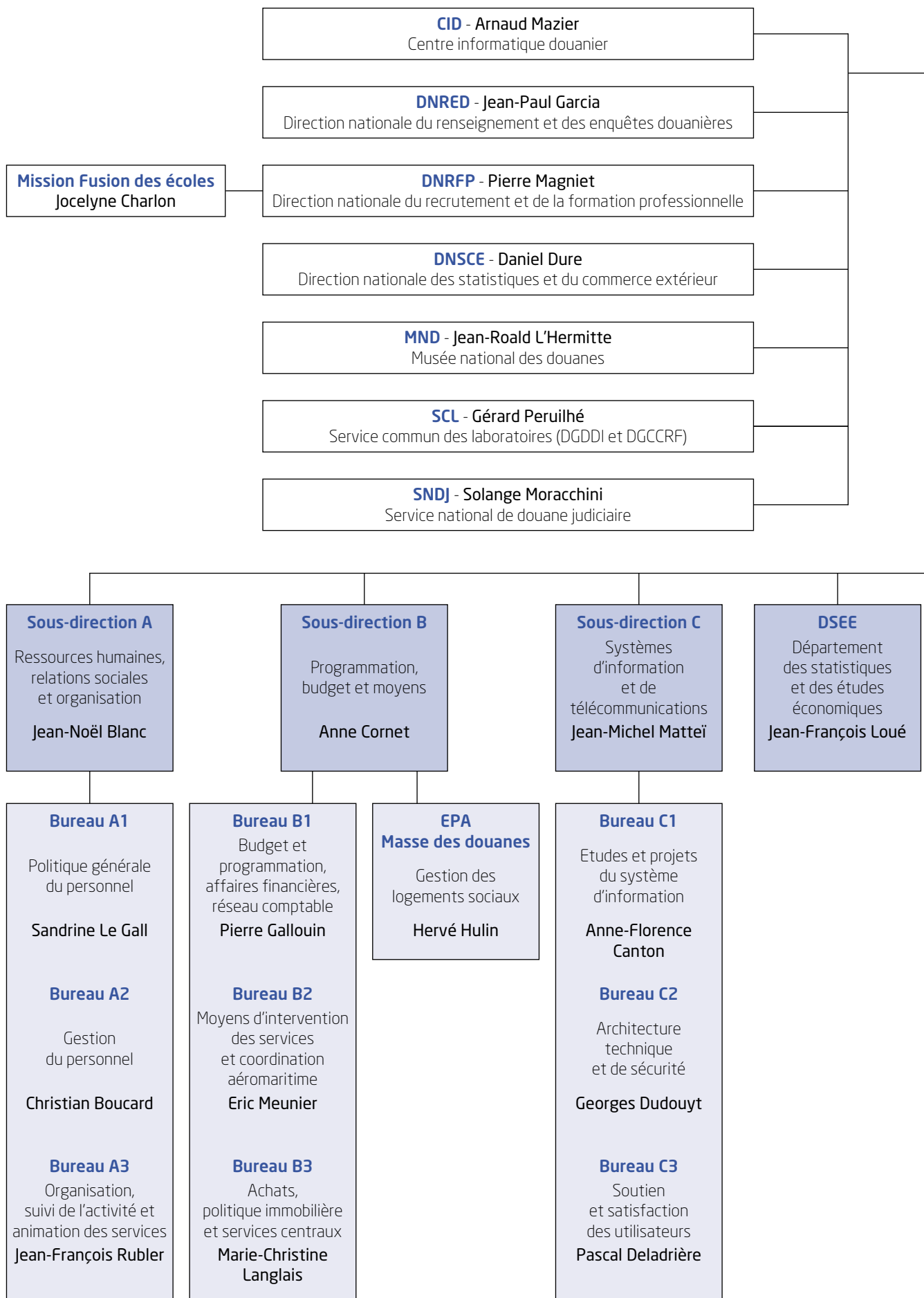
La douane, une administration de protection du territoire et des citoyens

#### Engagement 3

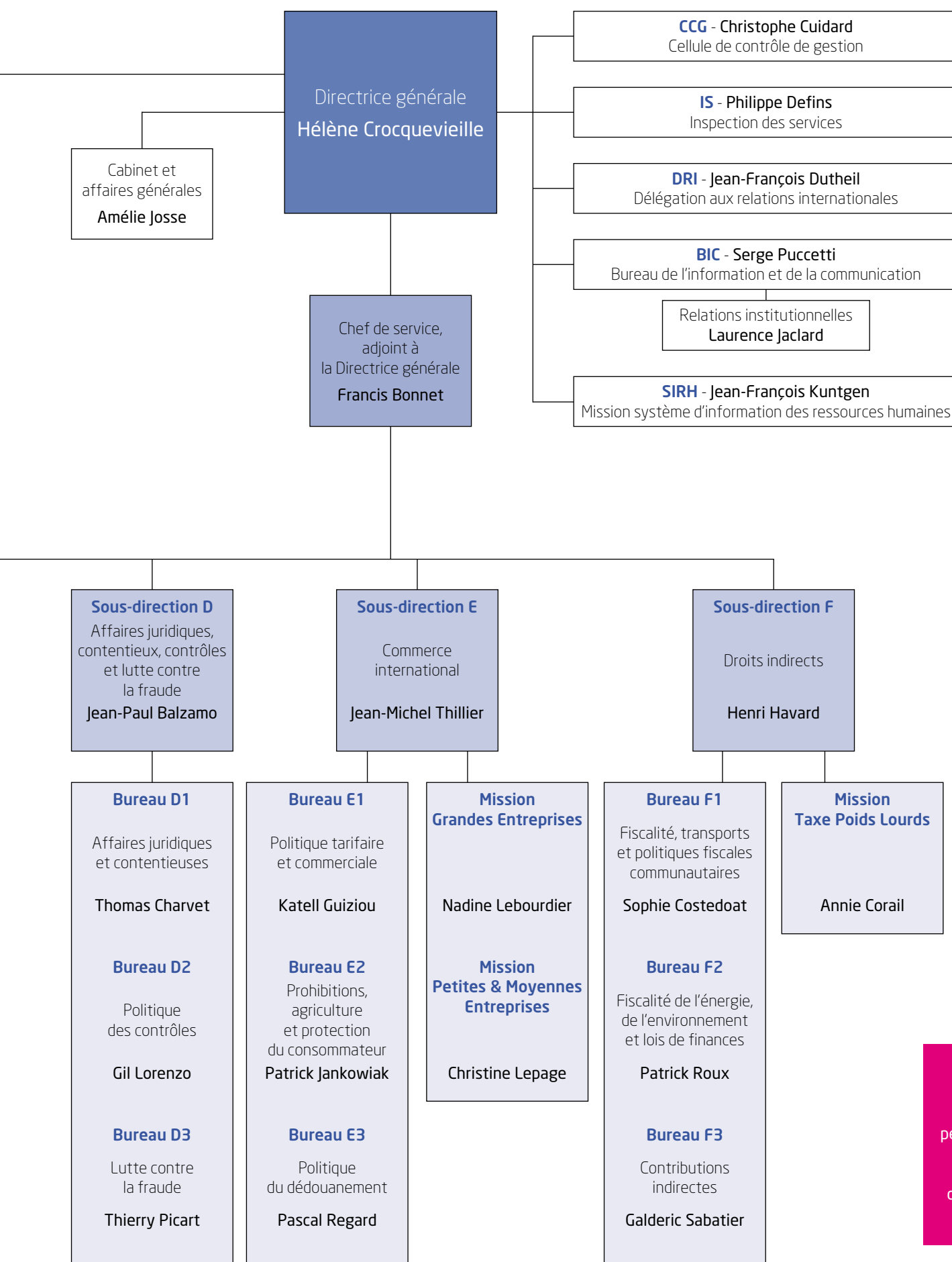
La douane, une administration fiscale moderne

#### Engagement 4

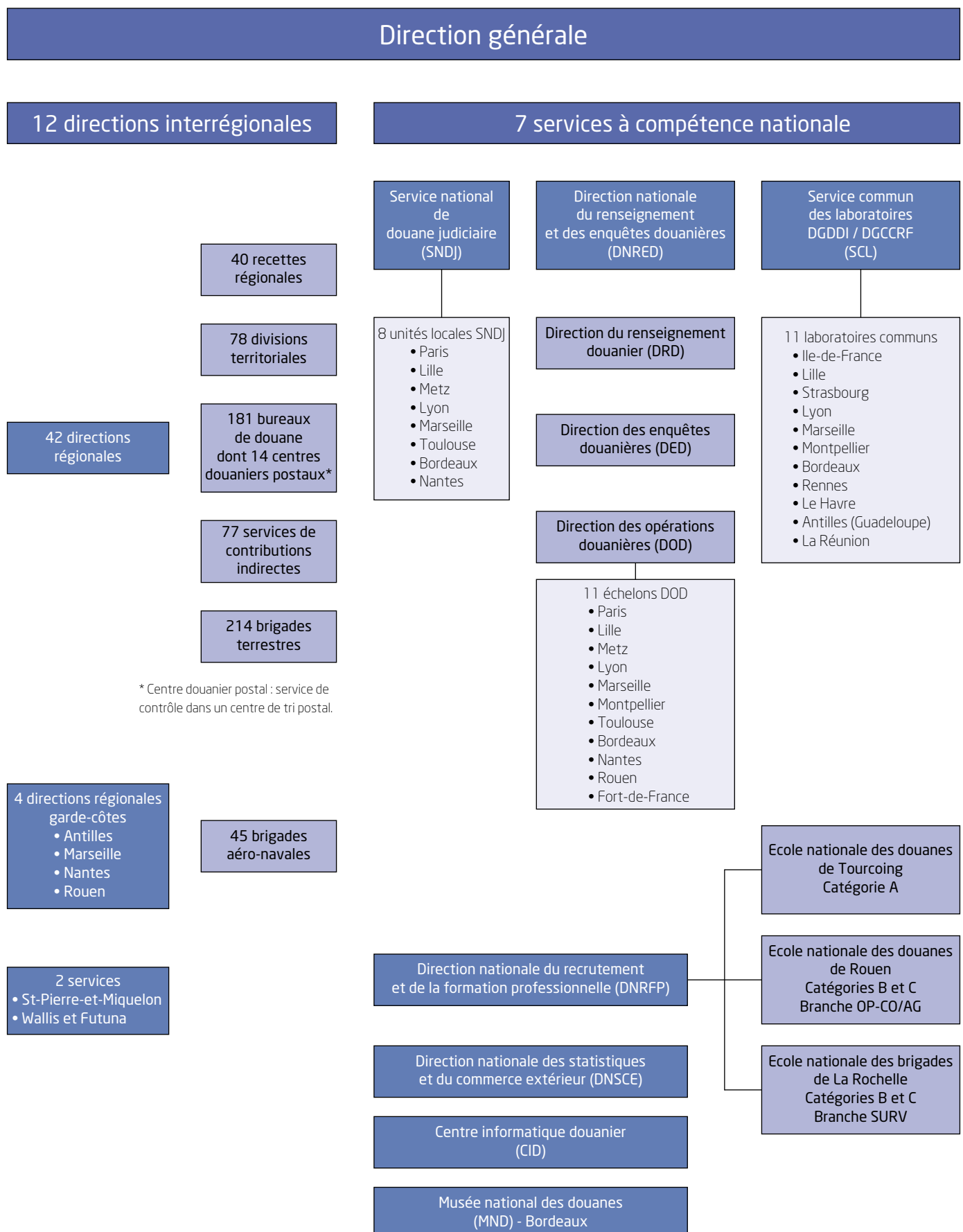
La douane, une administration en mouvement et à l'écoute de ses personnels



