

# Inspection des services

## RAPPORT ANNUEL 2020

---

RÉCLAMATIONS - MÉDIATIONS -  
DOSSIERS DU DÉFENSEUR DES DROITS



# ÉDITORIAL



L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent, qui a eu des impacts majeurs sur les activités économiques et sociales du pays. Dans ce contexte, les flux touristiques internationaux ont considérablement baissé et de nombreuses entreprises

du commerce international ont rencontré des difficultés.

La douane, quant à elle, s'est particulièrement mobilisée, à la fois pour la préparation du BREXIT, et pour sa participation active à la gestion de la crise sanitaire, notamment dans le cadre des opérations d'importation d'équipements de protection contre la covid 19, tels que les masques.

Au cours de cette période, le nombre de réclamations est resté constant mais leur objet a évolué. En effet, les conditions de réception des marchandises commandées par Internet à l'étranger sont cette année le premier motif de réclamation, suivies par les contestations d'infractions et les difficultés d'application de la réglementation.

Malgré les conditions de travail rendues difficiles par la période, les délais de réponse à ces réclamations sont stables.

La qualité de la relation avec les usagers et la démarche de transparence de l'administration ont été préservées dans des circonstances de gestion de crise. Les réponses faites aux usagers ont fait l'objet de la plus grande attention pour expliquer les décisions de la douane, et les contraintes ou exigences réglementaires qui ont prévalu, notamment en matière de dette douanière.

Le traitement des réclamations des usagers s'est effectué avec la volonté de la douane d'être ouverte sur son environnement et transparente sur son action de protection des citoyens et consommateurs, et de soutien aux entreprises.

Dans cet esprit, la douane poursuivra en 2021 son engagement pour un traitement exigeant de toutes les réclamations afin d'assurer aux usagers un service public de qualité en toutes circonstances.

Fabienne Debaux,

Cheffe de l'inspection  
des services

# SOMMAIRE

06

## I. RÉCLAMATIONS (PANORAMA GLOBAL)

06

A. Analyse quantitative des réclamations traitées par la douane

09

B. Analyse qualitative des réclamations traitées par la douane

12

## II. LE MÉDIATEUR

13

A. Actualité de la médiation de Bercy avec la DGDDI

14

B. Analyse quantitative des médiations suivies par l'IS

16

C. Analyse qualitative des médiations suivies par l'IS

17

## III. LE DÉFENSEUR DES DROITS

18

Les interactions entre le Défenseur des droits et l'administration des douanes

01

---

# RÉCLAMATIONS

## PANORAMA GLOBAL DES RÉCLAMATIONS

L'Inspection des services (IS) a réalisé le bilan 2020 sur la base des réclamations reçues et traitées par l'administration des douanes. Le service consolide à cette fin les informations concernant le traitement des réclamations effectué par les services territoriaux et celui des réclamations traitées par la direction générale.

Depuis 2017, un tableau de gestion unique a été adopté en concertation avec les services déconcentrés. Il est régulièrement adapté aux besoins nouveaux.

Son utilisation généralisée a permis de définir des critères communs d'analyse et d'harmoniser les informations traitées en relation avec les correspondants territoriaux.

## ANALYSE QUANTITATIVE DES RECLAMATIONS TRAITÉES PAR LA DOUANE

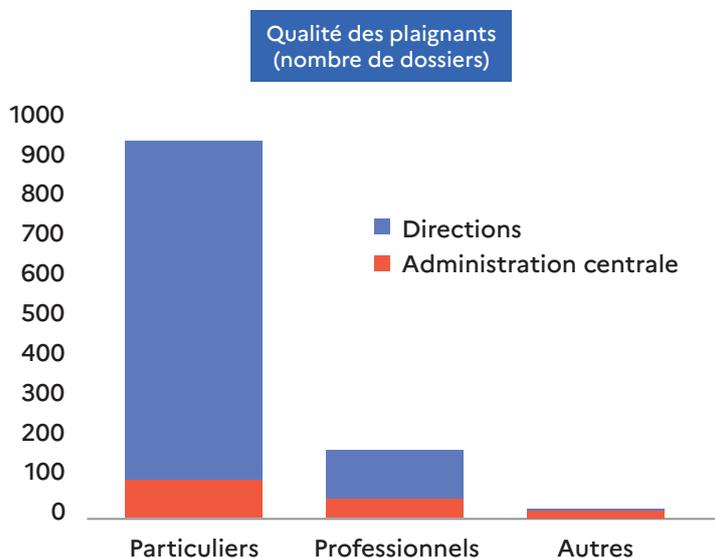
Dans un contexte de contrôles renforcés aux frontières et de développement spectaculaire du e-commerce, le nombre des réclamations de toute nature reste stable avec 1 162<sup>1</sup> dossiers traités en 2020, contre 1 201 en 2019 et 1 024 en 2018 par l'ensemble des services douaniers.

