

# BAROMÈTRE

## DES DIRECTEURS DOUANE

### 2024



## INTRODUCTION

### AUTF - SON PREMIER BAROMÈTRE DOUANE VOICI LE POULS DES DIRECTEURS DOUANE !

Pour la première fois en 2023, l'AUTF, avec l'appui d'EUROGROUP Consulting, a lancé une consultation sous la forme d'un questionnaire permettant de recueillir et d'analyser la **perception des responsables Douane des chargeurs de l'écosystème douanier français**. Les éléments de cette première édition du Baromètre ont été réfléchis au sein de l'AUTF à partir des problématiques douanières rencontrées.

L'objectif est de disposer d'un outil simple, rapide et facilement exploitable, qui permette de réaliser une analyse annuelle du moral des responsables douane en France.

L'enquête a porté sur la période de l'année écoulée, 2023, et les réponses ont permis de dresser un état des lieux de la **perception des Responsables douane sur :**

- La qualité des relations avec les acteurs de l'écosystème douanier
- Les formalités et procédures douanières
- Les contrôles et contentieux
- La fonction douane au sein de l'entreprise

## SOMMAIRE

PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RÉSULTATS	4
LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LE/LES PRESTATAIRES RDE (HORS EXPRESSISTES)	6
LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LES EXPRESSISTES	10
LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES	13
LA PERCEPTION DES FORMALITÉS ET PROCÉDURES DOUANIÈRES	18
LA PERCEPTION DES CONTRÔLES ET CONTENTIEUX	22
MON RÔLE DE RESPONSABLE DOUANE DANS MON ENTREPRISE	26

# PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette évaluation s'est faite dans un contexte géopolitique tendu, nécessitant une veille soutenue, notamment dans le contexte du conflit russo-ukrainien et des sanctions mises en œuvre par l'Union européenne contre de la Russie. L'année 2023 a également été marquée par des évolutions majeures des systèmes d'informations (SI) douaniers au niveau européen (ICS2, PNTS, Delta Import) et par la mise en œuvre du Mécanisme d'Ajustement Carbone aux Frontières (CBAM).

Cette enquête a été réalisée auprès de l'ensemble des professionnels douaniers des adhérents de l'AUTF afin de mieux comprendre leur quotidien.

## NOTES

### 5,9 GLOBAL

Avec une note globale de 5,9 sur 10, le niveau de satisfaction des Responsables douane est légèrement au-dessus de la moyenne (notation de 1 à 10).

### PLUS EN DÉTAIL, VOICI LES SUJETS D'INQUIÉTUDE PUIS DE SATISFACTION

- 4,6 Qualité de ma relation avec les expressistes
- 4,9 La perception des formalités et procédures douanières
- 5,6 Perception des contrôles et contentieux
- 5,8 Mon rôle de responsable douane dans mon entreprise
- 6,6 Qualité de ma relation avec l'Administration des Douanes
- 7,7 Qualité de ma relation avec le/les prestataires RDE (hors expressistes)

## COMMENTAIRE GLOBAL

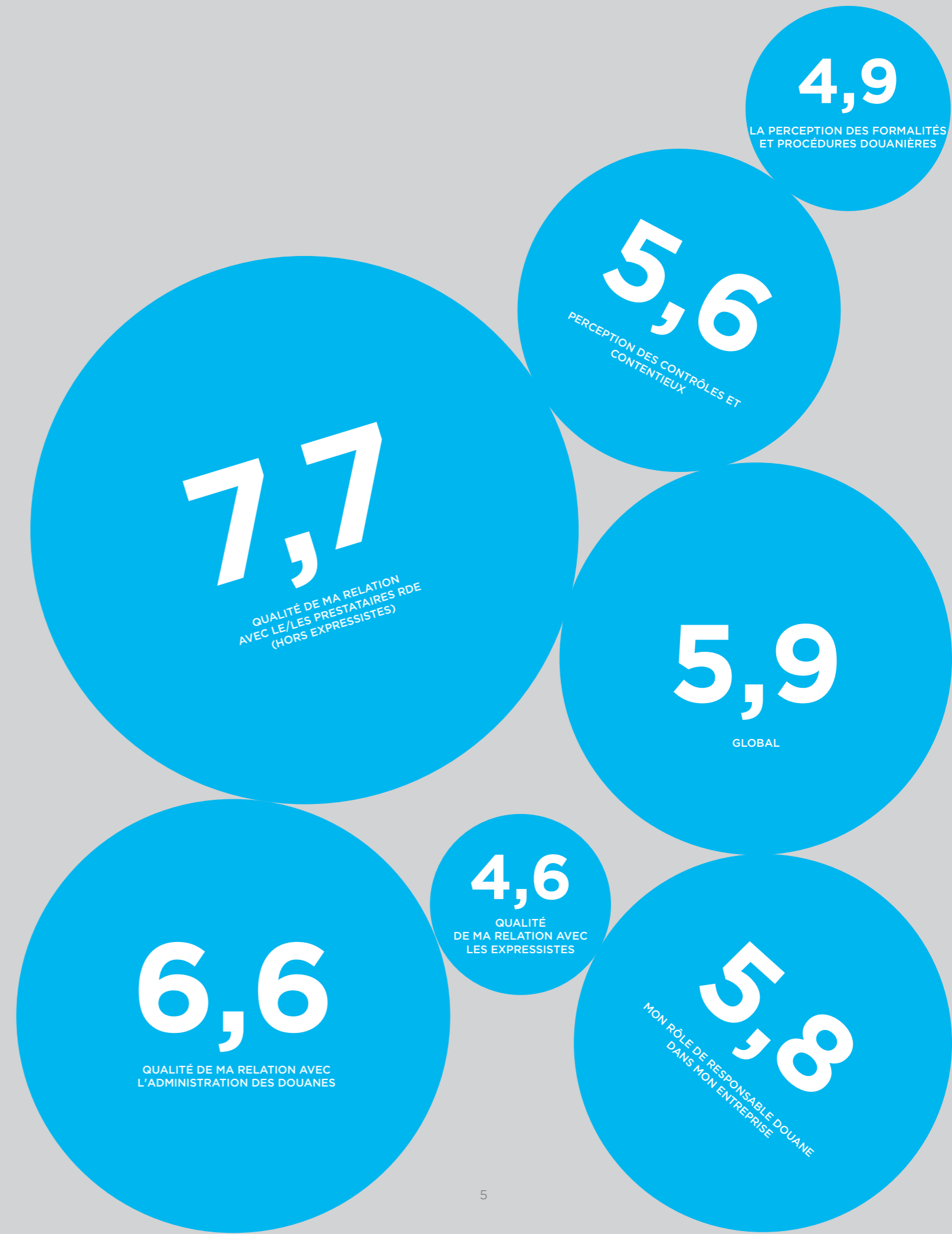
Dans l'ensemble, la satisfaction des Directeurs douane se situe en dessus de la moyenne, à l'exception notable de la qualité de leur relation avec les expressistes qui est jugée insatisfaisante. L'AUTF et les expressiste (UFEX) ont déjà décidé et prévu de travailler ensemble sur certains irritants.

On note une très bonne satisfaction des Responsables douane dans le cadre de leurs relations avec les prestataires Représentants en Douane Enregistrés, RDE (hors expressistes) avec une note de 7,7, bien au-delà de la moyenne.

La qualité de la relation avec l'Administration des Douanes est également considérée satisfaisante avec une note globale de 6,6. Si la relation des Responsables Douane avec leurs interlocuteurs de l'administration est jugée très satisfaisante (7,6), le Baromètre fait apparaître une crainte marquée dans les évolutions à venir de la réglementation. La perception des Responsables douane des formalités et procédures douanières est ainsi jugées problématique dans un contexte d'évolutions réglementaires massives, qui impactent nettement l'activité des entreprise chargeurs.

De la même façon, la perception des contrôles et contentieux douaniers par les Responsables douane est notée juste en dessus de la moyenne, en raison notamment de leur complexité et des ressources nécessaires.

Enfin, la perception des missions et des moyens dont disposent les responsables Douane dans leur entreprise se situe juste au-dessus de la moyenne avec une note de 5,8. Cette note moyenne met en évidence le caractère stratégique de la fonction douane, qui reste néanmoins peu connue et mal comprise dans les entreprises. L'accent est également mis sur les difficultés de recrutement et l'évolution des carrières.



# LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LE/LES PRESTATAIRES RDE (HORS EXPRESSISTES)

## NOTES

7,7 GLOBAL

### PAR QUESTIONS :

8,0 Facturation et reporting sont conformes

7,9 J'estime globalement la qualité de ma relation avec les prestataires RDE

7,8 J'estime globalement la qualité du service offert

7,7 La mise en œuvre de mon contrat est satisfaisante

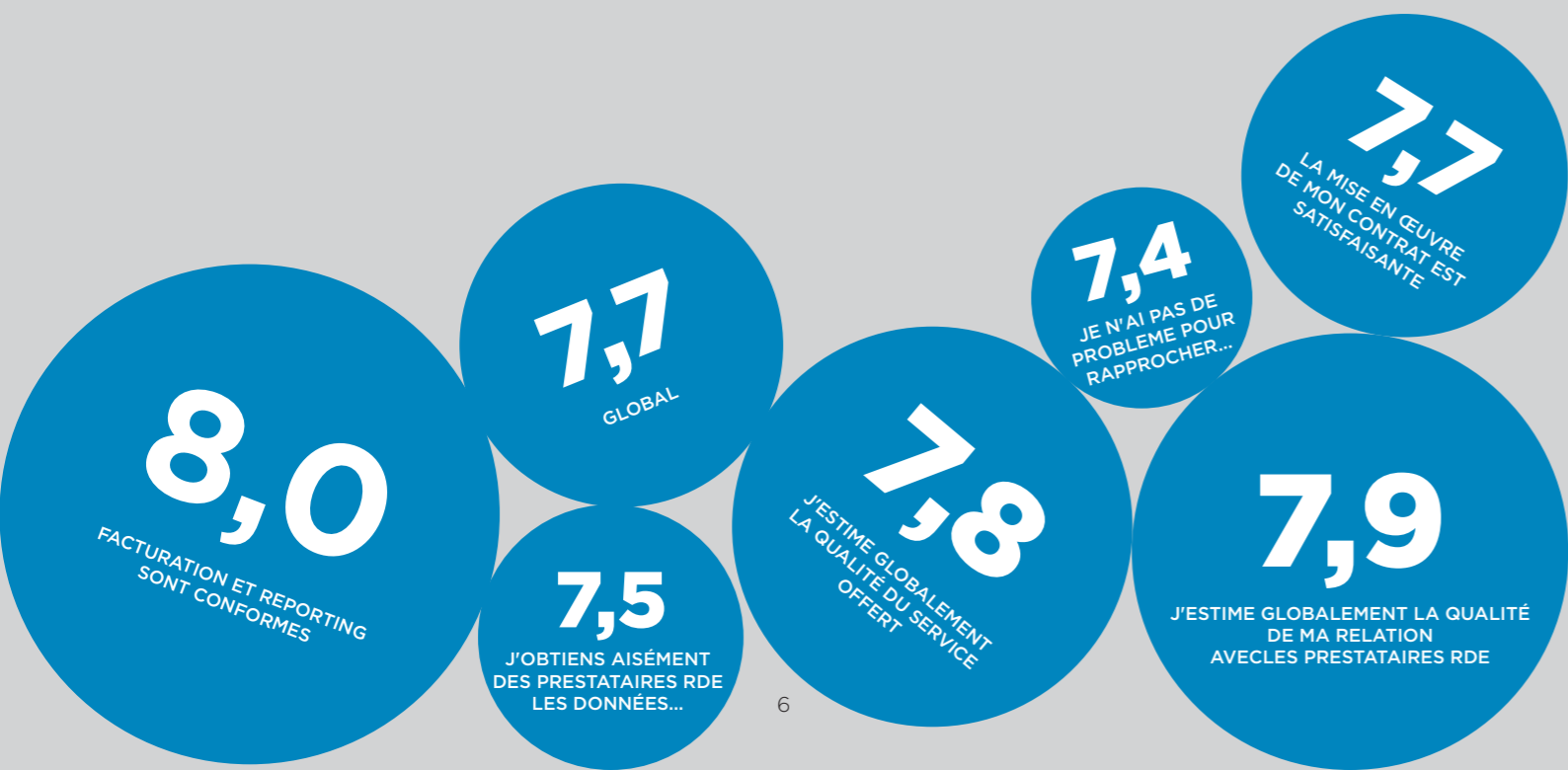
7,5 J'obtiens aisément des prestataires RDE les données ou documents demandés

7,4 Je n'ai pas de problème pour rapprocher l'autoliquidation de TVA d'importation avec la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée (CA3)

## COMMENTAIRE

La relation avec les prestataires RDE est plutôt satisfaisante, voire très satisfaisante, avec des notes au-dessus de 7. Le niveau de satisfaction de la mise en œuvre du contrat reflète les notes des questions de ce volet RDE.

La qualité du service offert, la qualité de leur relation avec les prestataires RDE et la conformité de la facturation et du reporting sont les 3 points sur lesquels les chargeurs sont les plus satisfaits, avec respectivement des notes égales à 7.8, 7.9 et 8.0. Les points d'attention et de vigilance porteraient sur la facilité d'obtention des données ou documents demandés aux prestataires RDE et rapprocher l'autoliquidation de TVA avec la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée (CA3). 14% ne passent pas par un RDE et font leur dédouanement en propre. Les écart types pour le prestataire idéal et les contrats maîtrisés sont de 3.