# Organigramme de la DGDDI (au 30 avril 2013)



# Organisation fonctionnelle de la DGDDI





# Organisation territoriale de la DGDDI - Métropole et Outre-mer

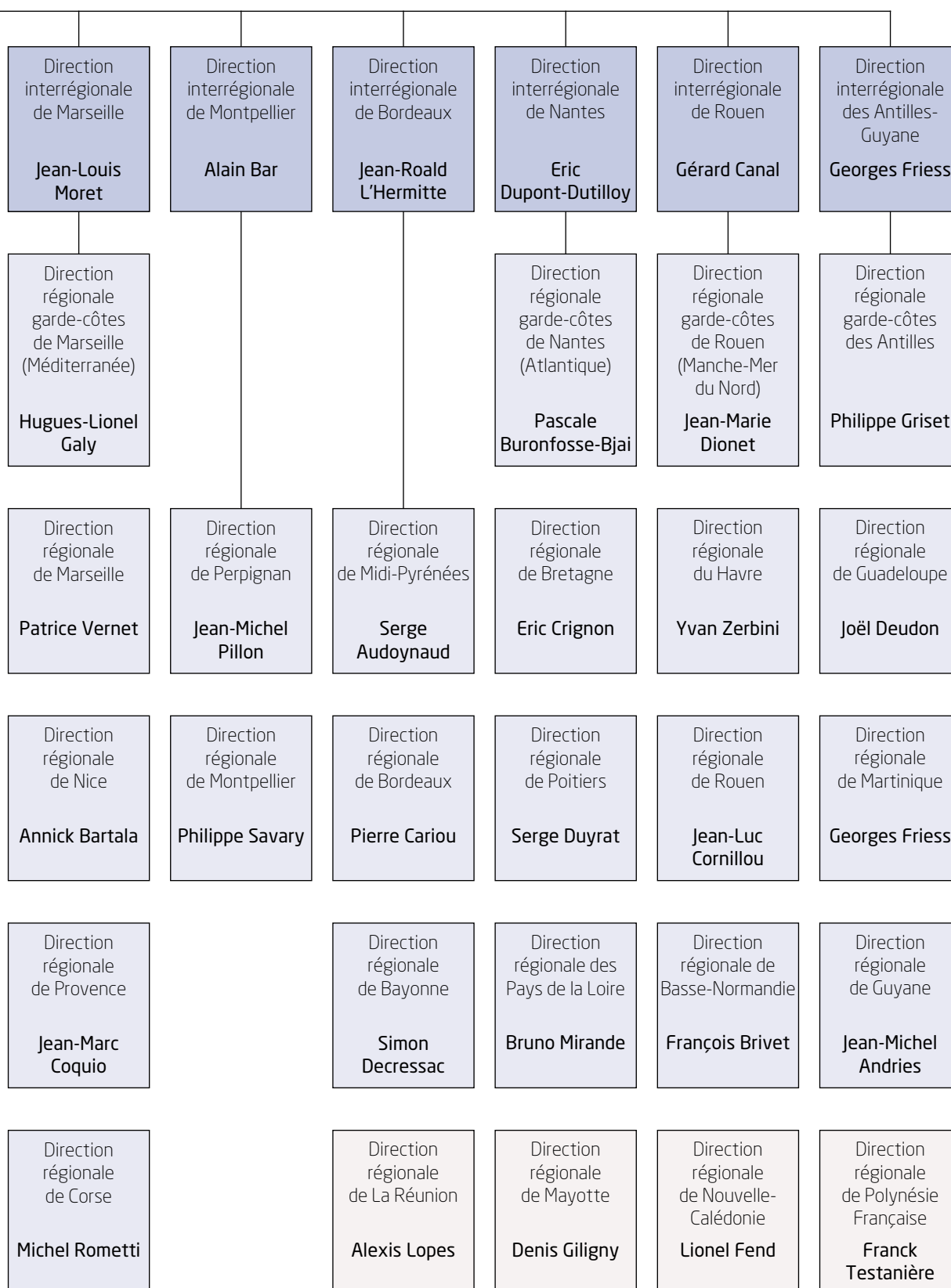




# Organigramme des directions interrégionales et régionales des douanes

(au 30 avril 2013)

Chef de service,  
adjoint à  
la Directrice générale  
**Francis Bonnet**



# L'action internationale de la douane française

## ► L'ACTIVITÉ INTERNATIONALE DE LA DOUANE EN 2012

À l'étranger	
Nombre total de missions réalisées par des douaniers français	425
dont coopération technique	190
dont programmes européens	235
Nombre total d'experts mobilisés	639
dont coopération technique	289
dont programmes européens	350
En France	
Nombre total de visite de douaniers étrangers	86
dont coopération technique	67
dont programmes européens	19
Nombre total de visiteurs	429
dont coopération technique	281
dont programmes européens	148

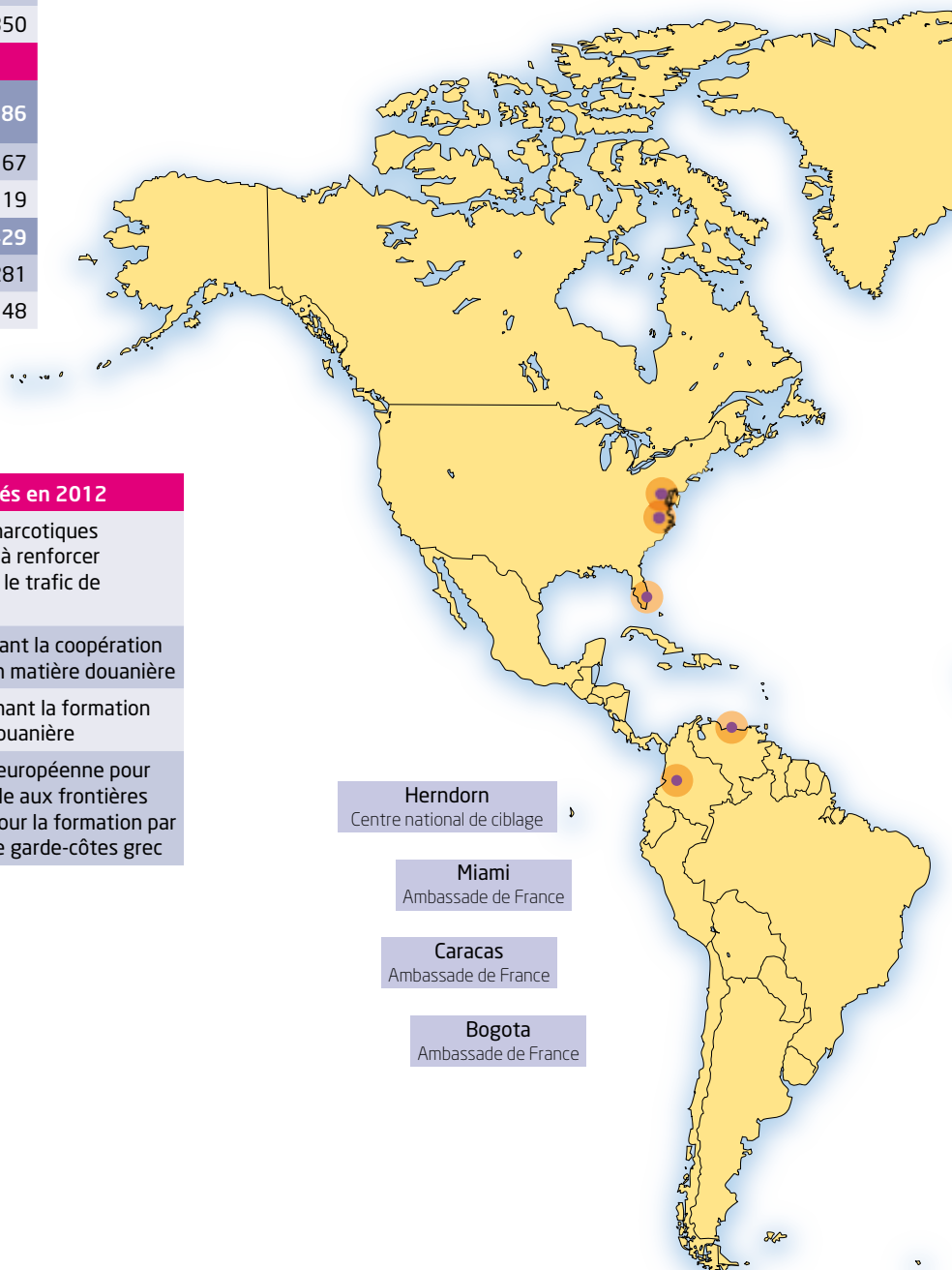
### Principaux accords de coopération signés en 2012