36 de ces réclamations ont été reçues par Info Douane Service et orientées pour traitement vers les directions régionales.

Comme l'an dernier, seuls 5 % des dossiers ont été reçus par l'administration centrale.

### La qualité des plaignants (graphique 1)

Les particuliers représentent plus de 83 % des plaignants (81 % en 2019). Ce ratio, constant au fil des ans, apparaît cohérent au regard des publics en contact avec les activités de l'administration des douanes.

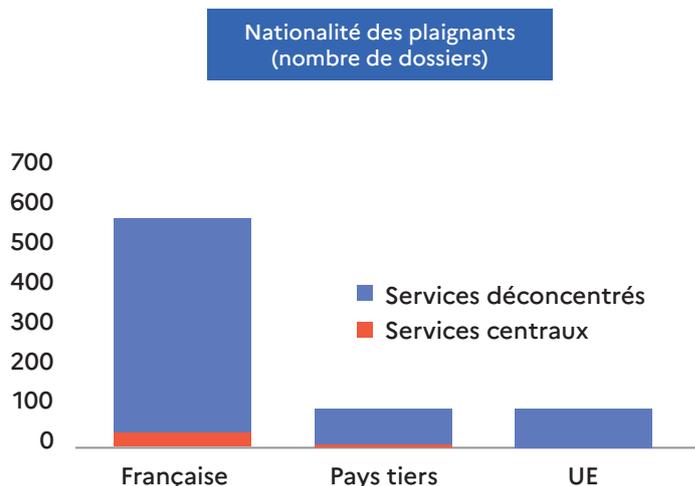


Graphique 1

<sup>1</sup> Dont 74 reçues en 2019, pour lesquelles les suites n'ont été déterminées qu'en 2020.

### La nationalité des plaignants (graphique 2)

Elle est connue dans 67 % des cas (65 % en 2019). 75 % sont français, 12 % sont ressortissants d'autres pays de l'Union européenne et 13 % de pays tiers. L'an dernier, ces proportions étaient respectivement de 77 %, 9 % et 14 %.



Graphique 2

### L'origine géographique des réclamations (graphique 3)

Avec près de 42 % des dossiers (38 % en 2018), la direction interrégionale de Paris-Aéroports (DIPA), qui regroupe Roissy et Orly, demeure la première destinataire en volume de réclamations à traiter.

Elle se situe loin devant la direction d'Auvergne-Rhône-Alpes (13 % des dossiers), ainsi que les directions ultramarines (8 % des dossiers). Viennent ensuite les directions interrégionales de Nouvelle Aquitaine et de Provence-Alpes-Côte-d'Azur qui sont à l'origine chacune de 5 % des dossiers environ.