NOTE : 7,7

LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LE/LES PRESTATAIRES RDE (HORS EXPRESSISTES)

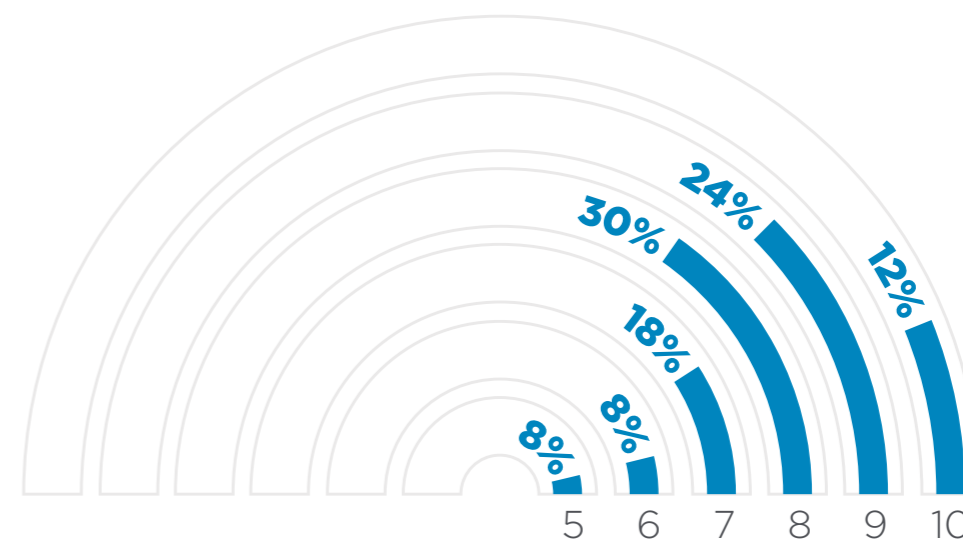
## QUESTION 1

NOTE : 7,9

### J'ESTIME GLOBALEMENT LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LES PRESTATAIRES RDE

5 notation

répondants



## COMMENTAIRE

Il n'y a aucune note au-dessous de 5 pour la qualité de leur relation avec les prestataires RDE.

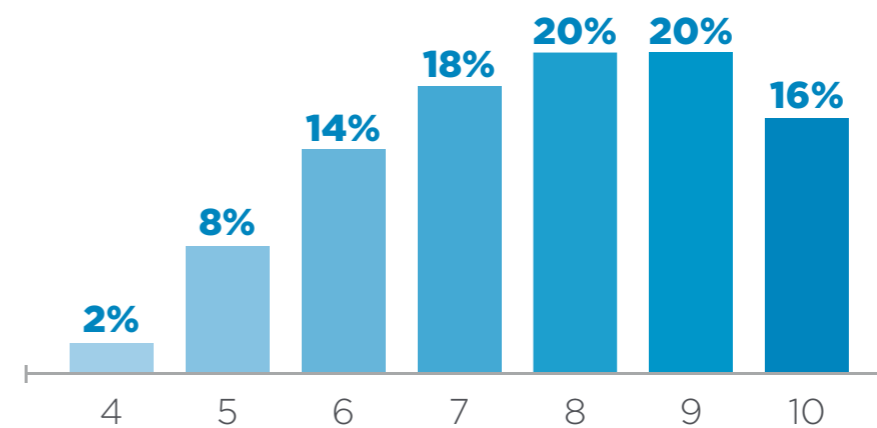
## QUESTION 2

NOTE : 7,7

### LA MISE EN ŒUVRE DE MON CONTRAT EST SATISFAISANTE

5 notation

répondants



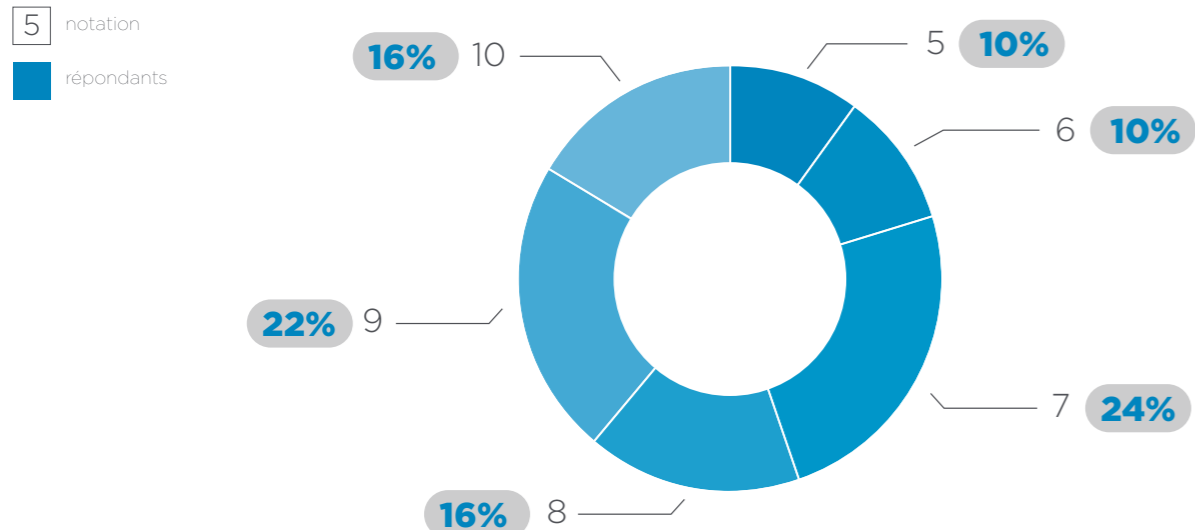
## COMMENTAIRE

Plus du tiers (37%) du panel ont jugé la mise en œuvre de leur contrat comme très satisfaisant (notes à 9 ou 10).

**QUESTION 3**

NOTE : 7,8

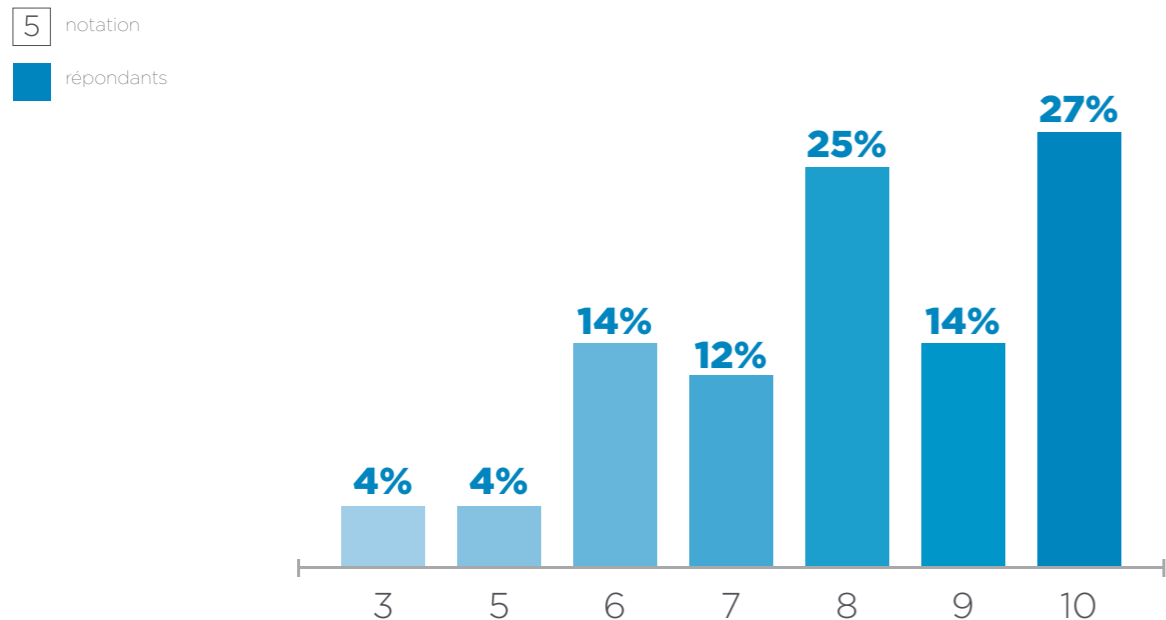
**J'ESTIME GLOBALEMENT LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT**



**QUESTION 4**

NOTE : 8,0

**FACTURATION ET REPORTING SONT CONFORMES**



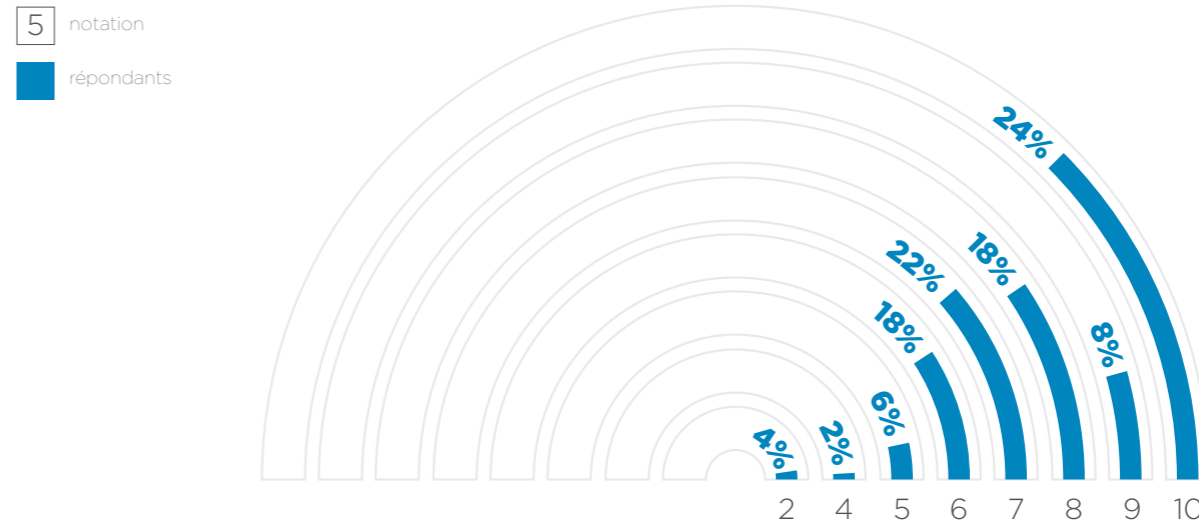
**COMMENTAIRE**

La conformité de la facturation et du reporting correspond à la satisfaction la plus élevée de cette partie (qualité de ma relation avec les prestataires RDE (hors expressistes)).

**QUESTION 5**

NOTE : 7,5

**J'OBTIENS AISÉMENT DES PRESTATAIRES RDE LES DONNÉES OU DOCUMENTS DEMANDÉS**



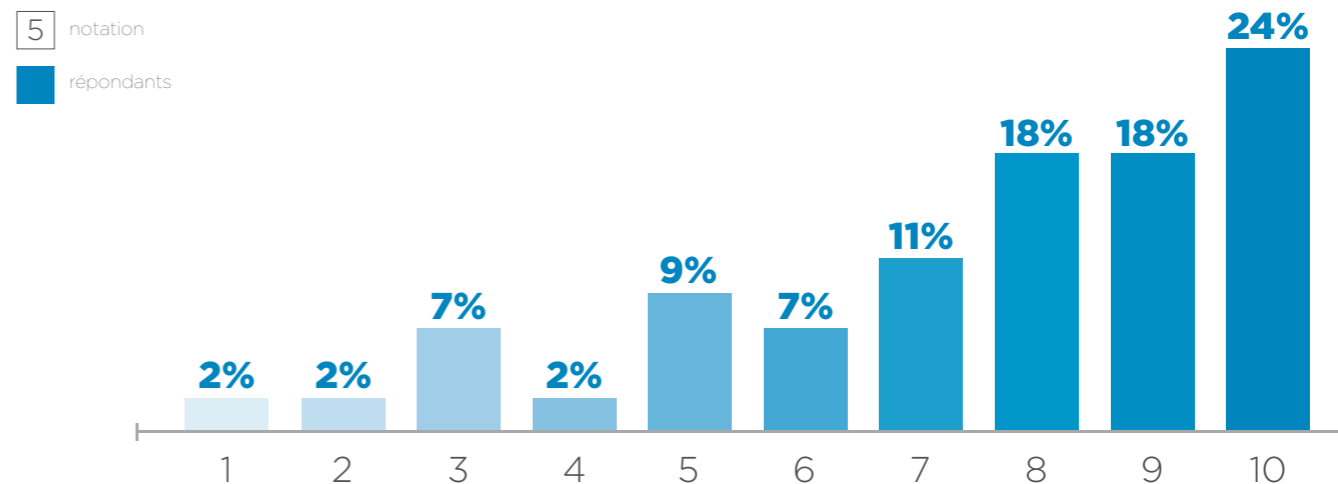
**COMMENTAIRE**

L'aisance pour obtenir des prestataires RDE les données ou documents demandés a une satisfaction en-dessous des autres questions de cette partie tout en restant bonne, avec la moitié du panel (51%) qui ont mis une note égale ou inférieure à 7.

**QUESTION 6**

NOTE : 7,4

**JE N'AI PAS DE PROBLEME POUR RAPPROCHER L'AUTOLIQUIDATION DE TVA D'IMPORTATION AVEC LA DÉCLARATION DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE (CA3)**



**COMMENTAIRE**

Les avis sont plus mitigés concernant le rapprochement de l'autoliquidation de TVA d'importation avec la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée (CA3). Cette question obtient la note la plus basse de cette partie tout en étant une bonne moyenne.

# LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LES EXPRESSISTES

## NOTES

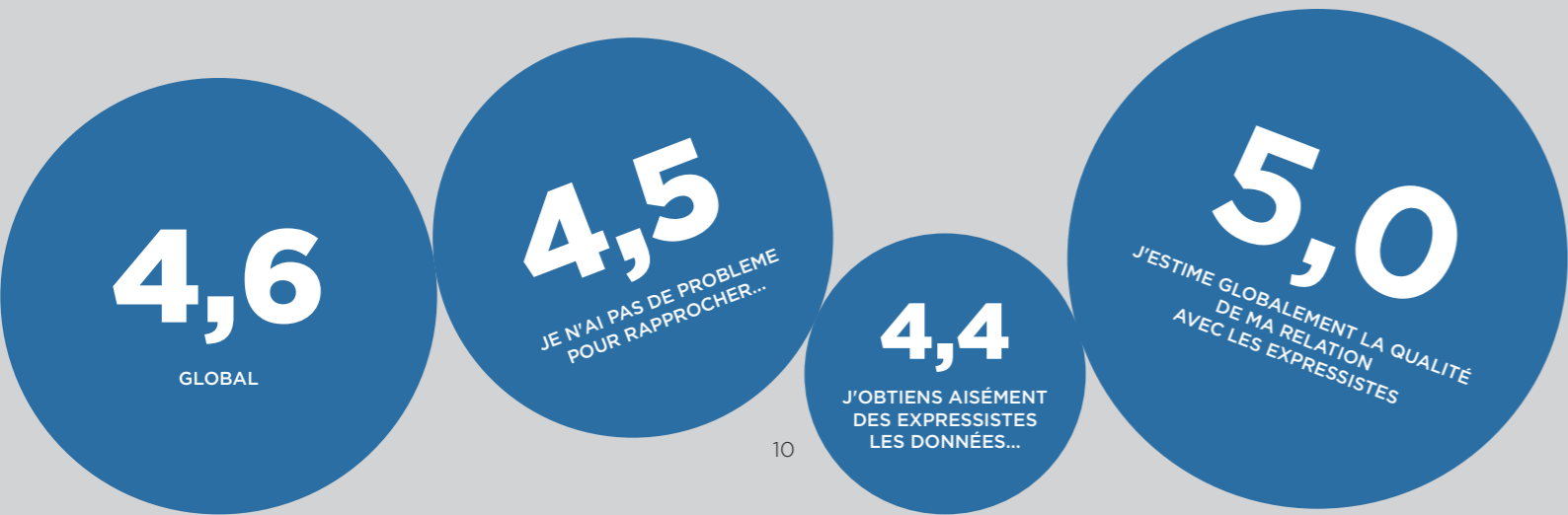
4,6 GLOBAL

### PAR QUESTIONS :

- 5,0 J'estime globalement la qualité de ma relation avec les expressistes
- 4,5 Je n'ai pas de problème pour rapprocher l'autoliquidation de TVA d'importation avec la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée (CA3)
- 4,4 J'obtiens aisément des expressistes les données ou documents demandés

## COMMENTAIRE

La relation avec les expressistes est la plus insatisfaisante pour les chargeurs, avec une note globale en dessous de la moyenne. La transmission des données et informations relatives aux dédouanement par les expressistes reste le point d'insatisfaction principal des directeurs Douane.



NOTE : 4,6

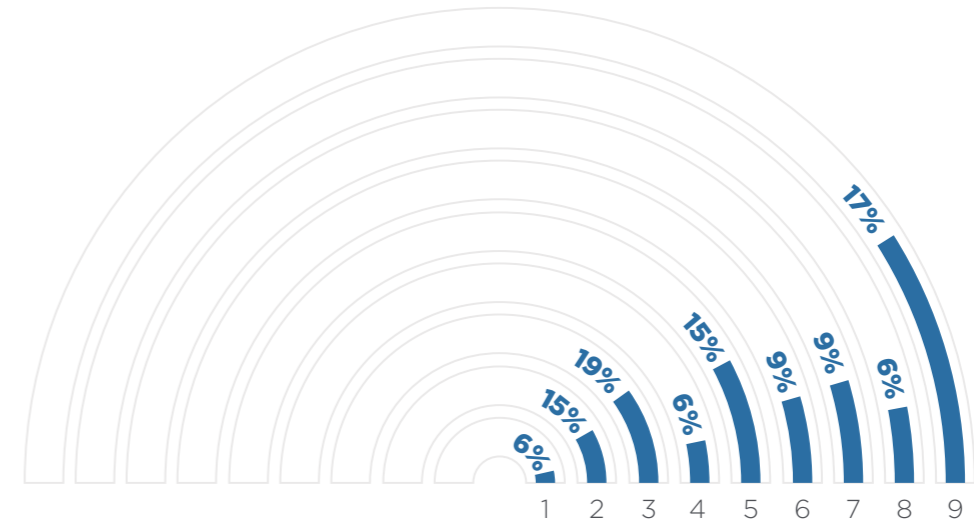
LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LES EXPRESSISTES

## QUESTION 7

NOTE : 5,0

### J'ESTIME GLOBALEMENT LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC LES EXPRESSISTES

5 notation  
répondants



### COMMENTAIRE

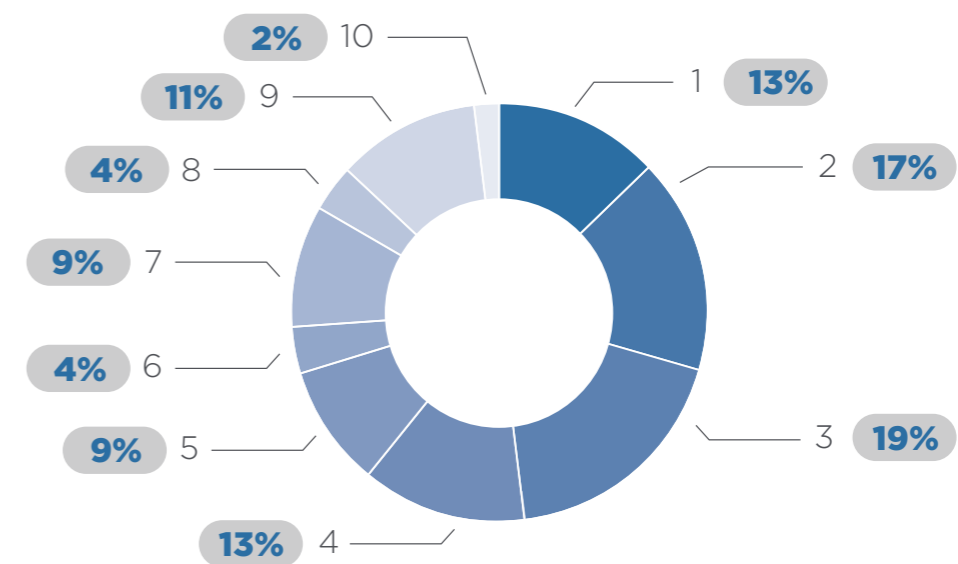
Environ 60% du panel ont mis une note égale ou inférieure à 5 pour la qualité de sa relation avec les expressistes. A l'opposé, leur relation avec les prestataires RDE est meilleure qui obtient une note strictement supérieure à 5 pour 92% du panel.

## QUESTION 8

NOTE : 4,4

### J'OBTIENS AISÉMENT DES EXPRESSISTES LES DONNÉES OU DOCUMENTS DEMANDÉS

5 notation  
répondants



### COMMENTAIRE

L'obtention des données ou documents demandés auprès des expressistes est considérée comme difficile par les chargeurs, avec un peu moins de deux tiers du panel qui donnent une note strictement inférieure à la moyenne.

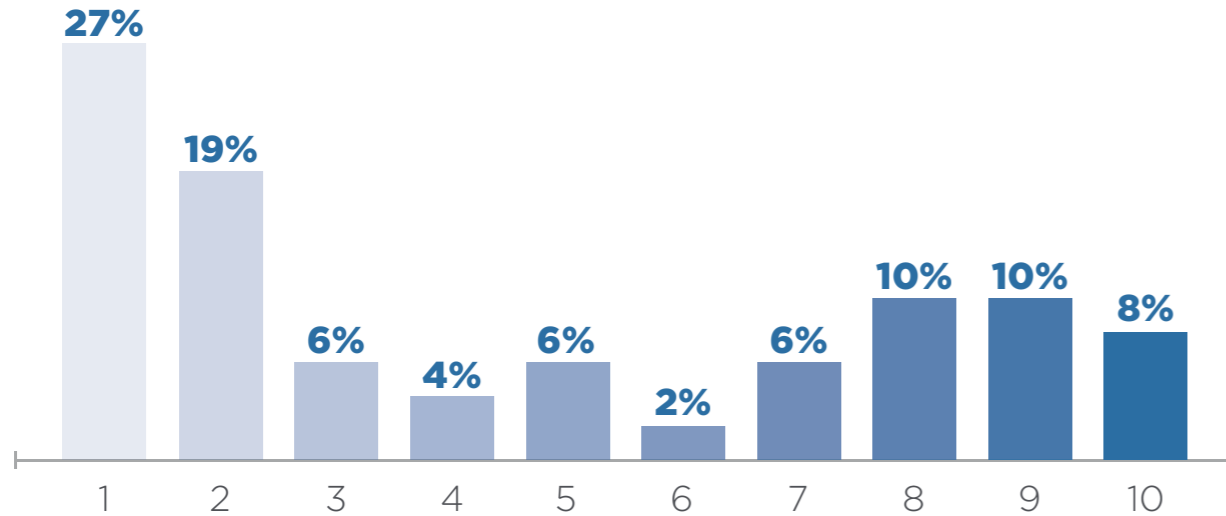
**QUESTION 9**

NOTE : 4,5

**JE N'AI PAS DE PROBLÈME POUR RAPPROCHER L'AUTOLIQUIDATION DE TVA D'IMPORTATION**

AVEC LA DÉCLARATION DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE (CA3)

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

La polarité des avis est importante sur la question du rapprochement de l'autoliquidation de TVA d'importation avec la déclaration de la taxe sur la valeur ajoutée (CA3). En effet, environ deux tiers du panel (62%) donnent une note strictement inférieure à 5 tandis qu'un peu plus d'un tiers du panel (35%) donnent une note strictement supérieure à 6).

**LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC L'ADMINISTRATION DES DOUANES**

**NOTES**

**6,6 GLOBAL**

**PAR QUESTIONS :**

- 7,6** J'estime la qualité de ma relation avec mes interlocuteurs de l'administration
- 7,3** Je suis satisfait de l'évolution de ma relation avec l'administration (vs l'année N-1)
- 7,0** Je suis satisfait des conseils et supports fournis par l'administration
- 6,6** Je suis satisfait de la conduite des projets à mon initiative
- 6,3** Je suis satisfait de la conduite des projets à l'initiative de l'Administration
- 6,2** Les délais prévus par l'administration pour l'obtention des autorisations convenus ou officiels sont tenus (RTC, RCO, DCN, REX, ...)
- 5,2** Je suis confiant dans les évolution de la réglementation à venir (les évolutions de la réglementation sont en ligne avec les intérêts de mon entreprise)

**COMMENTAIRE**

La qualité de la relation des chargeurs avec l'administration des douanes est plutôt satisfaisante, avec une note bien au dessus de la moyenne. La qualité des interlocuteurs de l'administration des douanes est très appréciée des chargeurs ainsi que les conseils et l'assistance de l'administration, qui atteignent des niveaux de satisfactions élevés. Avec une note atteignant à peine la moyenne, les chargeurs semblent en revanche inquiets des évolutions réglementaires à venir.

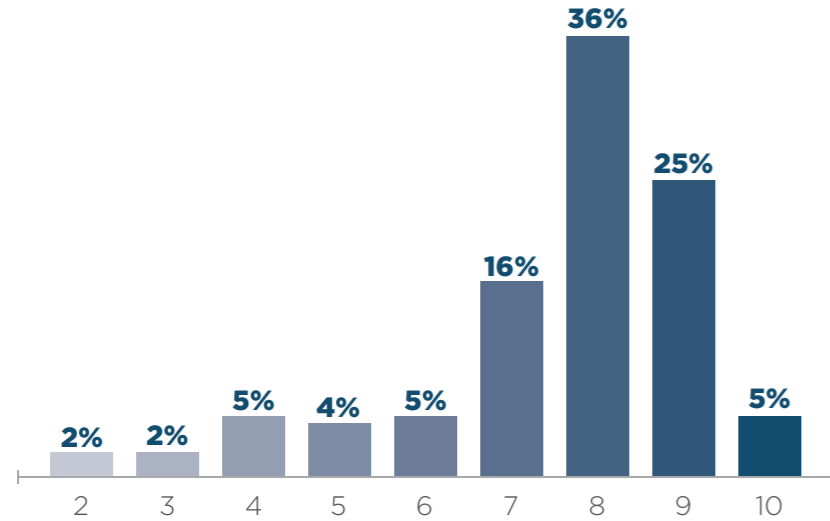


**QUESTION 10**

NOTE : 7,6

**J'ESTIME LA QUALITÉ DE MA RELATION AVEC MES INTERLOCUTEURS DE L'ADMINISTRATION**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

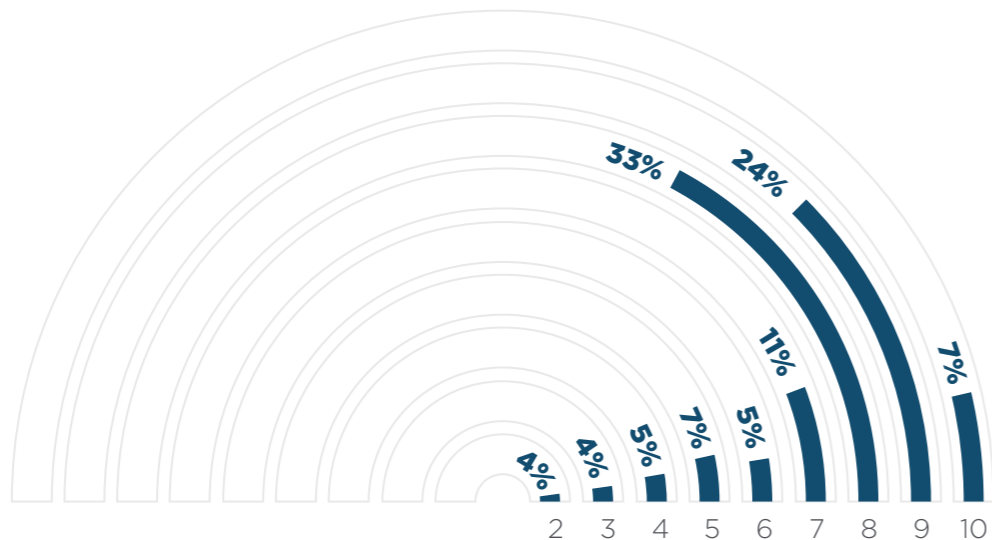
La relation des chargeurs avec leurs interlocuteurs de l'administration est plutôt satisfaisante, avec un niveau similaire à celle avec les prestataires RDE. Environ deux tiers du panel (66%) donnent une note égale ou supérieure à 8.