Mémoire d'entente avec la direction antinarcotiques de la police nationale de Colombie visant à renforcer la coopération en matière de lutte contre le trafic de stupéfiants

Mémoire d'entente avec le Japon concernant la coopération et l'assistance administrative mutuelle en matière douanière

Mémoire d'entente avec la Serbie concernant la formation et la coopération technique en matière douanière

Note d'entente avec FRONTEX, l'agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures des États membres de l'UE, pour la formation par la douane française des pilotes du service garde-côtes grec





## LA DOUANE FRANÇAISE DANS LE MONDE EN 2012



# Gestion des ressources humaines

## ■ ► STRUCTURE GLOBALE DES EMPLOIS

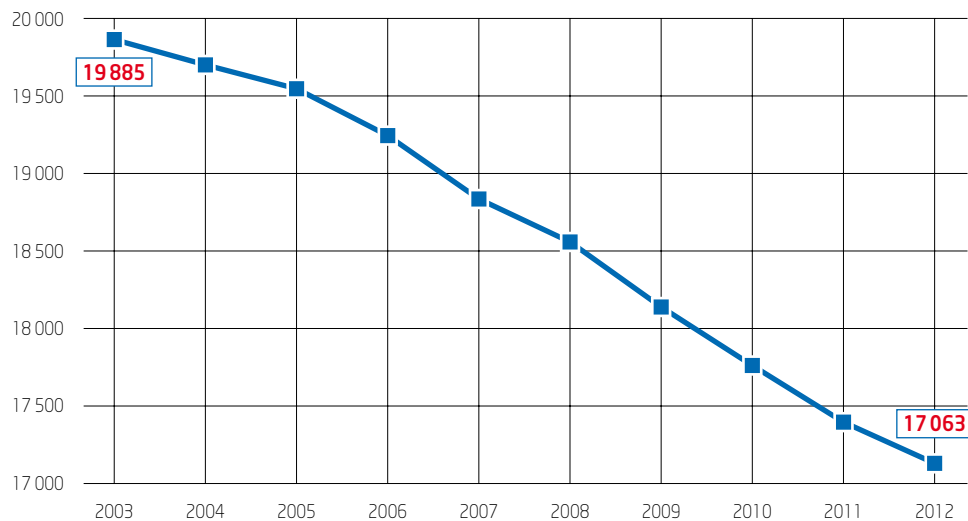
	2011	2012
Agents en activité dont :	17 414	17 159
Catégorie A	4 033	4 097
Catégorie B	7 511	7 475
Catégorie C	5 870	5 587
Pourcentage de postes à profil au sein de la DGDDI	32,8 %	34,2 %

## ■ ► RÉPARTITION PAR BRANCHE D'ACTIVITÉ ET SPÉCIALITÉ

	2011	2012
<b>Répartition par branche d'activité</b>		
Agents appartenant à la branche des opérations commerciales et de l'administration générale	54 %	53,8 %
Agents appartenant à la branche de la surveillance	46 %	46,2 %
<b>Répartition par spécialité</b>		
Marins	580	610
dont agents féminins	7,4 %	7,9 %
Maîtres de chien	252	254
dont agents féminins	29 %	28,7 %
Motocyclistes	263	256
dont agents féminins	3 %	2,7 %
Personnels aériens (navigant, mécanicien, pilote)	183	191
dont agents féminins	1,1 %	1,6 %

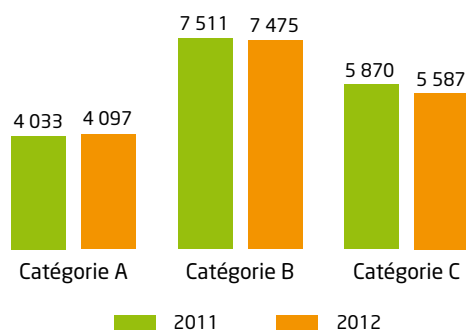
## ÉVOLUTION DES EFFECTIFS BUDGÉTAIRES DE LA DOUANE DEPUIS 2003

Nombre d'agents en ETPT

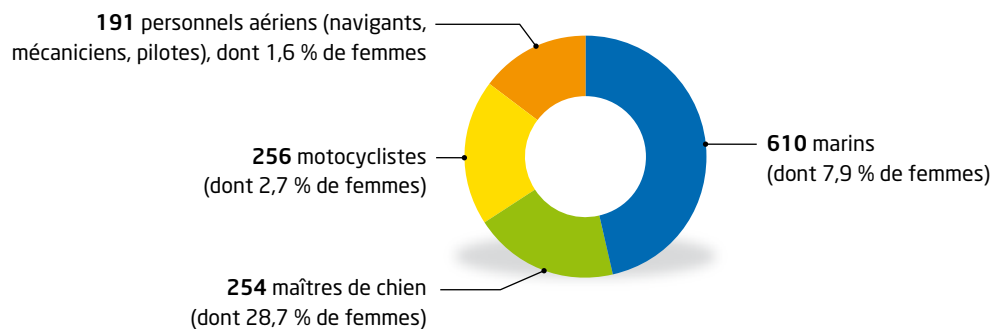


ETPT : Equivalent Temps Plein Travaillé.

## STRUCTURE GLOBALE DES EMPLOIS (EN NOMBRE D'AGENTS)



## RÉPARTITION 2012 PAR SPÉCIALITÉ



## ■ ► STRUCTURE DÉMOGRAPHIQUE

	2011	2012
<b>Répartition hommes/femmes globale</b>		
Effectifs masculins	63 %	63,1 %
Effectifs féminins	37 %	36,9 %
<b>Répartition hommes/femmes dans la branche opérations commerciales et de l'administration générale</b>		
Effectifs masculins	53,1 %	52,4 %
Effectifs féminins	46,9 %	47,6 %
<b>Répartition hommes/femmes dans la branche de la surveillance</b>		
Effectifs masculins	73,7 %	75,6 %
Effectifs féminins	26,3 %	24,4 %
Féminisation du premier grade du cadre supérieur (IP2)	39 %	41 %
<b>Âge des agents</b>		
Moyenne d'âge	46 ans	46 ans
Entre 19 et 34 ans	15 %	14 %
Entre 35 et 49 ans	43 %	42,4 %
Plus de 50 ans	42 %	43,6 %

## ■ ► FORMATION PROFESSIONNELLE

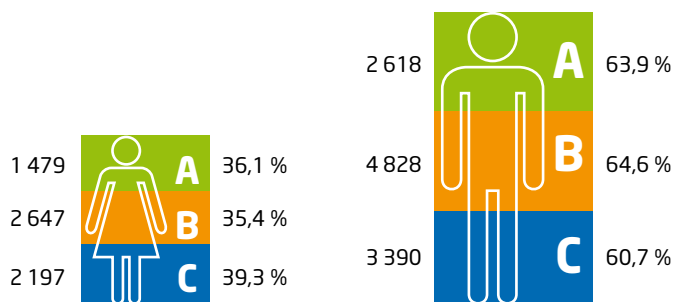
	2011	2012
Nombre d'agents ayant suivi une formation professionnelle	15844	15516
Nombre de jours de formation initiale et continue	228931	222122
Nombre de stagiaires en formation initiale et continue	104499	104868
Nombre de jours de formation continue par agent	6,2	6,4

## ■ ► INSERTION PROFESSIONNELLE ET DIVERSITÉ

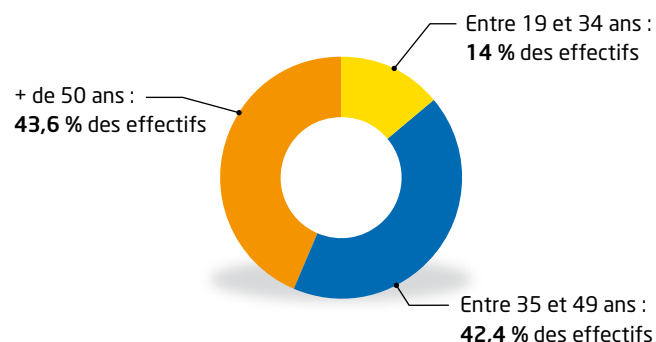
	2011	2012
Nombre d'agents handicapés (branche OP/CO AG uniquement)	805	889
Taux d'emploi	4,79 %	5,49 %