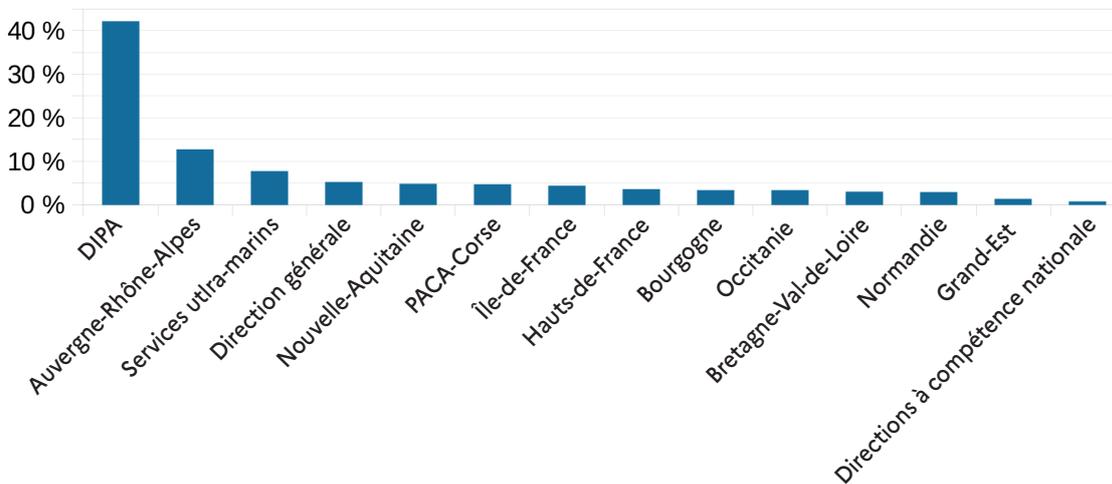
Le palmarès des directions a évolué cette année. En effet, en 2019, la direction de Provence-Alpes-Côte-d'Azur avec 10 % des dossiers reçus se plaçait en 2ème position, suivie par les directions des Hauts-de-France et d'Auvergne-Rhône-Alpes avec chacune 8 % des demandes. L'arrivée en 2020 en 2ème position de la direction interrégionale d'Auvergne-Rhône-Alpes s'explique principalement par l'accentuation des contrôles à la frontière suisse.

### Les secteurs d'activité (graphique 4)

Les réclamations concernant la branche de la surveillance (douaniers en uniforme) en contact avec les particuliers sont majoritaires (47 % des dossiers). Les réclamations concernant la branche des opérations commerciales représentent 25 % des dossiers, ces services étant en contact régulier avec les entreprises du commerce international.

L'an dernier, ces proportions étaient respectivement de 56 % et 27 %.

L'origine géographique des réclamations



Graphique 3

Le niveau des saisines concernant les opérations commerciales peut s'expliquer cette année par l'inquiétude des opérateurs quant aux blocages de leurs marchandises ainsi que par l'accomplissement de formalités durant la crise sanitaire.

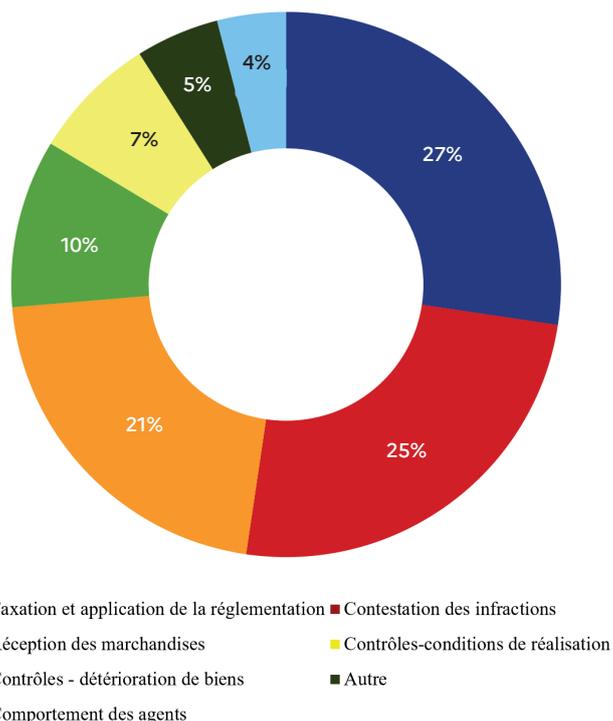
L'importation de masques et d'équipements de protection individuelle contre la COVID-19 fut une source supplémentaire de récriminations pour nombre d'opérateurs, qui ont beaucoup sollicité les services de la DGDDI à ce sujet.