**QUESTION 11**

NOTE : 7,3

**JE SUIS SATISFAIT DE L'ÉVOLUTION DE MA RELATION AVEC L'ADMINISTRATION (VS L'ANNÉE N-1)**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

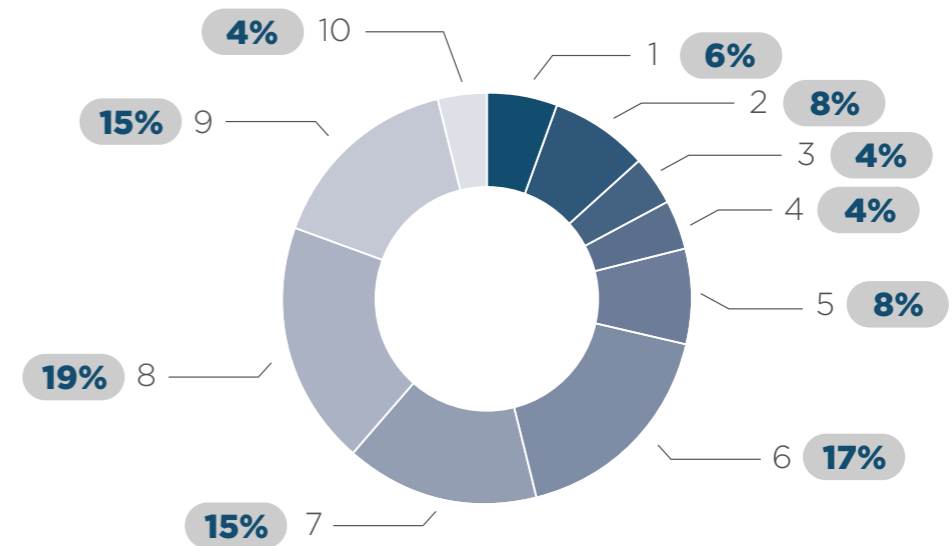
Tout comme la qualité de la relation avec les interlocuteurs de l'administration, son évolution est également satisfaisante, voire très satisfaisante pour 75% du panel (note égale ou supérieure à 7).

**QUESTION 12**

NOTE : 6,3

**JE SUIS SATISFAIT DE LA CONDUITE DES PROJETS À L'INITIATIVE DE L'ADMINISTRATION**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

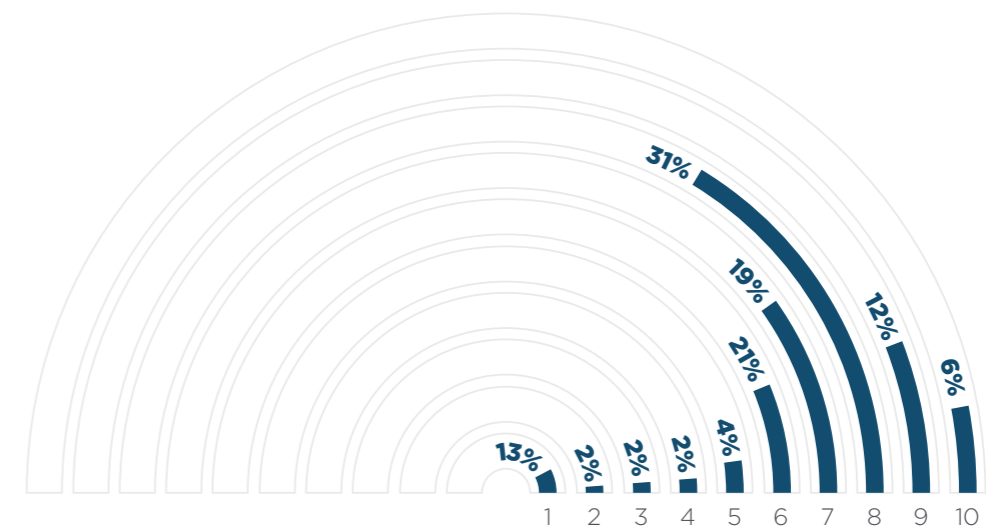
La conduite des projets à l'initiative de l'Administration est jugée comme satisfaisante, voire très satisfaisante pour 71% du panel (note égale ou supérieure à 6).

**QUESTION 13**

NOTE : 6,6

**JE SUIS SATISFAIT DE LA CONDUITE DES PROJETS À MON INITIATIVE**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

Bien que la conduite des projets à leur initiative est plutôt satisfaisante avec une note moyenne de 6.6, 13% d'entre eux estime qu'elle est très mauvaise (note égale à 1).

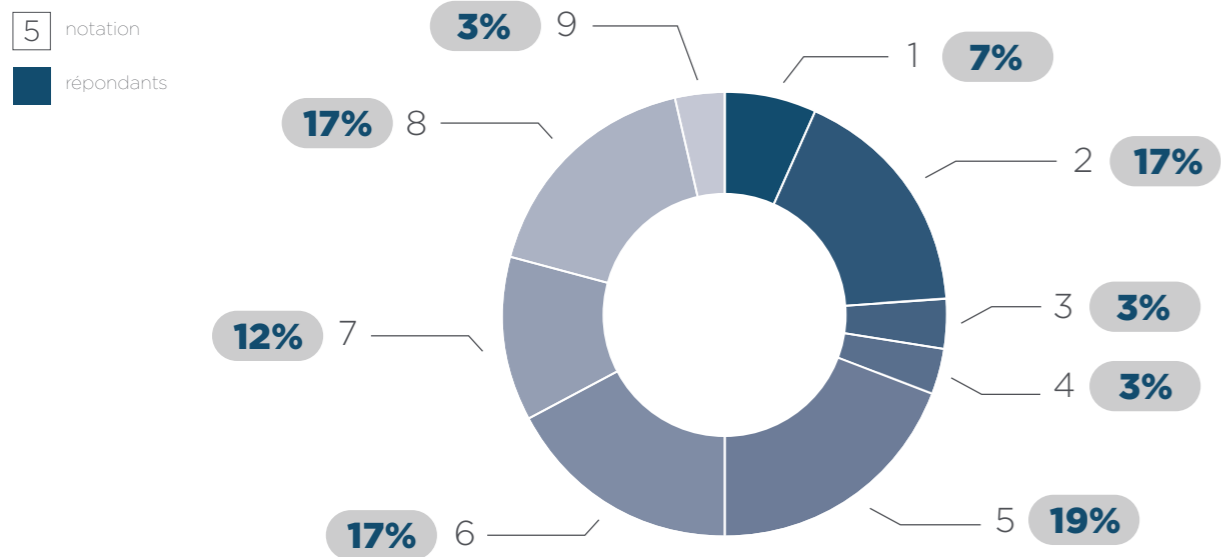


**QUESTION 14**

NOTE : 5,2

**JE SUIS CONFIANT DANS LES ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION À VENIR**

(LES ÉVOLUTIONS DE LA RÉGLEMENTATION SONT EN LIGNE AVEC LES INTÉRÊTS DE MON ENTREPRISE)



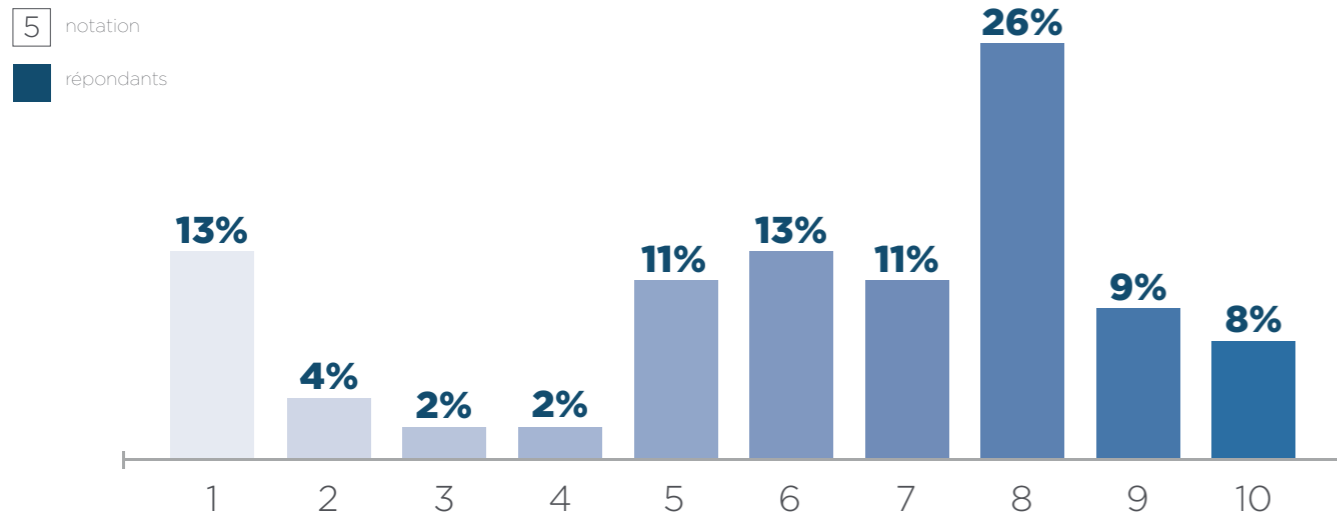
**COMMENTAIRE**

La confiance dans les évolutions de la réglementation à venir (en ligne avec les intérêts de leur entreprise) est partagée, avec un peu moins de deux tiers du panel (66%) donnant une note entre 5 et 8. Les sujets qui reviennent le plus souvent sont Delta IE, CBAM ("Carbon Border Adjustment Mechanism" ou mécanisme d'ajustement carbone aux frontières MACF) et PoUS ("Proof of Union Status" ou preuve du statut des marchandises de l'Union).

**QUESTION 15**

NOTE : 6,2

**LES DÉLAIS PRÉVUS PAR L'ADMINISTRATION POUR L'OBTENTION DES AUTORISATIONS CONVENUS OU OFFICIELS SONT TENUS (RTC, RCO, DCN, REX, ...)**



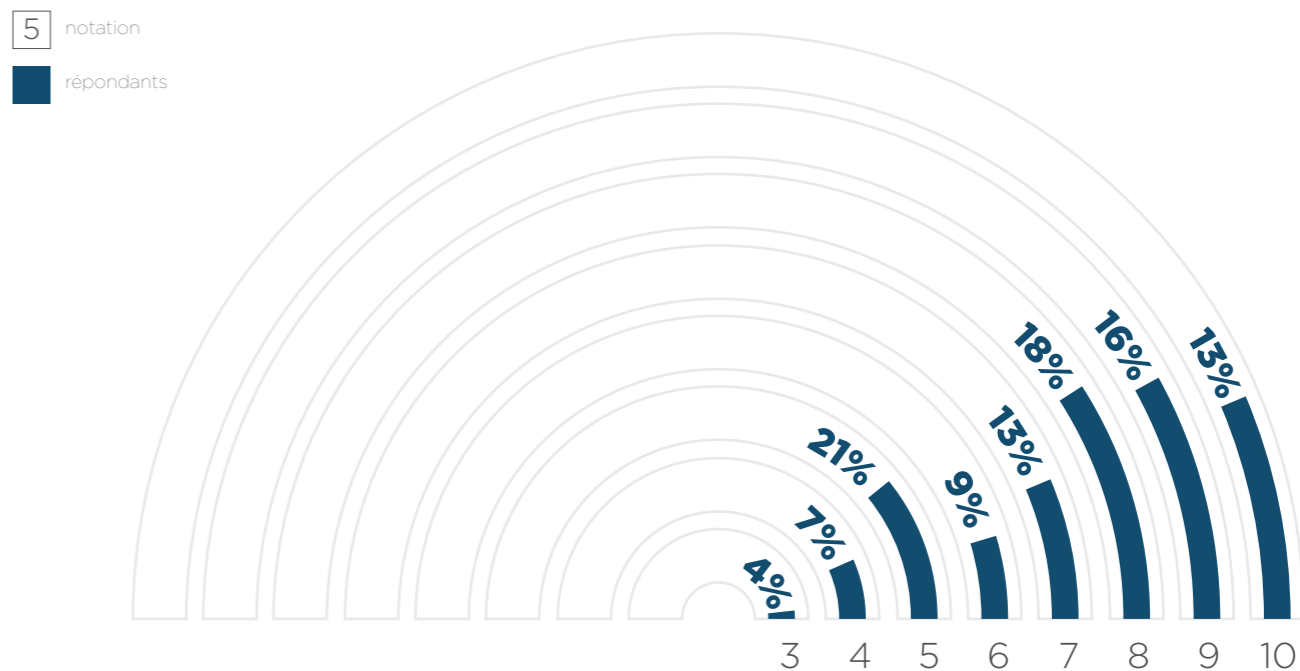
**COMMENTAIRE**

Les délais prévus par l'administration pour l'obtention des autorisations convenus ou officiels sont considérés comme plutôt respectés avec plus de deux tiers du panel (68%) donnant une note égale ou supérieure à 6. Moins d'un quart du panel (21%) considèrent que les délais ne sont pas tenus (note égale ou inférieure à 4).

**QUESTION 16**

NOTE : 7,0

**JE SUIS SATISFAIT DES CONSEILS ET SUPPORTS FOURNIS PAR L'ADMINISTRATION**



**COMMENTAIRE**

Les notes données par les chargeurs sur les conseils et supports fournis par l'administration sont les plus encourageantes dans cette partie avec plus de la moitié du panel (59%) qui donnent une note égale ou supérieure à 7.