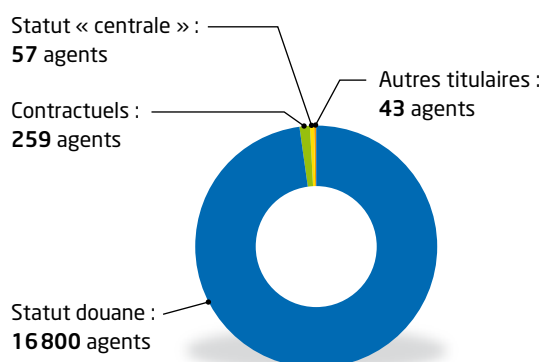
## TAUX DE FÉMINISATION ET NOMBRE D'AGENTS, PAR CATÉGORIE



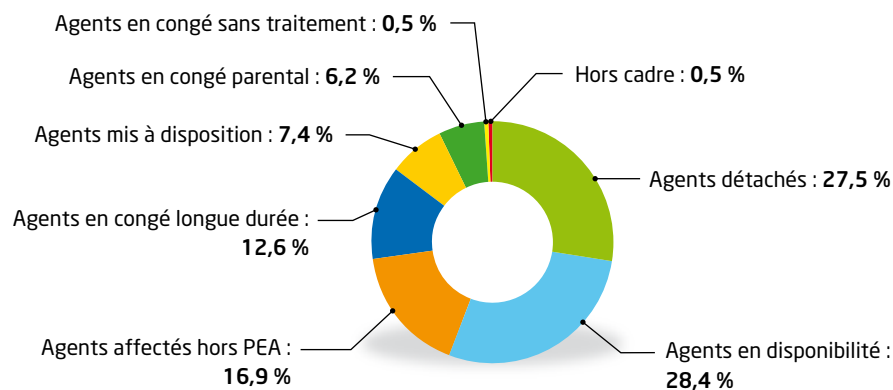
## MOYENNE D'ÂGE DES AGENTS



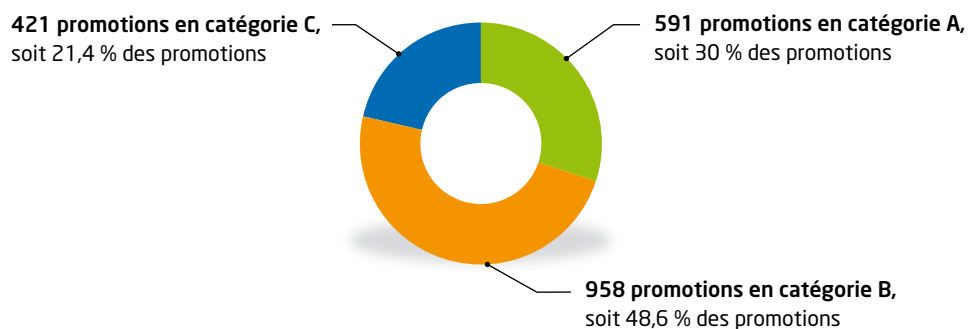
## POSITIONS STATUTAIRES PARTICULIÈRES



## POSITIONS STATUTAIRES PROVISOIRES



## TAUX DE PROMOTION INTERNE EN 2012



# Des moyens d'action modernes et opérationnels

## ■ ► MOYENS BUDGÉTAIRES

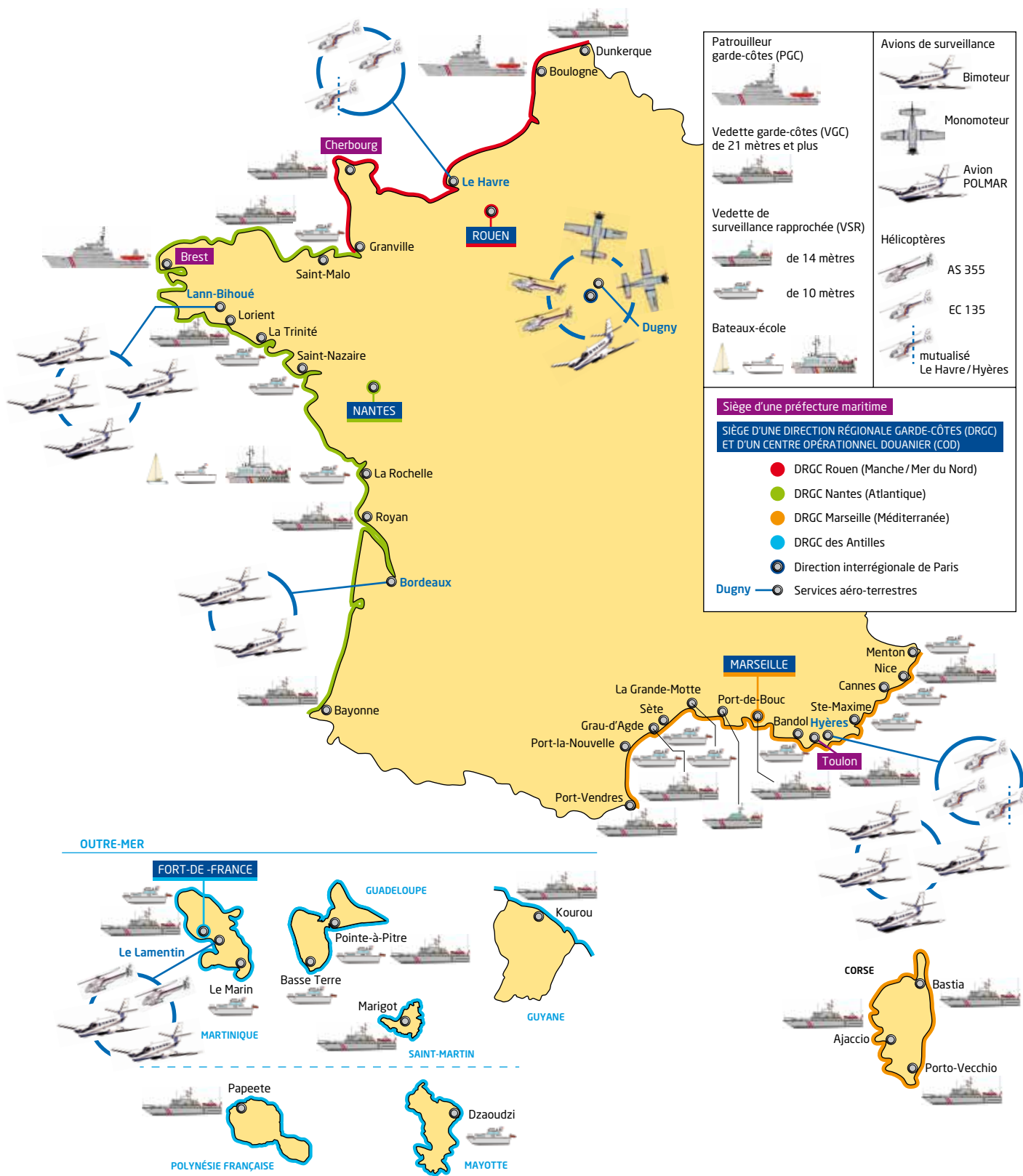
(dépendances constatées en M€, hors SCL et hors cotisations CAS-pensions)

	2009	2010	2011	2012
Personnel	791,3	797,8	797,7	798,4
Fonctionnement et dépenses diverses	163,4	166,9	167,5	162,7
Interventions	321,6	298,7	299,7	271,8
Investissement	31,8	31	25,5	32,9
<b>TOTAL</b>	<b>1 308,1</b>	<b>1 294,4</b>	<b>1 290,4</b>	<b>1 265,8</b>
Cotisations CAS-pensions	354,2	361,9	393,4	320,1

## ■ ► MOYENS MATÉRIELS

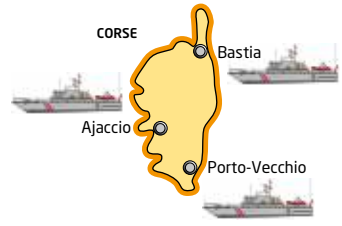
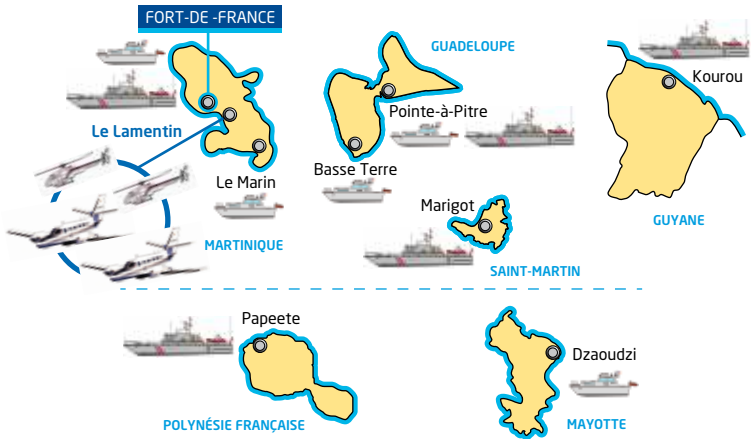
	Nombre de	2011	2012
Parc terrestre	Véhicules	2810	2815
	Motos	400	433
Flottes navale et aérienne	Patrouilleurs garde-côtes de 43 mètres	2	2
	Vedettes garde-côtes de 19 à 32 mètres	19	19
	Vedettes de surveillance rapprochée de 10 à 14 mètres	17	17
	Bateaux-école	3	3
	Avions biturbines	13 (dont 2 POLMAR)	17 (dont 2 POLMAR et 4 Beechcraft KA 350)
	Avions monomoteur	2	2
	Hélicoptères	9	9
Matériels de détection	Scanners fixes	3	2
	Scanners mobiles	4	5
	Appareils à rayons X	65	67
	Densimètres	200	150
	Analyseurs de particules	15	23
	Radiamètres		45

DISPOSITIF DE SURVEILLANCE MARITIME ET AÉRIENNE DE LA DOUANE EN 2012



<p>Patrouilleur garde-côtes (PGC)</p>	<p>Avions de surveillance</p> <p>Bimoteur</p>
<p>Vedette garde-côtes (VGC) de 21 mètres et plus</p>	<p>Monomoteur</p>
<p>Vedette de surveillance rapprochée (VSR) de 14 mètres</p>	<p>Avion POLMAR</p>
<p>de 10 mètres</p>	<p>Hélicoptères</p> <p>AS 355</p>
<p>Bateaux-école</p>	<p>EC 135</p>
<p>● mutualisé Le Havre/Hyères</p>	
<p><b>Siège d'une préfecture maritime</b></p>	
<p><b>SIÈGE D'UNE DIRECTION RÉGIONALE GARDE-CÔTES (DRGC) ET D'UN CENTRE OPÉRATIONNEL DOUANIER (COD)</b></p>	
<p>● DRGC Rouen (Manche/Mer du Nord)</p>	
<p>● DRGC Nantes (Atlantique)</p>	
<p>● DRGC Marseille (Méditerranée)</p>	
<p>● DRGC des Antilles</p>	
<p>● Direction interrégionale de Paris</p>	
<p>Dugny ● Services aéro-terrestres</p>	

OUTRE-MER



# La performance de la douane française

## ■ ► UNE PERFORMANCE RECONNUE AU NIVEAU MONDIAL

Facilitation du commerce	Classement 2008 sur 118 pays	Classement 2009 sur 121 pays	Classement 2010 sur 125 pays	Classement mai 2012 sur 132 pays
Classement général de la France	19	17	20	20
Administration frontalière	26	19	21	19
Efficacité de l'administration douanière	40	25	24	23
Efficacité des procédures import-export	23	10	10	9
Efficacité du processus de dédouanement	21	21	17	14
Documents pour importer (nombre de)	13	1	1	1
Documents pour exporter (nombre de)	*	1	1	1

\* Indicateur non pris en compte dans le rapport 2008 du WEF.