Par ailleurs, en 2020, le nombre de réclamations mal orientées a augmenté pour atteindre 25 % des dossiers contre 18 % en 2019. Cette tendance est due à l'augmentation massive des achats en ligne à l'étranger durant les périodes de confinement et à une certaine confusion de la part des clients entre les services à contacter en cas de problème de livraison de colis, le prestataire de transport devant toujours être contacté en première intention.

Les motifs et la nature des réclamations (graphique 5)

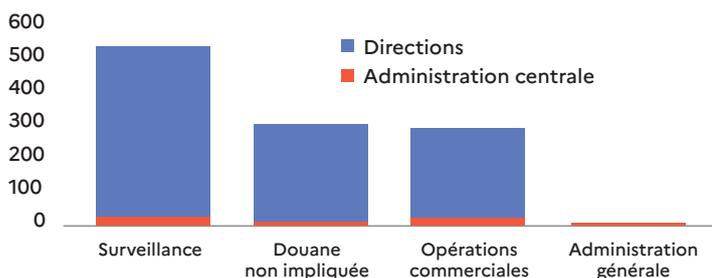
Globalement, 3 catégories de motifs ressortent, comme chaque année, couvrant environ 70 % des réclamations.

Motifs des réclamations



Graphique 5

Secteurs d'activités concernés (nombre de dossiers)



Graphique 4

En 2019, l'application de la réglementation douanière et fiscale était le premier sujet de réclamation, devant la contestation des infractions constatées et les problèmes de réception de marchandises (les parts respectives de ces 3 postes étaient de 27 %, 23 % et 17%).

Cette année, en raison de la montée en puissance des achats à distance, les réclamations liées à la réception de marchandises occupent la première place (27 % des demandes), devant la contestation des infractions (25%) et les difficultés d'application de la réglementation (21%).

Viennent ensuite les conditions de réalisation des contrôles et la détérioration de biens, à un niveau un peu plus faible que l'an dernier (respectivement 10 % et 7 % des dossiers contre 13 % et 10 % en 2019), qui s'explique principalement par la baisse importante du nombre de voyageurs par avion en 2020 (66 % de moins qu'en 2019).

### Les écarts entre le réseau territorial et la direction générale (graphique 6)

La typologie des dossiers traités par la direction générale et par les services locaux est différente.

Ainsi, comme les années précédentes, les deux principaux motifs de contestation représentent plus de 50 % du total pour l'ensemble des services douaniers.

Cependant, ces motifs de contestation majoritaires diffèrent :

- au niveau local, près de 30 % des contestations portent sur des problèmes de réception de marchandises et 25 % concernent des remises en cause d'infractions ;
- en administration centrale, ce sont les problématiques d'application de la réglementation et les contestations d'infractions qui sont le plus souvent abordées, à raison respectivement de 28 % et 20 % des dossiers.

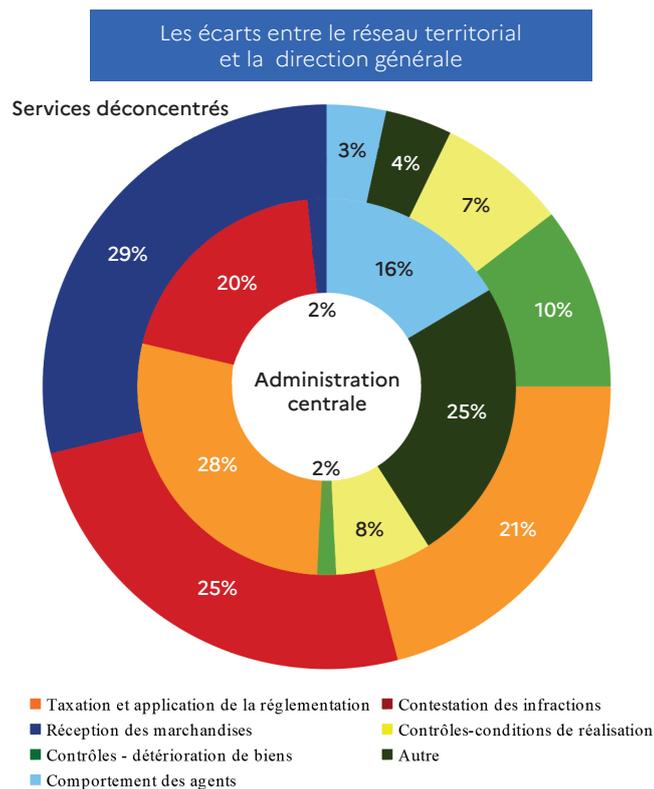
Seuls 2 % des dossiers traités au niveau central sont relatifs à des problèmes de réception de biens.