# LA PERCEPTION DES FORMALITÉS ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

## NOTES

**4,9 GLOBAL**

### PAR QUESTIONS :

**5,8** Les procédures douanières contribuent à fluidifier les réceptions et expéditions

**5,4** La déclaration en douane tend à devenir plus simple, aisée

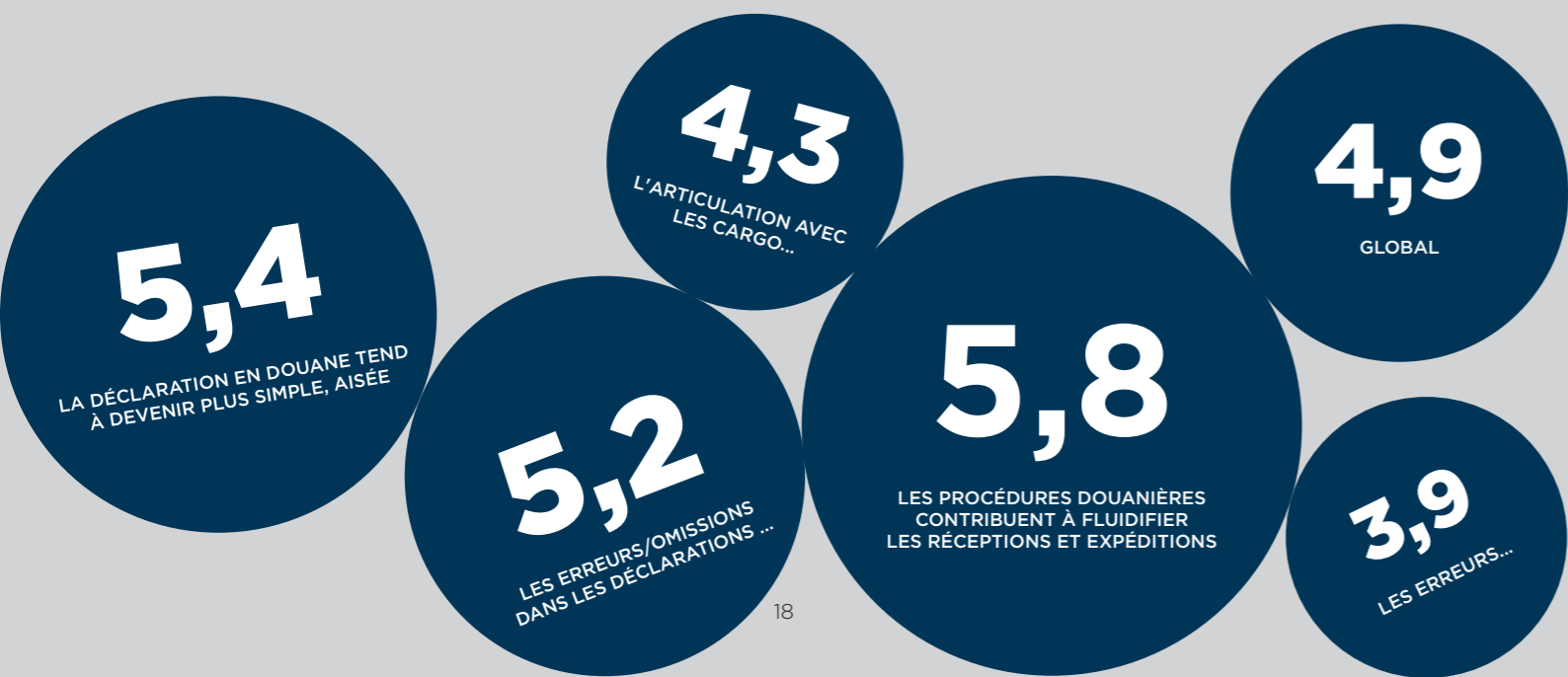
**5,2** les erreurs/omissions dans les déclarations en douane peuvent être corrigées facilement

**4,3** L'articulation avec les Cargo Community System portuaires/aéroportuaires (CI5, CIN, SOne) est aisée

**3,9** les erreurs/omissions dans les déclarations en douane peuvent être corrigées facilement

## COMMENTAIRE

Le niveau de confiance des chargeurs en matière de formalités et procédures douanières est très bas. Les chargeurs apparaissent globalement inquiets et peu confiants dans l'évolution des formalités et procédures douanières, que ce soit en matière de déclaration en douane ou de fluidification des opérations douanières. La perception de l'évolution des coûts des prestations douanières reste très négative, les chargeurs font preuve d'un pessimisme très marqué.



NOTE : 4,9

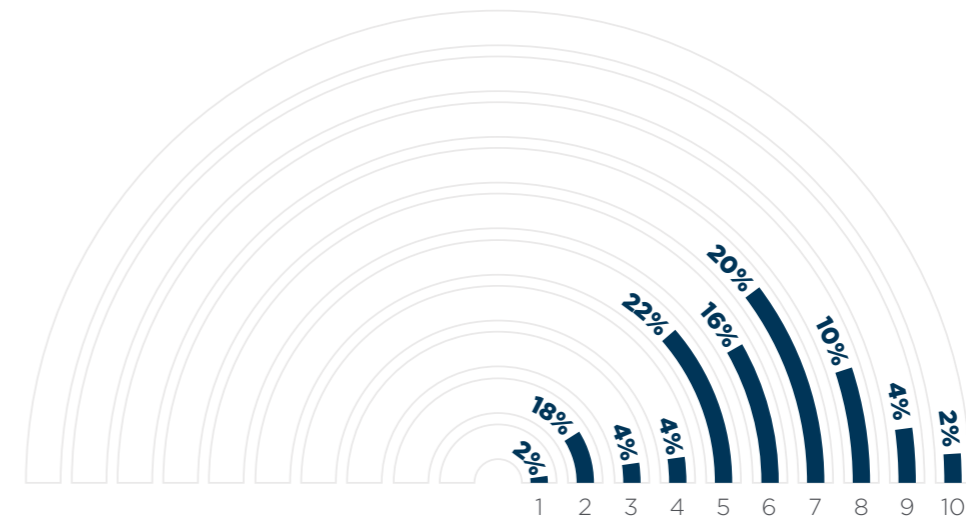
LA PERCEPTION DES FORMALITÉS ET PROCÉDURES DOUANIÈRES

## QUESTION 17

NOTE : 5,4

### LA DÉCLARATION EN DOUANE TEND À DEVENIR PLUS SIMPLE, AISÉE

5 notation  
■ répondants



### COMMENTAIRE

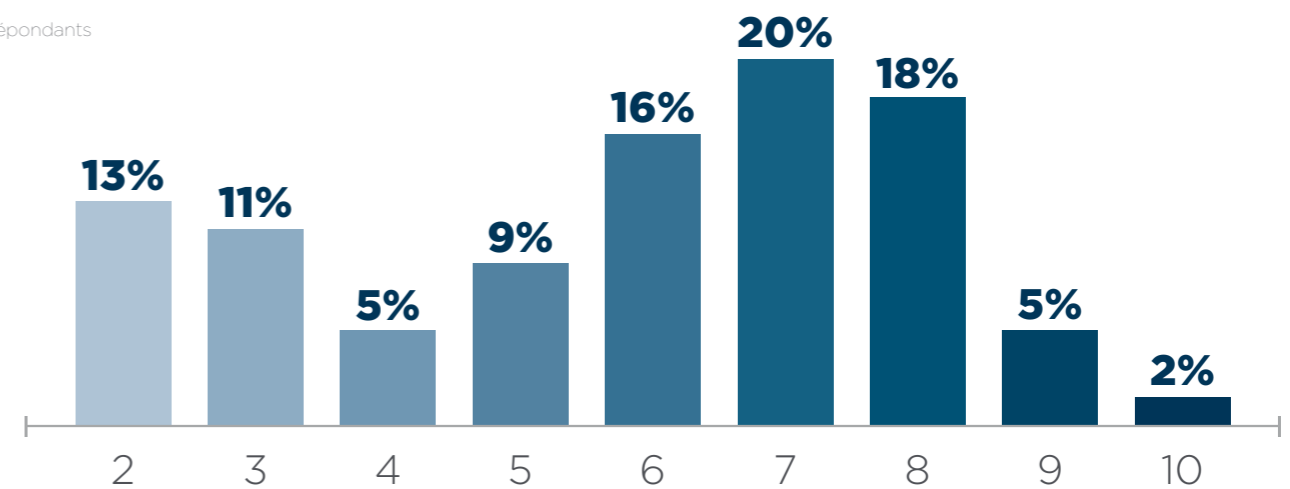
Les avis sont dispersés plutôt au dessus de la moyenne, avec des notes allant de 5 à 8 pour plus de deux tiers du panel (67%). Cependant un peu moins de 20% du panel ont donné une note égale à 2 (18%).

## QUESTION 18

NOTE : 5,8

### LES PROCÉDURES DOUANIÈRES CONTRIBUENT À FLUIDIFIER LES RÉCEPTIONS ET EXPÉDITIONS

5 notation  
■ répondants



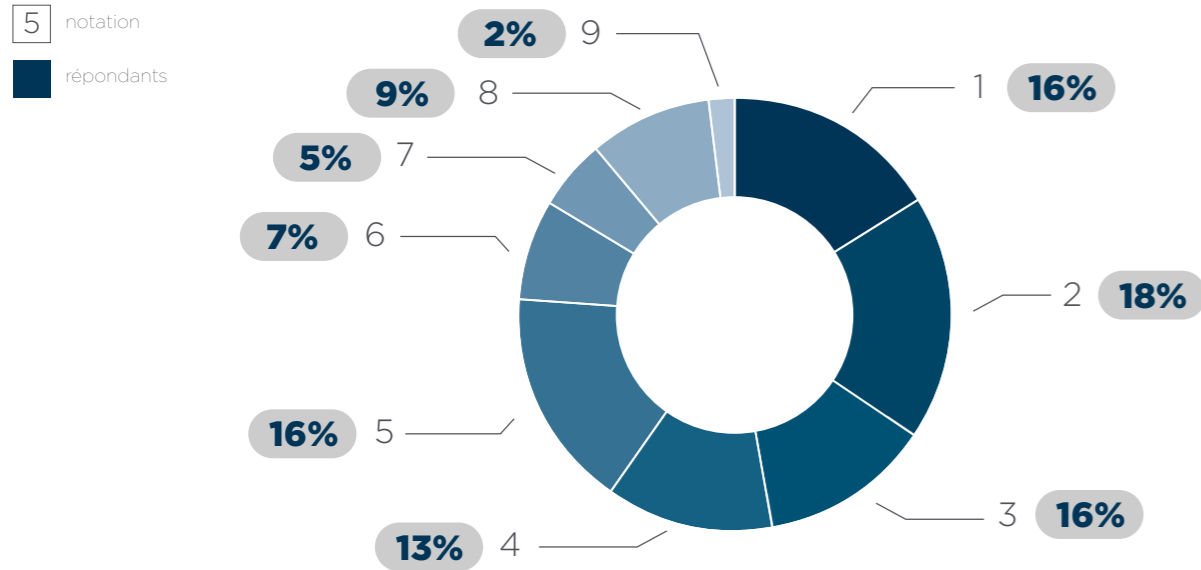
### COMMENTAIRE

Bien que les chargeurs considèrent plutôt que les procédures douanières contribuent à fluidifier les réceptions et expéditions, les avis restent partagés avec un quart du panel (24%) qui en sont pas d'accord (note égale à 2 ou 3).

**QUESTION 19**

NOTE : 3,9

**LE COÛT DES PRESTATIONS DOUANIÈRES INTERNALISÉES ET/OU EXTERNALISÉES TEND À BAISSER**



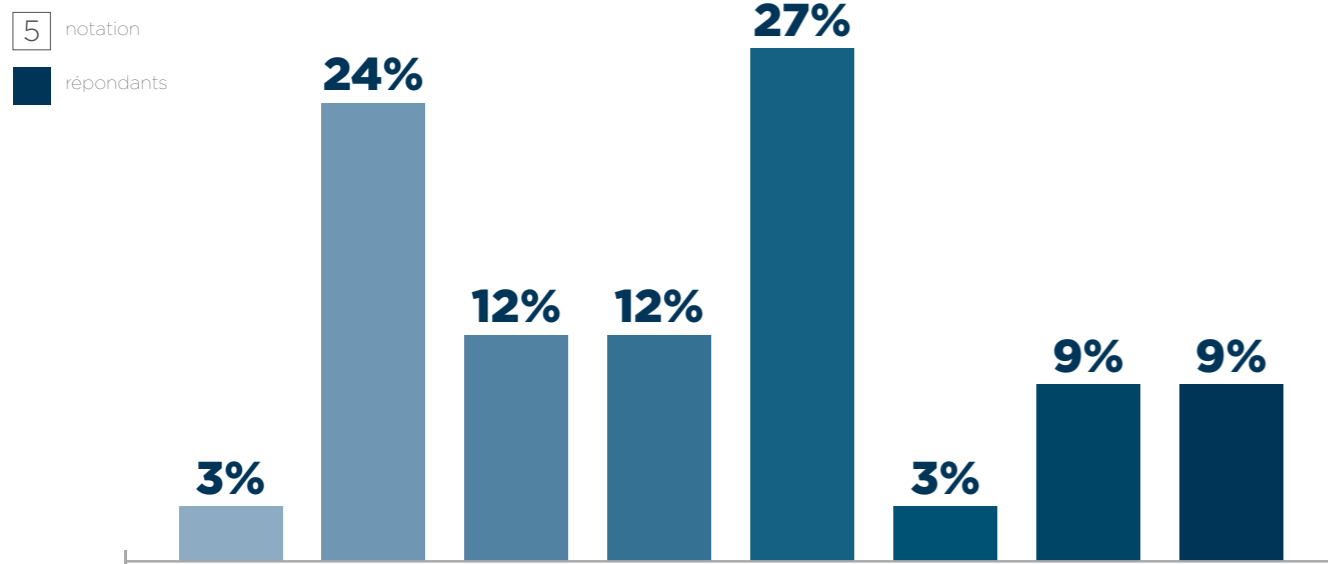
**COMMENTAIRE**

Environ deux tiers du panel (60%) ne pensent pas que le coût des prestations douanières internalisées et/ou externalisées tend à baisser (note strictement inférieure à 5).