Source : The Global Enabling Trade Report May 2012 - World Economic Forum

## ■ ► UN DÉDOUANEMENT FRANÇAIS DE PLUS EN PLUS PERFORMANT

	2011	2012
<b>Un dédouanement rapide, dématérialisé</b>		
Délai d'immobilisation des marchandises	5 mn 57	4 mn 46
Taux de dématérialisation global*	80 %	84 %
<b>Des entreprises suivies et conseillées</b>		
Nombre de grands groupes suivis	107	115
Nombres d'entreprises (PME) suivies	2 139	2 154
Délivrance de statut d'OEA	574	831
Nombre d'informations traitées mensuellement pour établir le chiffre du commerce extérieur	9,9 M	13,7 M
<b>Des formalités facilitées et sécurisées</b>		
Immatriculation communautaire des entreprises (EORI)	269 262	310 930
Nombre de renseignements tarifaires contraignants délivrés	7 314	8 677
Exportateurs agréés autorisés à attester eux-mêmes de l'origine des marchandises	2 660	3 678
Seuil de déclaration statistique pour les déclarations d'échanges de biens (en euros)	460 000	460 000

\* Des déclarations en douane et des documents d'accompagnement.

## ■ ► LA DOUANE EN POINTE SUR LES TÉLÉSERVICES EN 2012

Nombre de téléprocédures accessibles par les opérateurs via le portail Pro.douane	21	Nombre de télédéclarations ICS <sup>2</sup> (millions)	6,6
Nombre global de télédéclarations (millions)	29,6	Nombre de télédéclarations ECS <sup>3</sup> (millions)	3,9
Nombre de télédéclarations DELTA <sup>1</sup> (millions)	12,8	Nombre de télédéclarations DEB <sup>4</sup> (millions)	1,1
Nombre de télédéclarations en matière viticole	77 090	Nombre de télédéclarations GAMMA (millions)	1,5

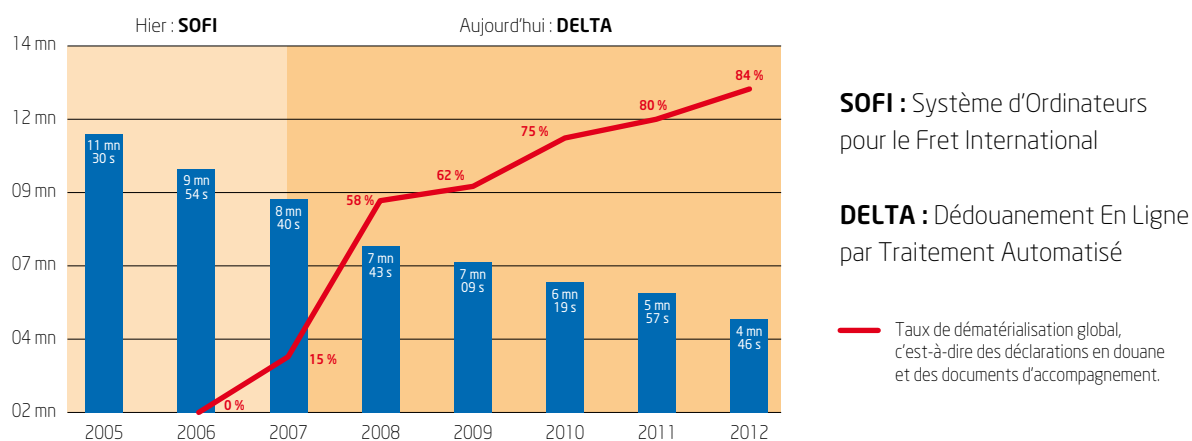
1. DELTA : Dédouanement En Ligne par Traitement Automatisé

2. ICS : Import Control System

3. ECS : Export Control System

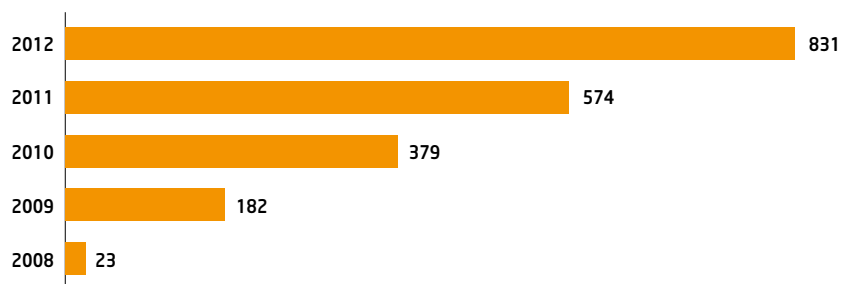
4. DEB : Déclaration d'échange de biens

## ÉVOLUTION DU TEMPS DE PASSAGE EN DOUANE ET DU TAUX DE DÉMATÉRIALISATION GLOBAL



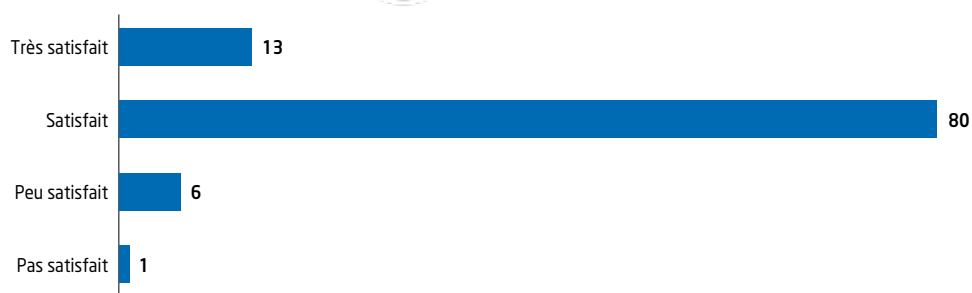
## DES ÉCHANGES À L'INTERNATIONAL SIMPLIFIÉS ET SÉCURISÉS AVEC LE STATUT D'OEA

### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES AGRÉÉS (OEA) PAR LA DOUANE



## QUALITÉ DE SERVICE

### ENQUÊTE DE SATISFACTION 2012 AUPRÈS DES OPÉRATEURS (résultat global)





# La douane et le commerce extérieur

## ► LES ACTEURS DU COMMERCE EXTÉRIEUR ET LA DÉMATÉRIALISATION

	Nombre d'entreprises		Nombre de lignes (en millions)		Taux de dématérialisation (lignes en %)	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Ensemble du commerce international	202 051	222 847	118,7	164,1	99,3	99,7
Commerce extracommunautaire	131 804	137 877	21,5	23,7	98,6	98,9
Exportations	86 744	90 863	12,5	13,1	98,3	98,8
Importations	82 442	86 364	9,0	10,7	98,9	99,1
Commerce intracommunautaire	147 589	148 263	97,2	140,4	99,5	99,9
Exportations	66 144	63 968	47,7	69,6	99,5	99,8
Importations	109 079	110 660	49,4	70,8	99,6	99,9

Métropole + DOM  
Champ : tous régimes

## ► LES ÉCHANGES DE LA FRANCE EN 2012 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	Année 2012			Évolution 2012-2011 (%)	
	Export	Import	Solde	Export	Import
Ensemble CAF-FAB hors matériel militaire	434 098	518 389	- 84 291	3,3	1,4
Union européenne	256 815	298 409	- 41 594	0,3	1,4
Zone euro	202 866	244 840	- 41 974	- 0,2	1,6
Nouveaux États Membres	21 169	27 091	- 5 922	0,7	- 0,7
Pays tiers	177 283	219 980	- 42 697	8,1	1,4
Europe hors UE	35 392	44 359	- 8 967	9,2	- 8,7
Afrique	28 190	28 845	- 655	0,0	7,4
Amérique	41 952	46 474	- 4 522	12,5	9,7
Proche et Moyen Orient	13 619	10 952	2 667	- 5,7	- 5,6
Asie	55 645	80 875	- 25 230	13,1	2,0
Divers	2 484	8 475	- 5 990	0,8	2,5