Enfin, s'agissant des réclamations liées au comportement des agents, on note un écart de 13 points entre les demandes adressées à la direction générale (16 % des dossiers traités) et celles reçues par les services déconcentrés (3 % des réclamations).

### Le moyen de transmission des réclamations

95 % des sollicitations proviennent directement des réclamants (contre 87 % en 2019 et 93 % en 2018), les autres saisines émanant d'autres administrations, d'avocats ou du médiateur.

Les réclamations ont été présentées pour 64 % par courriel (contre 47 % l'an dernier), 23 % par courrier (31 % en 2019) et 13 % sur le registre de réclamations (18 % l'an dernier). L'augmentation des saisines par courriel est certainement liée à la crise sanitaire traversée en 2020. En raison d'une forte baisse des déplacements, le recours au registre des réclamations, habituellement utilisé par les voyageurs, a diminué pour retrouver le niveau de 2018.



Graphique 6

## ANALYSE QUALITATIVE DES RECLAMATIONS TRAITÉES PAR LA DOUANE

Malgré des conditions de travail perturbées, l'analyse des réclamations a fait l'objet de la plus grande attention des services, qui ont de plus veillé à un traitement rapide des demandes.

### Les suites données aux réclamations (graphique 7)

L'action du service est confirmée directement dans 43 % des cas (50 % en 2019). Comme en 2019, dans 13 % des saisines, une action corrective est engagée (reconnaissance d'erreur, passer outre ou annulation de contentieux, etc.).

Comme l'an dernier, dans 10 % des cas, l'affaire est classée sans suite et près de 6 % des dossiers sont encore en cours d'étude début 2021. Les services centraux ont transmis 11 de leurs dossiers à la DNRED<sup>2</sup>, comme en 2019.

Dans 25 % des cas, les services douaniers ne sont pas concernés (14 % l'an dernier). Si l'on fait abstraction de ce volume important pour ne prendre en considération que les réclamations concernant la douane, la proportion de réclamations pour lesquelles l'action du service est confirmée est en réalité de 55 % (60 % en 2019) et des mesures correctives sont envisagées dans 17 % des dossiers (18 % en 2019).

Nombre de réclamations de particuliers portent sur les pouvoirs d'intervention des agents des douanes. C'est pourquoi, les services sont régulièrement amenés à rappeler les pouvoirs de contrôle, souvent méconnus, des agents des douanes.

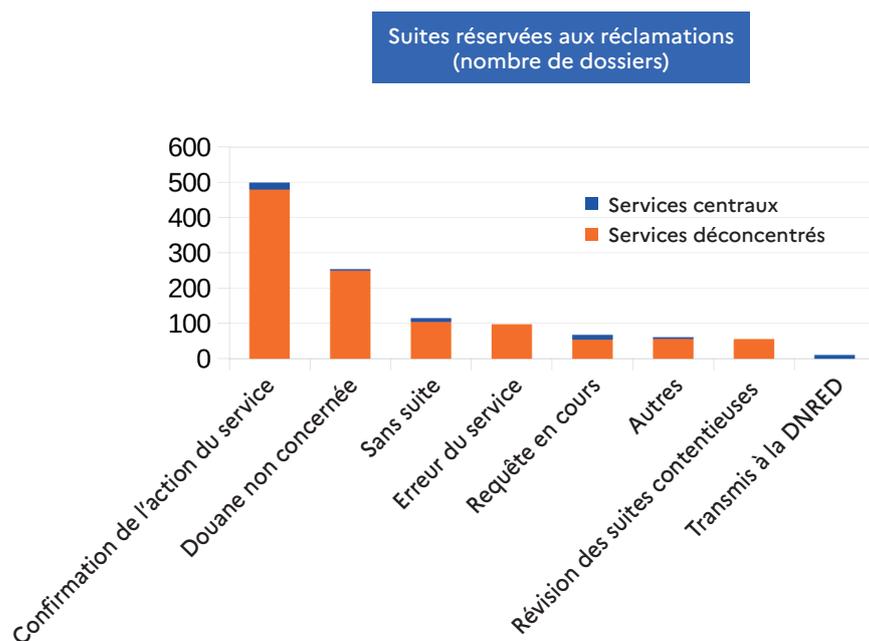
Les agents peuvent notamment faire application de l'article 60 du code des douanes sur l'ensemble du territoire douanier.