**QUESTION 20**

NOTE : 4,3

**L'ARTICULATION AVEC LES CARGO COMMUNITY SYSTEM PORTUAIRES/AÉROPORTUAIRES EST AISÉE (CI5, CIN, SONE)**



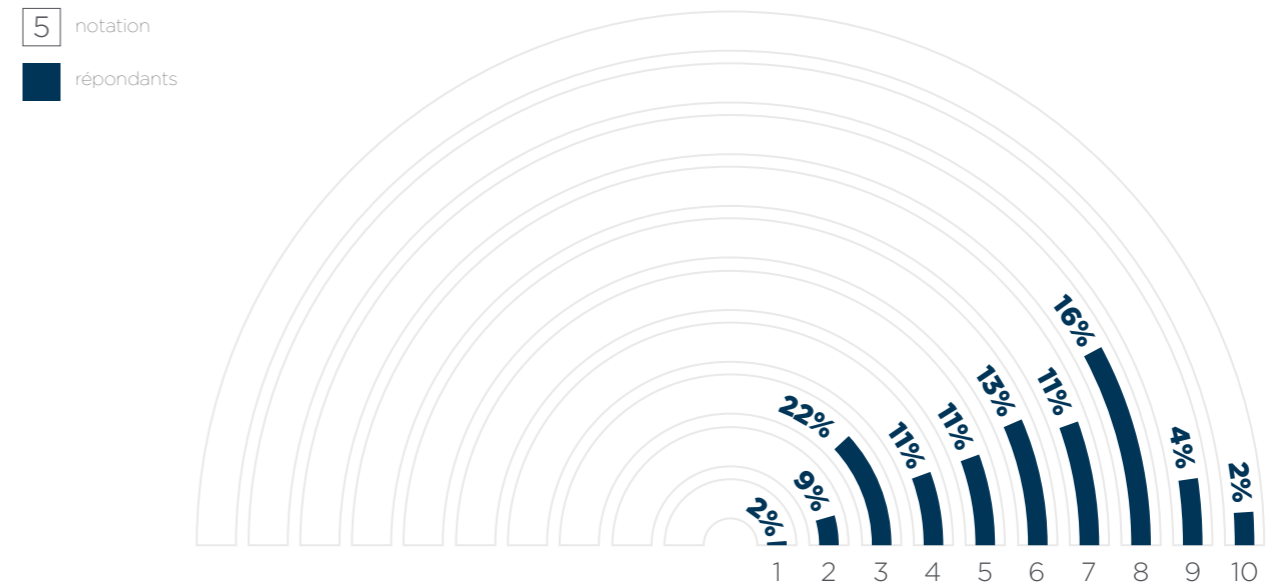
**COMMENTAIRE**

79% du panel estiment que l'articulation avec les Cargo Community System portuaires/aéroportuaires n'est pas aisée (note égale ou inférieure à 5).

**QUESTION 21**

NOTE : 5,2

**LES PROCÉDURES DOUANIÈRES CONTRIBUENT À FLUIDIFIER LES RÉCEPTIONS ET EXPÉDITIONS**



**COMMENTAIRE**

Les avis sont plus dispersés pour cette question avec environ 11% du panel pour chaque note allant de 4 à 7.



# MA PERCEPTION DES CONTRÔLES ET CONTENTIEUX

## NOTES

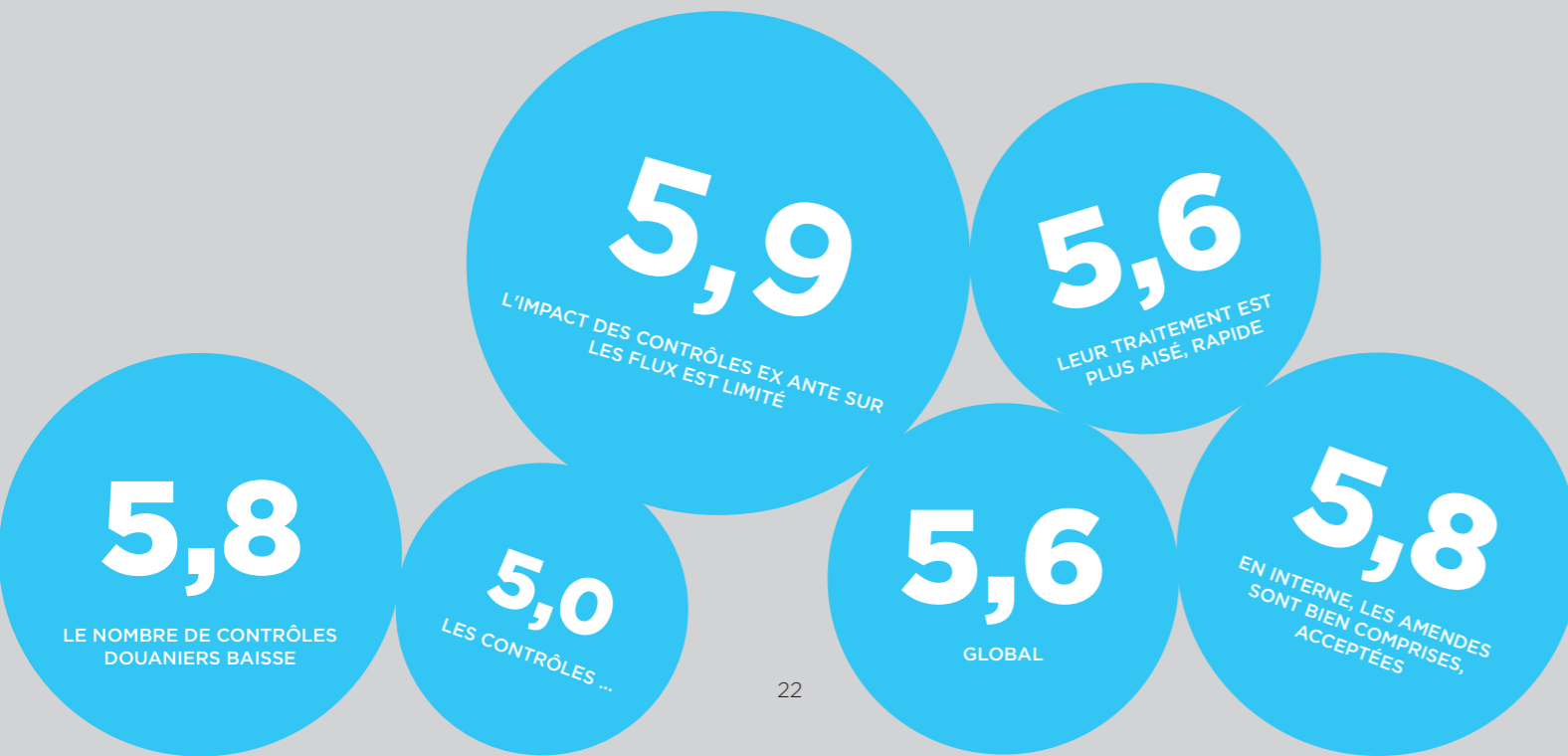
**5,6 GLOBAL**

### PAR QUESTIONS :

- 5,9** L'impact des contrôles ex ante sur les flux est limité
- 5,8** Le nombre de contrôles douaniers baisse
- 5,8** En interne, les amendes sont bien comprises, acceptées
- 5,6** Leur traitement est plus aisé, rapide
- 5,0** Les contrôles ex post exigent moins de ressources

## COMMENTAIRE

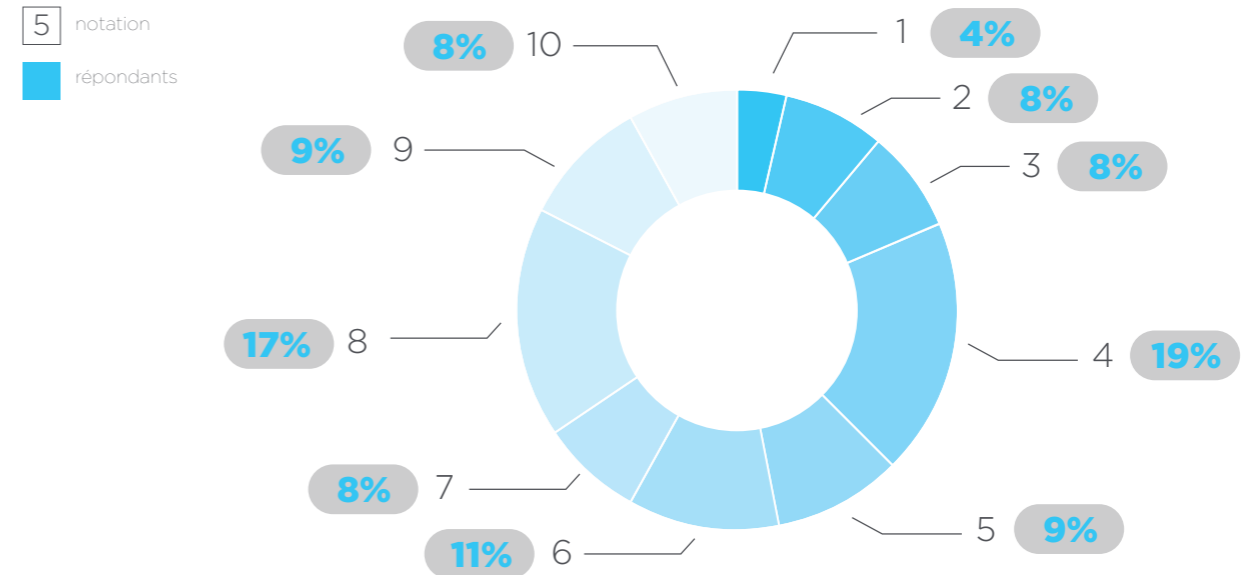
Les notes dans cette partie sont similaires et toute supérieures à 5, ce qui est plutôt positif. Toutefois, aucune ne dépasse la note de 6. La perception des contrôles et contentieux douaniers dépasse à peine la moyenne, notamment en raison de leur complexité, de l'impact sur les flux et des ressources que ces derniers exigent de mettre en place. Le niveau d'acceptabilité des pénalités douanières reste peu élevé. La perception par les chargeurs des contrôles et contentieux a donc une marge de progression à faire dans les années à venir.



## QUESTION 22

NOTE : 5,8

### LE NOMBRE DE CONTRÔLES DOUANIERS BAISSÉ



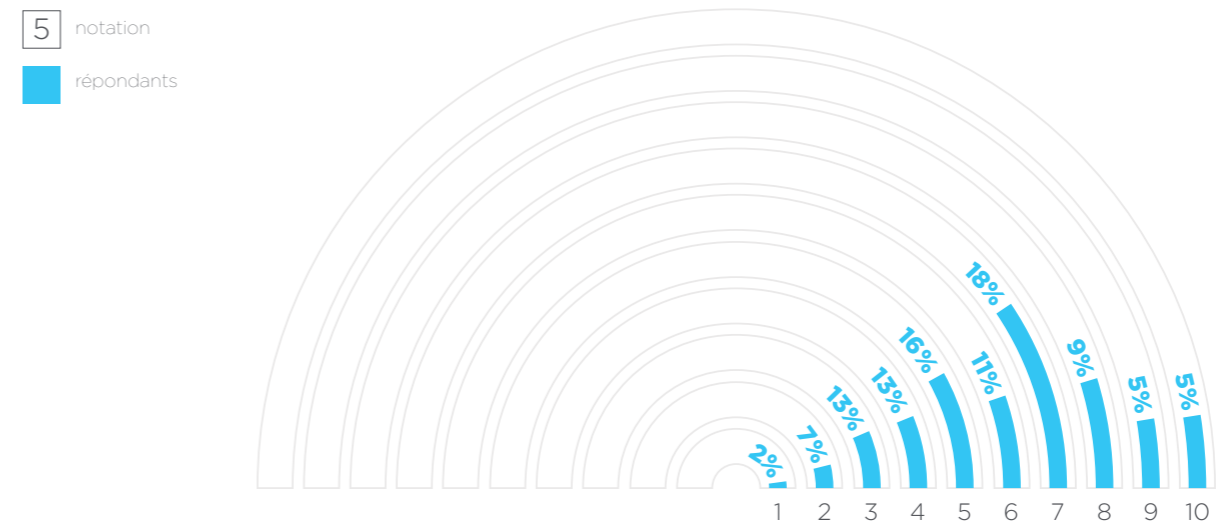
## COMMENTAIRE

Les notes sont plutôt étalées, avec un pourcentage à peu près similaire pour les notes égales à 4 et 8, avec respectivement 19% et 17%.

## QUESTION 23

NOTE : 5,6

### LEUR TRAITEMENT EST PLUS AISÉ, RAPIDE



## COMMENTAIRE

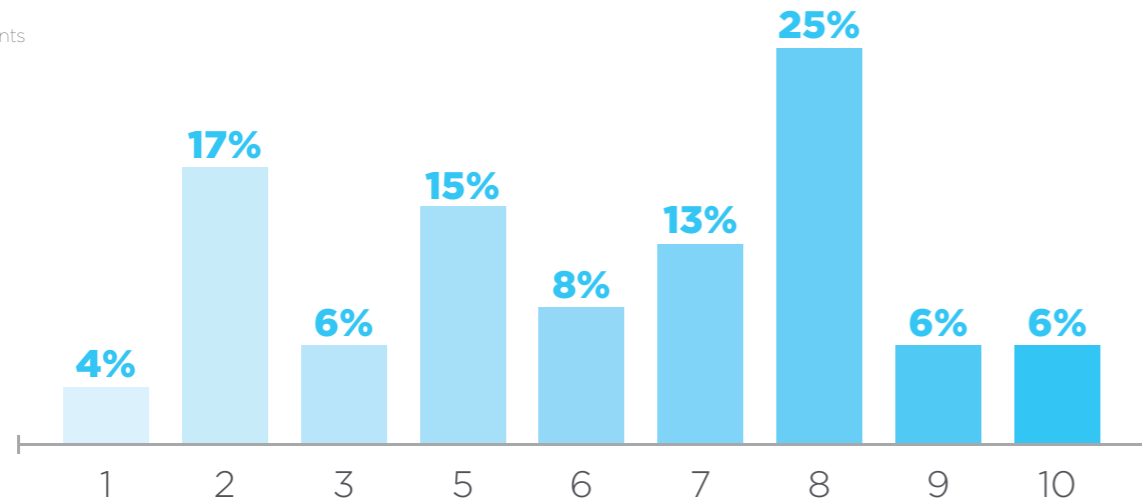
Environ la moitié du panel (49%) jugent le traitement des formalités et procédures douanières comme plutôt aisé et rapide (note strictement supérieure à 5).