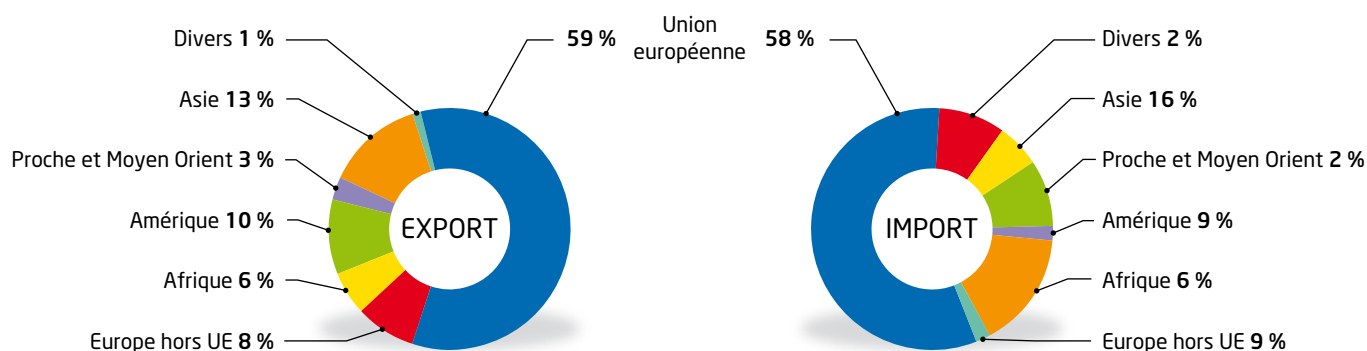
Données brutes estimées, valeurs en M€

## LES ÉCHANGES DE LA FRANCE EN 2012 PAR PRODUITS

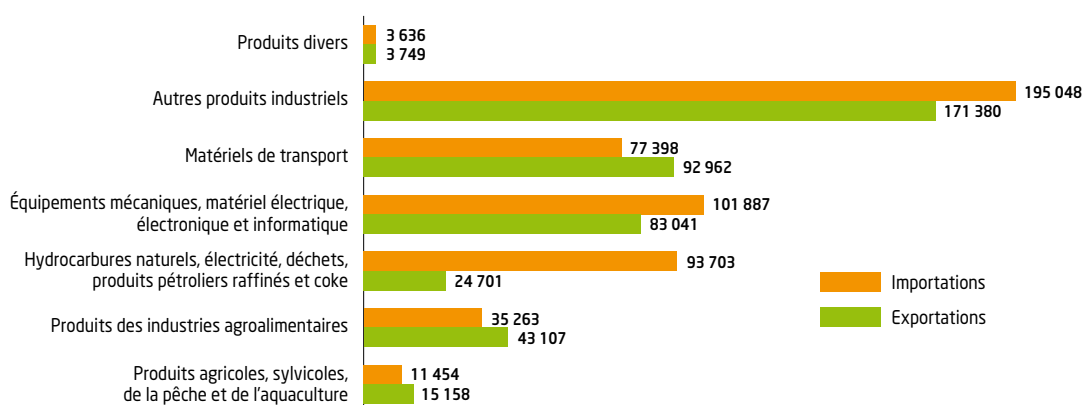
	Année 2012			Évolution 2012-2011 (%)	
	Export	Import	Solde	Export	Import
Ensemble CAF-FAB hors matériel militaire	434 098	518 389	- 84 291	3,3	1,4
Produits agricoles, sylvicoles, de la pêche et de l'aquaculture	15 158	11 454	3 704	- 5,1	0,4
Produits des industries agroalimentaires	43 107	35 263	7 844	5,2	3,4
Hydrocarbures naturels, électricité, déchets, produits pétroliers raffinés et coke	24 701	93 703	- 69 002	- 1,4	22,6
Équipements mécaniques, matériel électrique, électronique et informatique	83 041	101 887	- 18 846	2,1	- 2,1
Matériels de transport	92 962	77 398	15 564	7,5	1,9
Autres produits industriels	171 380	195 048	- 23 669	2,6	0,1
Exemple : Textiles, habillement, cuir et chaussures	19 109	30 485	- 11 377	4,4	- 0,8
Exemple : Produits chimiques, parfums et cosmétiques	52 501	44 768	7 733	1,9	1,3
Exemple : Produits pharmaceutiques	28 807	25 760	3 047	13,1	9,2
Exemple : Produits métallurgiques et produits métalliques	31 997	37 248	- 5 250	- 3,6	- 6,5
Produits divers	3 749	3 636	114	4,4	- 4,7

Données brutes estimées, valeurs en M€

## LES ÉCHANGES DE LA FRANCE EN 2012 PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

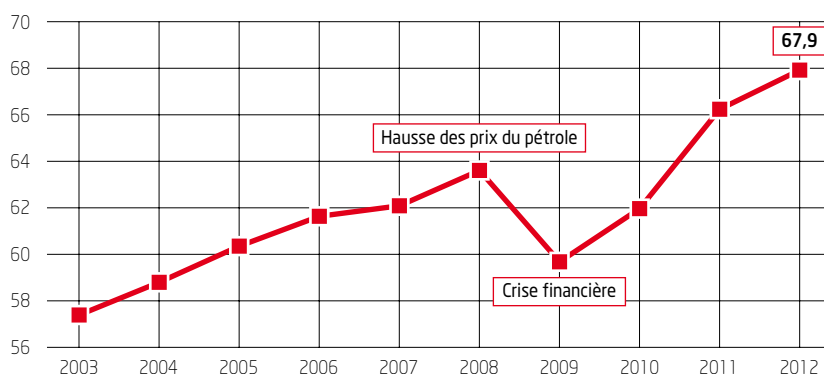


## LES ÉCHANGES IMPORT/EXPORT DE LA FRANCE EN 2012 PAR GRANDS GROUPES DE PRODUITS



# La fiscalité douanière en 2012

## ÉVOLUTION DES RECETTES PERÇUES PAR LA DOUANE EN MILLIARDS D'€



## ÉVOLUTION DES RECETTES DOUANIÈRES EN MILLIONS D'€ (DÉTAIL)

	2011	2012
<b>Dédouanement</b>	<b>12 809</b>	<b>12 828</b>
Droits de douane	2 042	1 952
TVA import	10 743	10 853
Autres	24	23
<b>Énergie et environnement</b>	<b>36 255</b>	<b>37 337</b>
TICPE	24 856	24 095
TSC DOM	460	467
TVA pétrole	9 958	11 146
TICGN + TICFE + TICHLC	325	335
Contribution exceptionnelle sur la valeur des stocks de produits pétroliers	-	548
Taxes et rémunérations pour le compte de professionnels du pétrole	9	13
TGAP	647	733
<b>Contributions indirectes</b>	<b>14 991</b>	<b>15 784</b>
Alcools et boissons	3 267	3 831
Tabacs	11 601	11 826
Autres CI	123	128
<b>Octroi de mer et activités maritimes</b>	<b>1 591</b>	<b>1 567</b>
Octroi de mer	1 068	1 055
Droits de ports	477	467
DAFN	46	46
<b>TSVR - Taxe sur certains véhicules routiers (dite taxe à l'essieu)</b>	<b>170</b>	<b>171</b>
<b>Divers</b>	<b>332</b>	<b>259</b>
<b>Total</b>	<b>66 150</b>	<b>67 946</b>

TICPE : taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques

TSC DOM : taxe spéciale de consommation dans les DOM

TICGN : taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel

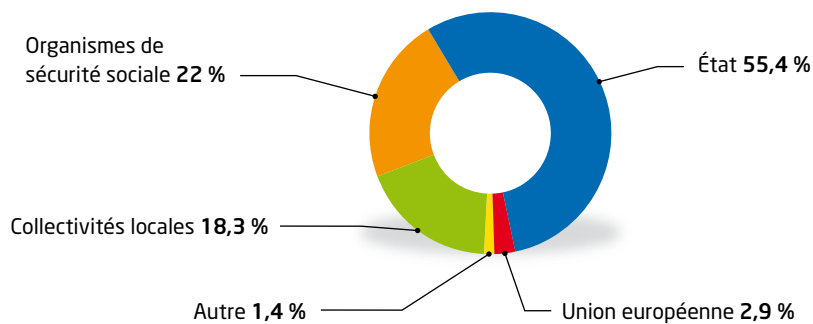
TICFE : taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité

TICHLC : taxe intérieure de consommation sur les houilles, lignites et coques dite « taxe charbon »

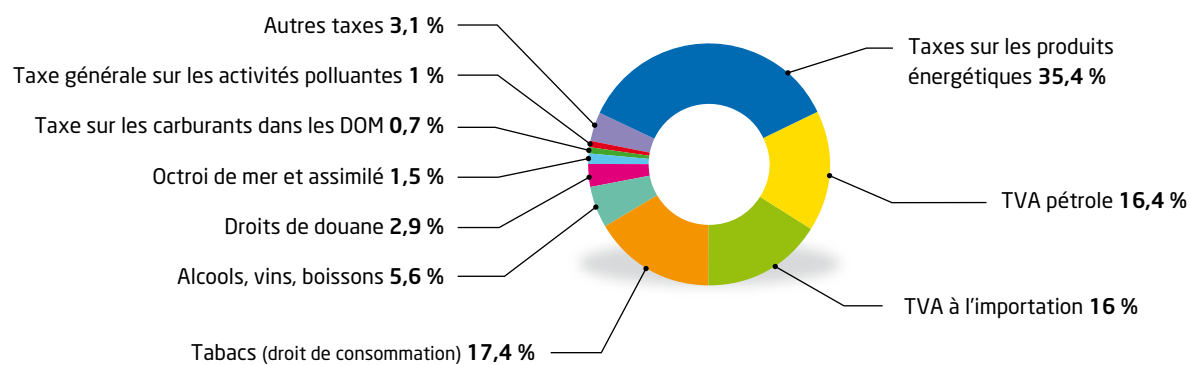
TGAP : taxe générale sur les activités polluantes

DAFN : droit annuel de francisation et de navigation

## ■ ► RÉPARTITION DES RECETTES PERÇUES PAR LA DOUANE EN 2012 PAR BÉNÉFICIAIRE



## ■ ► PRINCIPALES PERCEPTIONS DOUANIÈRES EN 2012



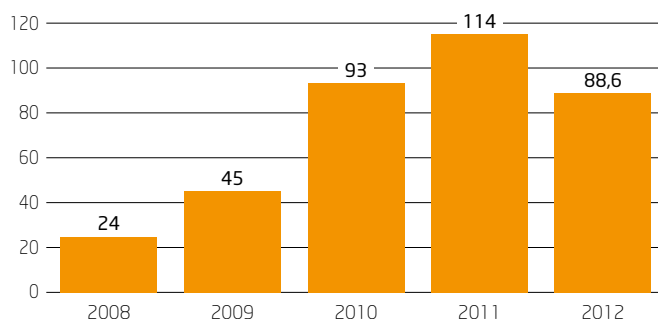
# La lutte contre la criminalité organisée

## ■ ► DÉMANTELER LES TRAFICS INTERNATIONAUX DE STUPÉFIANTS

Données générales sur les saisies douanières de stupéfiants		
	2011	2012
Quantité totale saisie (tonnes) dont :	42,1	33,8
cannabis (tonnes)	30,5	24
cocaïne (tonnes)	8,3	4,6
héroïne (tonnes)	0,37	0,26
khat (tonnes)	1,8	4,5
amphétamines (tonnes)	0,57	0,3
métamphétamines (tonnes)	0,49	0,05
ecstasy (doses)	2 177 400	53 899
LSD (doses)	836	905
méthadone (doses)	2 660	3 834
Valeur totale sur le marché de gros (M€) :	425	256
dont cocaïne (M€)	334,1	186,2
Valeur des stupéfiants saisis à l'étranger grâce à la douane française (M€)	114	88,6