Ce texte dispose : « Pour l'application des dispositions du présent code et en vue de la recherche de la fraude, les agents des douanes peuvent procéder à la visite des marchandises et des moyens de transport et à celle des personnes. »

Ce droit de visite permet aux services des douanes d'exercer des contrôles de manière aléatoire, de jour comme de nuit, en l'absence d'indices préalables laissant présumer la commission d'une infraction.

Les agents des douanes peuvent contrôler :

- les moyens de transport<sup>3</sup> : les agents des douanes sont autorisés à fouiller le coffre des véhicules ;
- les bagages et marchandises contenus dans le moyen de transport (particulier ou professionnel) ou transportés par la personne (sauf les valises diplomatiques ou consulaires). À cette occasion, les agents des douanes sont autorisés à prendre connaissance des documents se trouvant dans les bagages et effets personnels de la personne contrôlée, dans le respect des dispositions applicables en matière de secret des correspondances ;
- les personnes : les agents des douanes sont autorisés à pratiquer des palpations de sécurité afin de s'assurer que la personne contrôlée ne possède pas d'objets susceptibles de mettre en danger son intégrité physique ou sa vie, celles des agents des douanes ou des personnes circulant dans l'environnement proche du contrôle.



Graphique 7

<sup>2</sup> Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières

<sup>3</sup> À cette fin, l'article 61 du code des douanes permet aux agents d'ordonner l'arrêt d'un véhicule

Par ailleurs, l'article 66 du code des douanes permet aux agents d'accéder aux locaux des prestataires de services postaux et des entreprises de fret express afin d'y réaliser des contrôles de colis postaux.

Ces contrôles sont diligentés à des fins fiscales, de sûreté et de sécurité (ex : lutte contre les menaces terroristes et les marchandises interdites telles que les stupéfiants ou les contrefaçons).

C'est pourquoi, les agents des douanes sont habilités, dans les centres de traitement des colis à :

- s'assurer de la présence ou de l'absence de biens soumis à une interdiction ou à des restrictions,
- vérifier que les informations sur la déclaration en douane correspondent à la nature, à la quantité ou à la valeur de la marchandise, et donc l'adéquation entre les informations fournies et la marchandise elle-même.

#### Les durées de traitement (graphique 8)

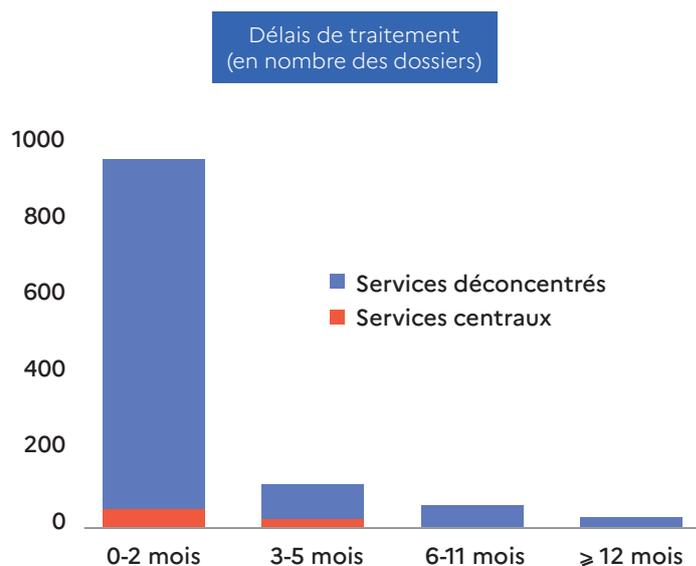
Malgré le contexte qui aurait pu retarder l'examen des demandes, le rythme de traitement des dossiers constaté en 2019 s'est maintenu en 2020. En effet, 88 % des dossiers sont traités en 2 mois maximum (contre 84 % en 2018 et 88 % en 2019). Au terme de 5 mois, le taux atteint 97 % (95 % en 2019) et dépasse les 99 % à 11 mois.