**QUESTION 24**

NOTE : 5,8

**EN INTERNE, LES AMENDES SONT BIEN COMPRISES, ACCEPTÉES**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

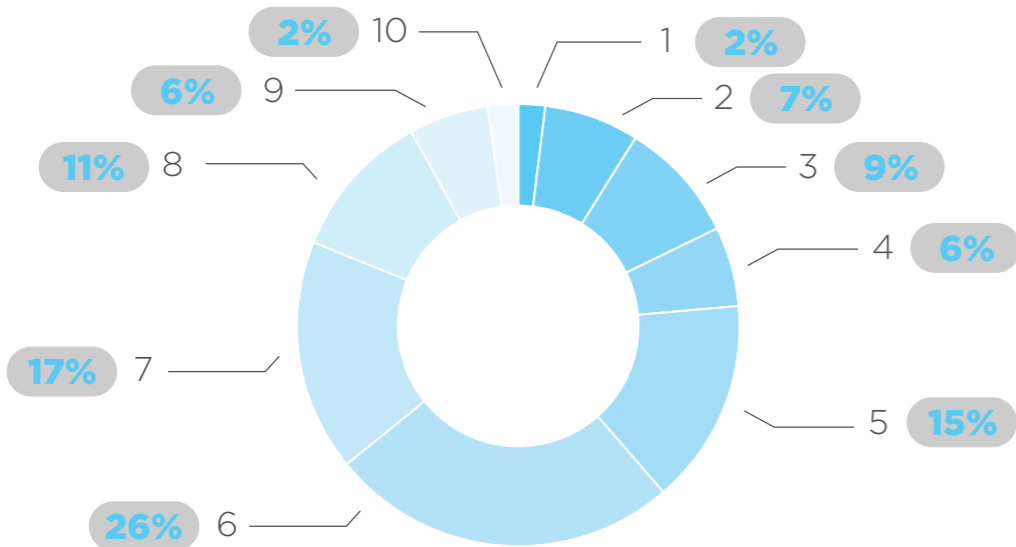
La note globale est moyenne avec un pic de réponse pour la note de 8 (25% des répondants).

**QUESTION 25**

NOTE : 5,9

**L'IMPACT DES CONTRÔLES EX ANTE SUR LES FLUX EST LIMITÉ**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

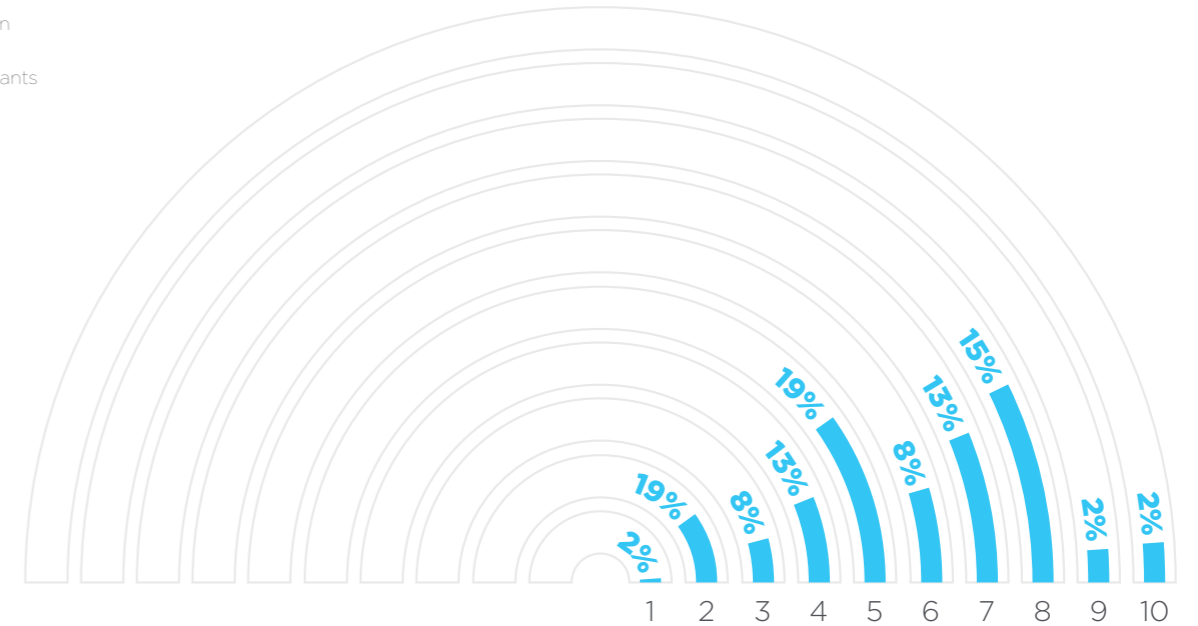
La note globale est moyenne avec un pic de réponse pour la note de 8 (25% des répondants).

**QUESTION 26**

NOTE : 5,0

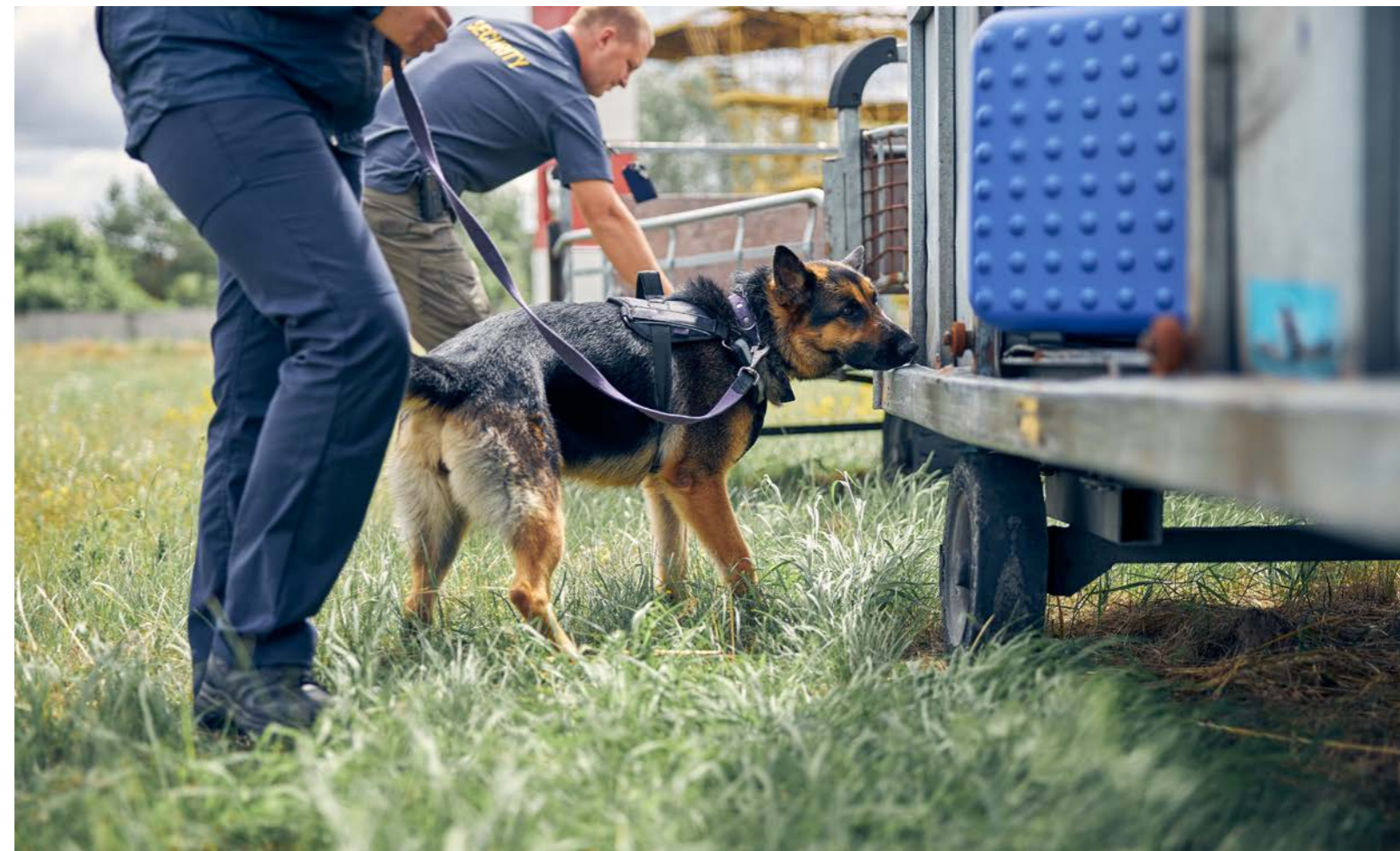
**LES CONTRÔLES EX POST EXIGENT MOINS DE RESSOURCES**

5 notation  
répondants



**COMMENTAIRE**

Les avis ne sont pas tranchés sur cette question avec une distribution sur l'ensemble des notes. On remarque un pic pour les notes 2 et 5 (19% du panel pour chacune de ces notes).



# MON RÔLE DE RESPONSABLE DOUANE DANS MON ENTREPRISE

## NOTES

**5,8 GLOBAL**

PAR QUESTIONS :

- 7,1** L'archivage (données, documents) n'est pas un problème pour moi
- 6,1** Ma fonction est bien comprise, positionnée au bon niveau
- 6,1** Je suis satisfait de ma rémunération
- 5,9** Ma communication sur les changements réglementaires à venir est bien accueillie
- 5,7** J'obtiens les ressources nécessaires à la mise en œuvre des évolutions réglementaires
- 4,0** Gérer les compétences internes en matière de douane (recrutement, formation, évolution, ...) devient de plus en plus simple

## COMMENTAIRE

Le moral du responsable douane est moyen, la perception de son positionnement dans l'entreprise et de son niveau de rémunération dépassent à peine la moyenne. Un point critique reste la gestion des compétences en matière de douane dans l'entreprise qui est jugée très en dessous de la moyenne, un point inquiétant pour la profession qui peine encore en matière de recrutement, de formation et d'évolution des spécialistes douane dans l'entreprise.

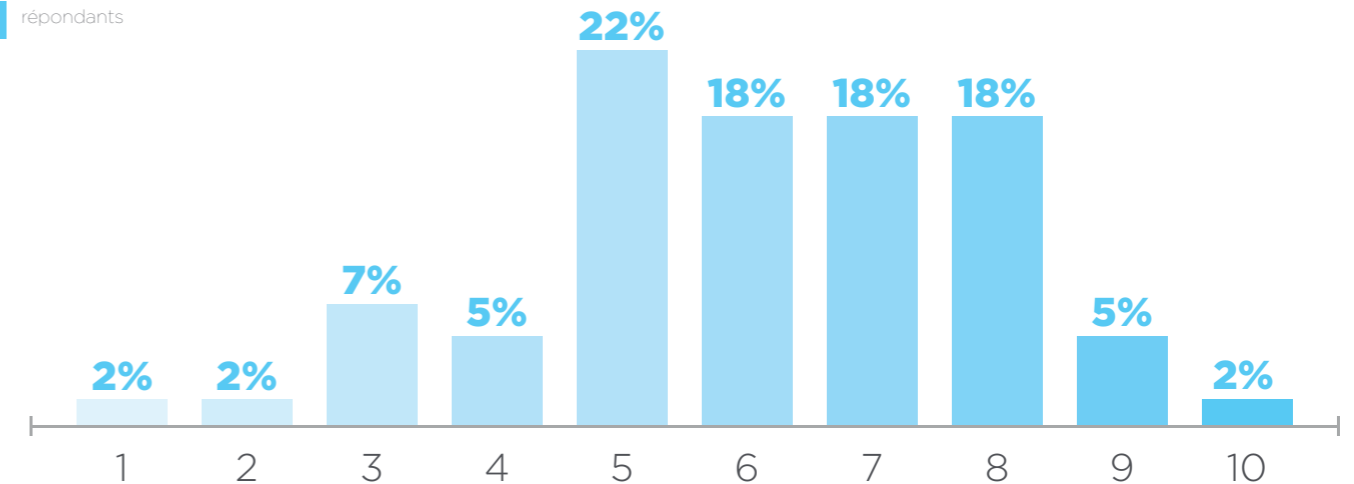


## QUESTION 27

NOTE : 6,1

### MA FONCTION EST BIEN COMPRISE, POSITIONNÉE AU BON NIVEAU

5 notation  
répondants



## COMMENTAIRE

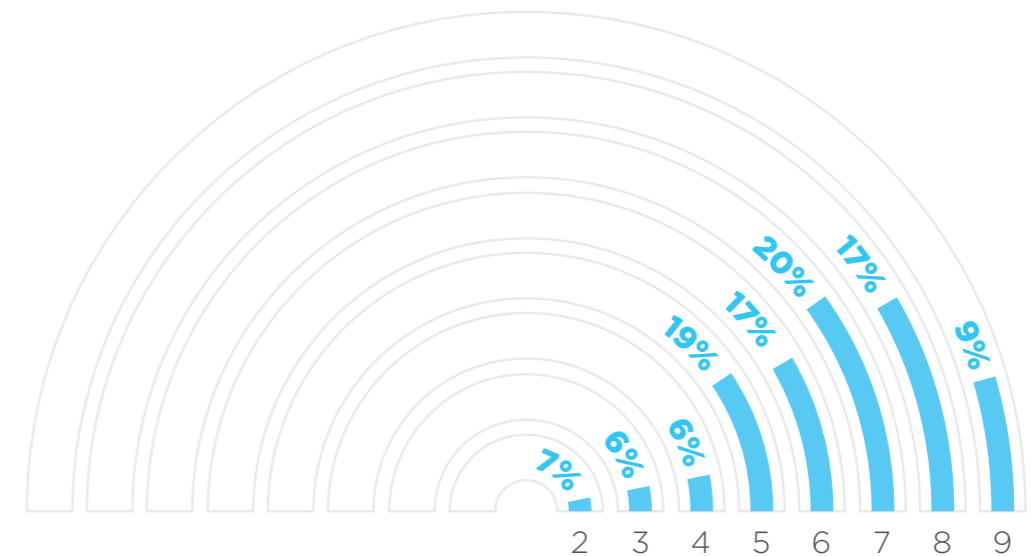
La compréhension de leur fonction est plutôt neutre avec 40% du panel donnant une note entre 5 et 6.