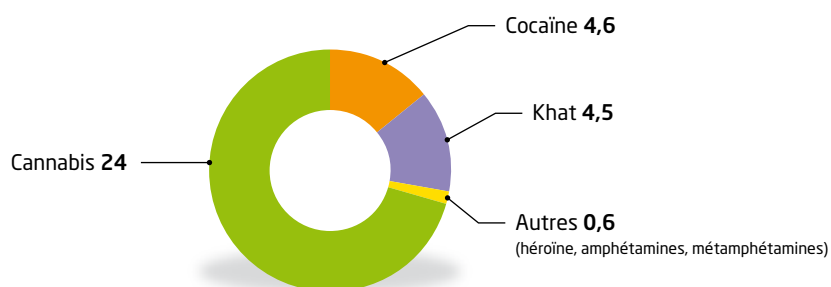
## ■ ► LA COOPÉRATION OPÉRATIONNELLE INTERNATIONALE : UNE RÉALITÉ AU QUOTIDIEN DE LA LUTTE ANTI-DROGUE

VALEUR DES STUPÉFIANTS SAISIS À L'ÉTRANGER  
GRÂCE À LA DOUANE FRANÇAISE DEPUIS 2008 (EN M€)



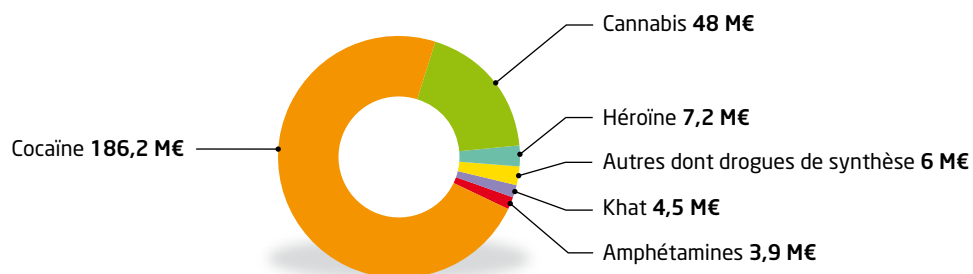


## PRINCIPAUX STUPÉFIANTS SAISIS PAR LA DOUANE EN 2012 (EN TONNES)\*



\* Hors Ecstasy, LSD et méthadone exprimés en doses.

## VALEUR DE L'ENSEMBLE DES STUPÉFIANTS SAISIS PAR LA DOUANE FRANÇAISE EN 2012 EN M€



■ ► **COMBATTRE LES RÉSEAUX DE CONTREBANDE DE TABACS ET DE CIGARETTES**

**Données générales sur les saisies de tabacs**

	2011	2012
Nombre de constatations	13 258	11 067
Quantité totale saisie (en tonnes)	462	371
Valeur totale des saisies (en M€)	109	80,3

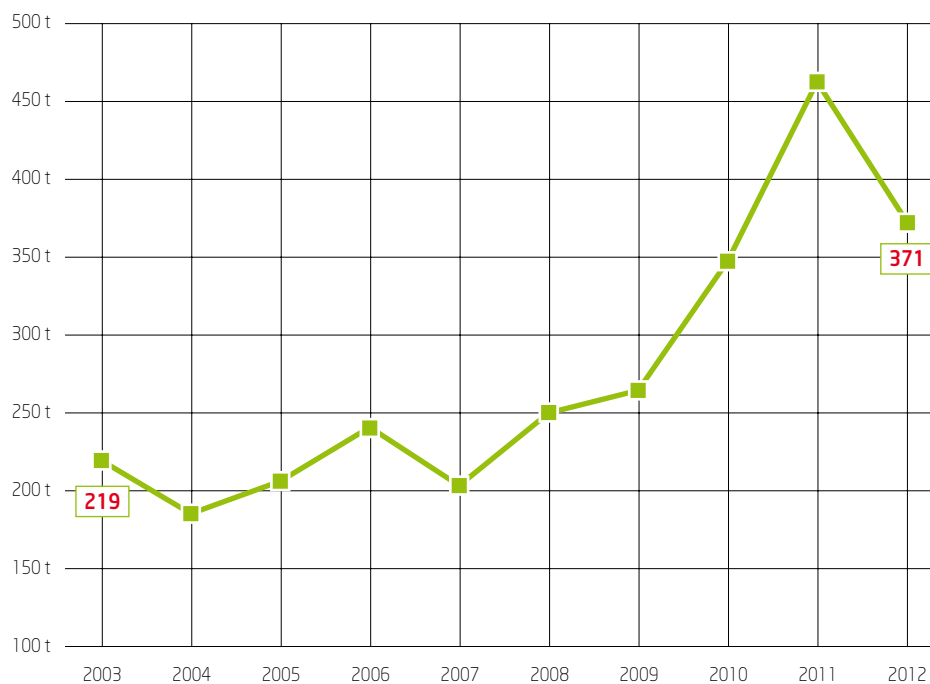
**Évolution des saisies annuelles (en tonnes)**

2003	219
2004	185
2005	206
2006	240
2007	203
2008	250
2009	264
2010	347
2011	462
2012	371

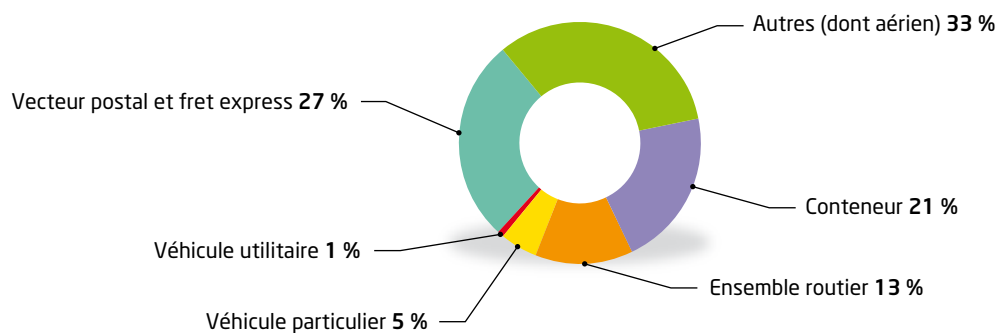
**Part des vecteurs fret express et postal**

	2011	2012
Nombre de constatations	3 565	2 993
Part dans le total des saisies de tabacs	27 %	27 %
Quantités de tabac saisies (en tonnes)	36	30

### ÉVOLUTION DES SAISIES DE TABACS SUR 10 ANS (EN TONNES)



### RÉPARTITION DES SAISIES DE TABACS PAR MOYENS DE TRANSPORT EN %



# Protéger les entreprises et les consommateurs

## ■ ► LUTTER CONTRE LA CONTREFAÇON

Évolution des saisies de contrefaçons sur 10 ans, en valeur	
	Valeur totale des saisies (en M€)
2003	116
2004	219
2005	288
2006	284
2007	418
2008	480
2009	287
2010	421
2011	414
2012	287

## ■ ► PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DES CONTREFAÇONS SAISIES EN 2012

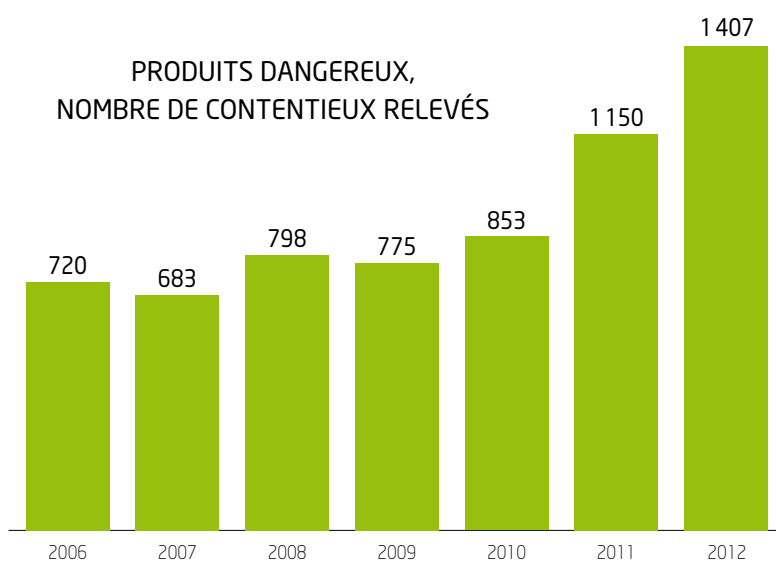
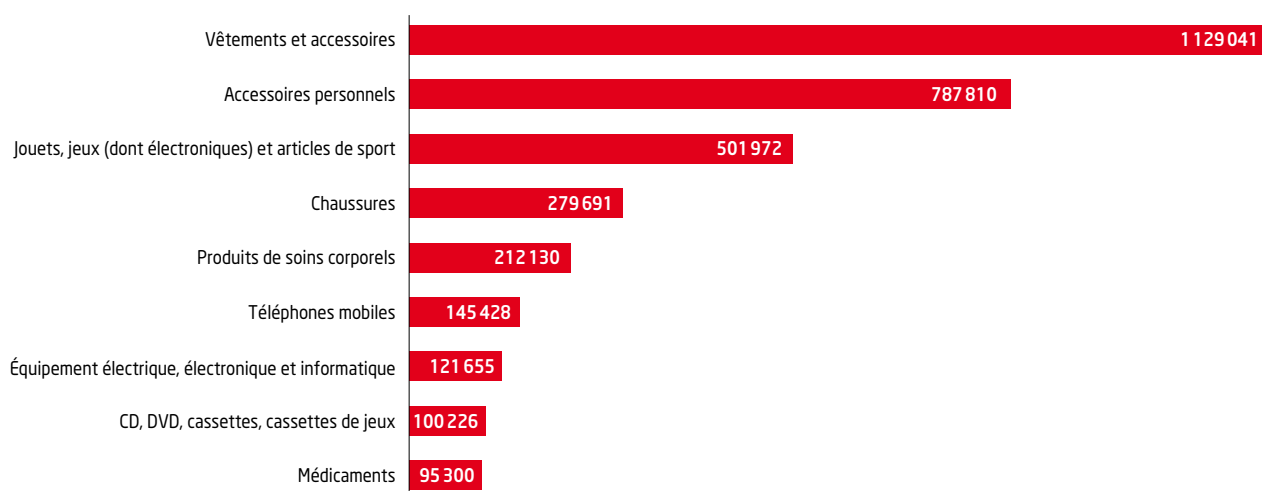
Asie	69,4 %
Europe	16 %
Reste du monde	12,5 %
Afrique	2,1 %

## ■ ► PROTÉGER LE CONSOMMATEUR

	2011	2012
Nombre de contentieux protection du consommateur*	4 200	6 122
Nombre total d'articles concernés (en million d'articles)	30	51

\* Infractions aux normes sanitaires, phytosanitaires, techniques et de santé.

### PRINCIPALES SAISIES DE CONTREFAÇONS PAR TYPE DE PRODUITS EN 2012 (en nombre d'articles)





# Préserver l'environnement et le patrimoine

## ■ ► LUTTER CONTRE LES POLLUTIONS MARINES : UNE DISSUASION EFFICACE

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pollutions constatées	343	275	221	227	283	203	168	102	119	93

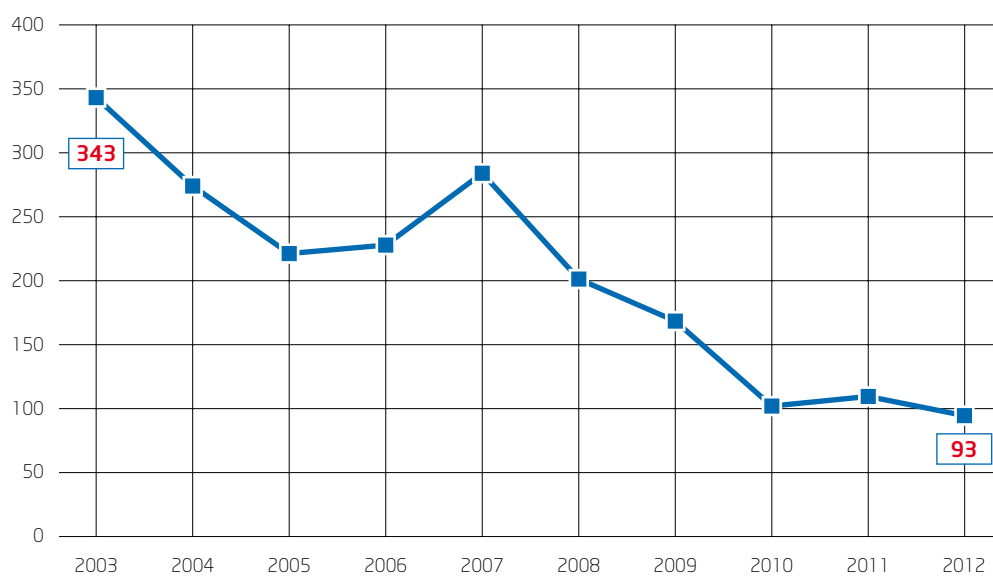
## ■ ► DÉFENDRE LE PATRIMOINE NATUREL ET LES ESPÈCES MENACÉES

	2011	2012
<b>Défense du patrimoine naturel et des espèces menacées</b>		
Nombre de constatations	667	541
Nombre de spécimens saisis	12 359	5 841
Quantités de produits divers saisis (en tonnes)	8	7,3
<b>Nombre de saisies d'espèces menacées par type</b>		
Corail et ivoire	24 %	21 %
Caviar	22 %	20 %
Animaux vivants	11 %	16 %
Animaux naturalisés	4 %	4 %
Autres, y compris cuirs et peaux	39 %	39 %
<b>Répartition des spécimens d'animaux vivants saisis</b>		
Oiseaux	34	88
dont perroquets	12	35
autres	22	53
Reptiles	233	604
dont caméléons, iguanes, lézards, varans	18	71
serpents	2	10
tortues	213	523
Autres animaux	5	417

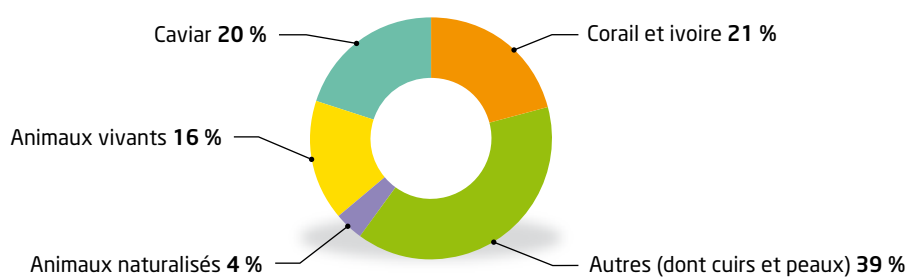
## ■ ► PROTÉGER LE PATRIMOINE CULTUREL

	2011	2012
Nombre de constatations	44	87

### ÉVOLUTION DES POLLUTIONS MARINES CONSTATÉES PAR LA DOUANE, NOMBRE DE CONSTATATIONS



### PROTECTION DES ESPÈCES MENACÉES NOMBRE DE SAISIES PAR TYPE



# Contrat Pluriannuel de Performance 2012-2013

## Indicateurs de performance

### ■ ► ENGAGEMENT 1 - LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION PARTENAIRE DES ENTREPRISES À L'INTERNATIONAL

INDICATEURS	Unité	Résultat 2011	Cible 2012	Résultat 2012
Taux de satisfaction des usagers	%	83,8 %	83 %	93 %
Entreprises faisant l'objet d'une démarche personnalisée	nombre	2 139	2 000	2 154
Indice global de dématérialisation du dédouanement	%	80 %	81 %	84 %
Délai moyen d'immobilisation des marchandises	minute seconde	5 mn 57 s	6 mn 35 s	4 mn 46 s
Efficacité du ciblage des déclarations en douane	pour 10 000	88	82	134
Nombre de contentieux protection du consommateur	nombre	1 153	4 000	6 122
Part des importations-exportations réalisées par les OEA*	%	-	25 %	27,3 %

\* Nouvel indicateur du CPP 2012-2013

### ■ ► ENGAGEMENT 2 - LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION DE PROTECTION DU TERRITOIRE ET DES CITOYENS

INDICATEURS	Unité	Résultat 2011	Cible 2012	Résultat 2012
Montant des saisies de produits stupéfiants	million €	425,1	340	255,8
Montant des saisies de tabacs et cigarettes de contrebande	million €	108,8	82,5	80,3
Nombre d'articles de contrefaçons saisis	million articles	8,9	6	4,6
Nombre de contentieux à enjeu de lutte contre la fraude	nombre	8 831	6 200	8 559
Taux de disponibilité opérationnelle des unités de la surveillance	%	78 %	79,4 %	80,8 %
Indice de coopération opérationnelle	nombre	816	6 100	5 486
Montant des saisies d'avoires criminels par le SNDJ*	million €	-	5	7,2
Contribution au dispositif de lutte contre les pollutions marines*	%	-	80 %	81,6 %

\* Nouvel indicateur du CPP 2012-2013

### ■ ► ENGAGEMENT 3 - LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION FISCALE MODERNE

INDICATEURS	Unité	Résultat 2011	Cible 2012	Résultat 2012
Nombre de contentieux énergétiques et environnementaux à enjeu	nombre	503	530	426
Taux d'intervention sur les recettes douanières	%	0,49 %	0,50 %	0,47 %
Montant des droits et taxes redressés	million €	265	290	294
Taux de recouvrement des droits et taxes redressés	%	45 %	64 %	58 %
Indice de qualité de gestion du CVI*	%	-	30 %	52,2 %
Indice de civisme fiscal*	%	-	99,1 %	99,1 %

\* Nouvel indicateur du CPP 2012-2013

### ■ ► ENGAGEMENT 4 - LA DOUANE, UNE ADMINISTRATION EN MOUVEMENT ET À L'ÉCOUTE DE SES PERSONNELS

INDICATEURS	Unité	Résultat 2011	Cible 2012	Résultat 2012
Taux de disponibilité des téléprocédures	%	98,5 %	98,8 %	98,1 %
Ratio d'occupation immobilière par agent en m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	12,7	12,5	12,8
Part de l'audience hiérarchique parmi les vecteurs d'information des agents	%	44 %	47 %	43 %
Proportion de postes à profil	%	32,8 %	33 %	34,2 %
Part des voitures particulières respectant le plafond de 120 g CO <sub>2</sub> /km*	%	-	60 %	60 %
Taux global de satisfaction des agents ayant participé à une formation initiale ou continue*	%	-	72,5 %	75,7 %

\* Nouvel indicateur du CPP 2012-2013

**Directeur de la publication :**

Hélène Crocquevieuille

**Rédacteur en chef :**

Serge Puccetti

**Réalisation :**

Direction générale des douanes et droits indirects  
Bureau Information et Communication

**Conception graphique :**

René Bertramo, 75011 Paris

**Crédits photos :**

© DGDDI

© Scanrail - Fotolia.com (page 38)

© Franck Boston - Fotolia.com (page 41)

© Agence Zoom - Grenoble (page 52)

Imprimé en France en 2013

**Imprimeur :**

L'Artésienne - BP 99 - 62802 Liévin Cedex

**Éditeur :**

Direction générale des douanes et droits indirects  
11, rue des deux Communes - 93558 Montreuil Cedex  
dg-bic@douane.finances.gouv.fr

Ce rapport annuel de performance est en ligne sur

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

**Dépôt légal :** juin 2013

**ISSN :** 1960-9345







Direction générale des douanes et droits indirects  
Bureau Information et Communication  
11, rue des Deux Communes - 93558 Montreuil Cedex

[www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)  
Twitter : @douane\_france

Juin 2013