## QUESTION 28

NOTE : 6,1

### JE SUIS SATISFAIT DE MA RÉMUNÉRATION

5 notation  
répondants



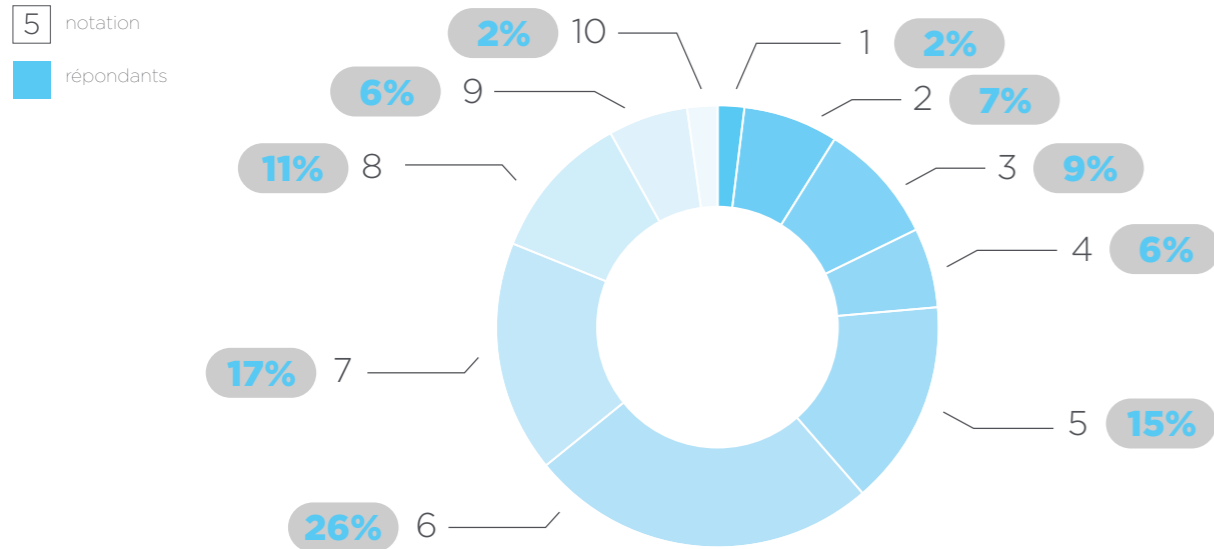
## COMMENTAIRE

Même remarque que la question précédente avec une satisfaction neutre pour 35% du panel.

**QUESTION 29**

NOTE : 5,7

**J'OBTIENS LES RESSOURCES NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES**



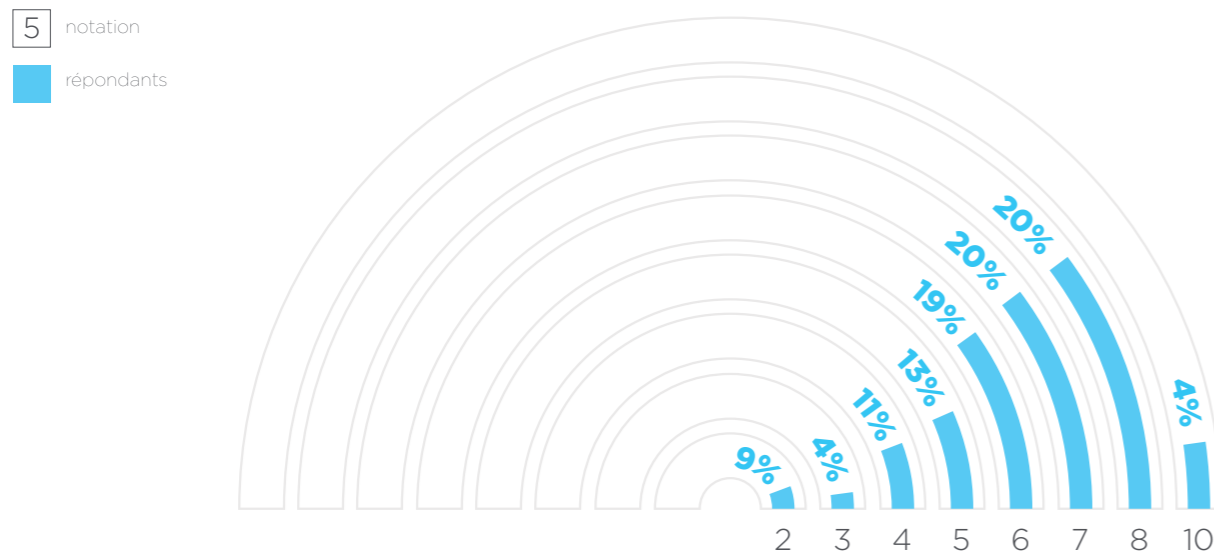
**COMMENTAIRE**

La distribution des réponses est équilibrée avec 40% des répondants autour de la moyenne.

**QUESTION 30**

NOTE : 5,9

**MA COMMUNICATION SUR LES CHANGEMENTS RÉGLEMENTAIRES À VENIR EST BIEN ACCUEILLIE**



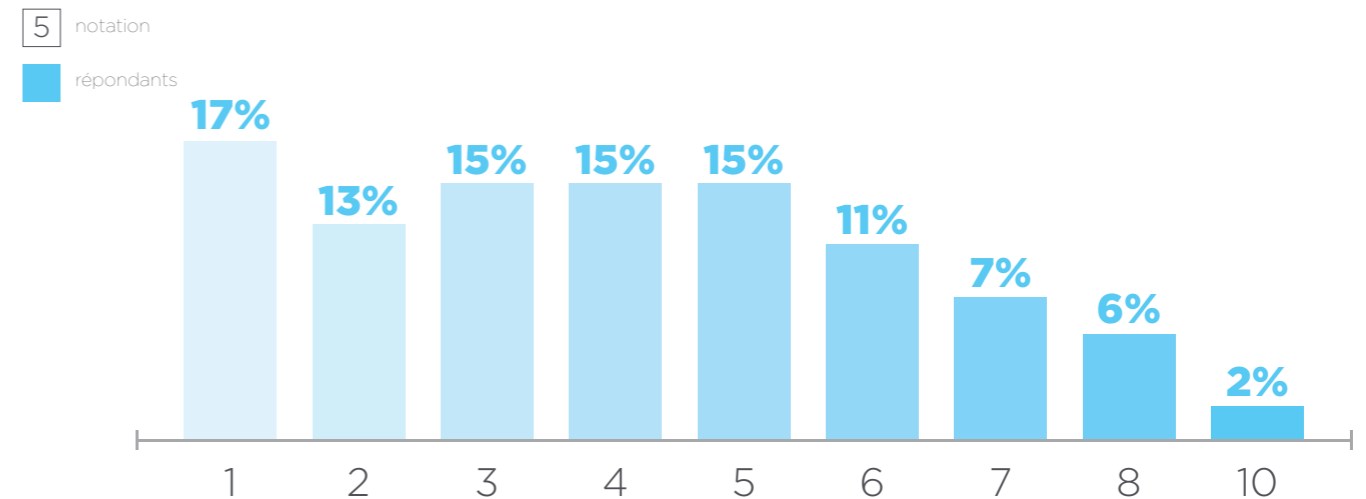
**COMMENTAIRE**

Environ deux tiers du panel (63%) est plutôt satisfait de leur communication sur les changements réglementaires à venir et est bien accueillie (note égale ou supérieure à 6).

**QUESTION 31**

NOTE : 4,0

**GÉRER LES COMPÉTENCES INTERNES EN MATIÈRE DE DOUANE DEVIENT DE + EN + SIMPLE (RECRUTEMENT, FORMATION, ÉVOLUTION, ...)**



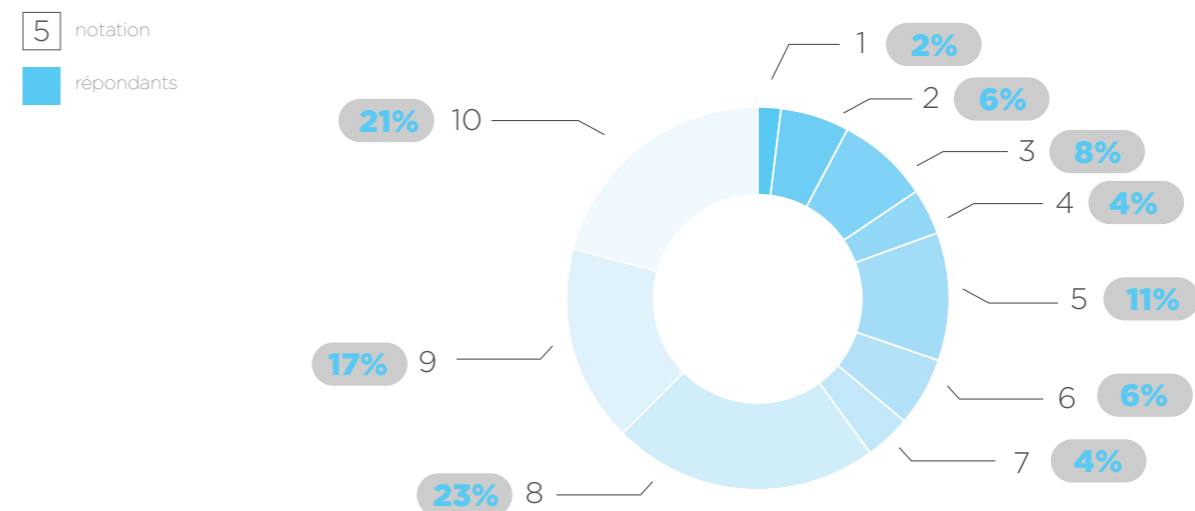
**COMMENTAIRE**

Les chargeurs sont très insatisfaits de la gestion des cométences internes en matière de douane avec 74% du panel qui ont donné une note strictement égale ou inférieure à 5. Les principales raisons sont la pénurie de compétence et le problème d'attractivité de ce métier. Il y a ainsi une nécessité de réflexion sur l'évolution de la profession dans les années à venir.

**QUESTION 32**

NOTE : 7,1

**L'ARCHIVAGE N'EST PAS UN PROBLEME POUR MOI (DONNÉES, DOCUMENTS)**



**COMMENTAIRE**

L'archivage est bien compris par le responsable de douane et obtient la note la plus haute pour cette partie. Les évolutions des systèmes informatiques (SI) ont permis une automatisation maîtrisée et digitalisée.



### NOS SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Aérospatial, Défense et sécurité
- Gouvernement, territoires et institutions
- Mobilités
- Santé, social et solidarités
- Services financiers
- Utilities et autres industries

### NOS THÉMATIQUES TRANSVERSES

- Digital
- Transitions
- Excellence opérationnelle

## L'AUTF

(ASSOCIATION DES UTILISATEURS DE TRANSPORT DE FRET)

### À PROPOS

Association professionnelle des chargeurs, l'AUTF représente les entreprises industrielles et commerciales dans leur fonction de donneurs d'ordre aux transports **dans toutes ses dimensions, incluant les opérations douanières et le commerce international**. Multisectorielle et résolument multimodale, l'action de l'AUTF s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la performance économique et environnementale des chaînes de transport au service de la compétitivité des entreprises et de l'attractivité du territoire.

## EUROGROUP CONSULTING

### À PROPOS

Créé en 1982, **Eurogroup Consulting est un cabinet de conseil indépendant et d'essence européenne**, spécialisé en stratégie, organisation et management.

**Avec plus de 400 collaborateurs** qui interviennent sur tout le territoire en France, et une présence accrue à l'international grâce au réseau de cabinets indépendants Nextcontinent, dont il est fondateur, le cabinet est reconnu pour ses interventions dans tous les domaines d'activité des secteurs privé, public et social.

Face aux défis sociaux et environnementaux qui modifient en profondeur les rapports à l'entreprise, à l'innovation et au management, les équipes d'Eurogroup Consulting développent une approche qui permet d'accompagner chaque organisation vers des résultats positifs, utiles et durables.

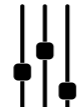
### MOBILITÉS

- **Autorités publiques** : conventionnements, création d'une autorité organisatrice de transport, élaboration de stratégies sectorielles.
- **Gestionnaires d'infrastructures** : étude prospective, élaboration de projet stratégique, audit organisationnel de grands établissements gestionnaire d'infrastructures, conception et déploiement d'un dispositif de pilotage et de reporting des projets d'investissements, intégration de la satisfaction client dans les pôles d'échanges.
- **Acteurs du transport public** : évolution de la politique tarifaire d'un opérateur de bus, évolution des offres de service, métiers et démarche managériale associée, politique et organisation de la relation clients à distance.
- **Logisticiens** : fiabilisation de chiffre d'affaires, création d'offres, études de marchés, amélioration de la performance opérationnelle de la supply chain, optimisation des flux.
- **Numérique** : conception d'expériences utilisateurs et de services numériques désirables, mobilisation autour des transformations numériques et conduite du changement avec de nouveaux outils numériques, intégration des approches quantitatives, de l'analyse de données massives et de l'intelligence artificielle dans la réalisation des enjeux des organisations.

### NOS SAVOIR-FAIRE



**Stratégie :**  
maximiser l'empreinte  
de votre entreprise



**Piloter**  
vos programmes  
complexes



**Relation client :**  
conquérir, développer,  
fidéliser vos clients



**Réussir**  
votre transformation  
digitale



**Mobilisation & RH :**  
conquérir, développer,  
fidéliser vos collaborateurs



**Excellence  
opérationnelle :**  
garantir une performance  
durable



**Optimiser  
et aligner** vos systèmes  
d'information



**Mettre en œuvre  
vos projets** réglementaires  
et de gestion des risques





Leading positive transformation



[eurogroupconsulting.com](https://eurogroupconsulting.com)



[@EurogroupFR](https://twitter.com/EurogroupFR)



[/eurogroup-consulting-france](https://www.linkedin.com/company/eurogroup-consulting-france)



[/eurogroupconsulting](https://www.youtube.com/channel/UC...)

## CONTACTS

Hind LAGHMAM  
Associé

[hind.laghmam@eurogroupconsulting.com](mailto:hind.laghmam@eurogroupconsulting.com)  
+33646417565