Les délais d'examen des dossiers par les services centraux sont un peu plus longs : 75 % des dossiers sont traités en 2 mois maximum (contre 68 % en 2019), 96 % au bout de 5 mois (comme l'an dernier) et la totalité à 11 mois (99 % en 2019).

Cela résulte de la consultation d'autres services.

L'Inspection des services a ainsi sollicité à 18 reprises les bureaux-métiers pour élaborer les réponses. Eu égard à la prédominance des dossiers fiscaux et juridiques, la sous-direction de la fiscalité est la plus sollicitée avec 44 % des demandes (29 % en 2019), suivie par la sous-direction des affaires juridiques et de la lutte contre la fraude (33 % contre 39 % en 2019) et celles du commerce international et des ressources humaines (11 % chacune).

15 directions territoriales ont été consultées pour élaborer les réponses. Les directions les plus impactées sont la direction interrégionale de Auvergne-Rhône-Alpes (21 %) puis les directions interrégionales d'Ile-de-France, de Paris-Aéroports et de Grand-Est à raison de 16 % chacune.



Graphique 8



02

---

## LE MÉDIATEUR



### Christophe Baulinet,

le médiateur des ministères économiques et financiers, est au service des particuliers, des entreprises et des associations pour tout litige persistant en matière d'impôts et de réclamations douanières et financières.

Créé par le décret n° 2002-612 du 6 avril 2002, le médiateur<sup>4</sup> n'est ni juge, ni arbitre, ni conciliateur. Il agit comme intervenant neutre, impartial et indépendant, afin d'aider les parties à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend, lorsqu'une première réclamation n'a pas été satisfaite. Il ne dispose pas de pouvoir spécifique d'enquête ou de contrainte. Le médiateur facilite la négociation mais ne propose pas les solutions, qui doivent émerger des parties elles-mêmes.

Le sens de la réponse que lui adresse l'administration n'est plus seulement de nature réglementaire ou juridique, mais qualitative, reflétant l'étude de la situation du plaignant. L'objectif, dans la mesure du possible, est de trouver une issue au désaccord sans avoir à demander aux tribunaux de trancher le litige. De ce fait, la médiation est confidentielle.

L'équité de traitement reste toutefois de mise et la démarche ne consiste pas à produire de la jurisprudence ou du rescrit douanier ou fiscal.

## ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION DE BERCY

Le médiateur rencontre habituellement ses correspondants à l'occasion d'une journée de la médiation. En 2020, cette rencontre n'a pas pu avoir lieu en raison de la crise sanitaire.

Le médiateur a toutefois pu dresser un bilan pour 2019 et 2020, dans lequel il formule comme chaque année des propositions de modifications législatives ou réglementaires, aucune ne concernant spécifiquement l'administration des douanes dans ce dernier bilan.

Le médiateur a tenu également à souligner dans son rapport le développement récent et à venir des possibilités juridiques de recourir à la médiation. En effet, introduite en droit français par la loi de 1995 sur la médiation civile et commerciale, la médiation a connu une extension de son champ d'application au travers de divers textes. Ainsi, par exemple :

- la loi Justice au XXI<sup>e</sup> siècle du 18 novembre 2016, qui a placé la médiation administrative, conventionnelle et juridictionnelle dans le code de justice administrative,

- la loi ESSOC du 10 août 2018 qui l'a étendue à la sphère sociale et en fin d'année 2019 aux collectivités territoriales avec l'article 81 de la loi du 27 décembre 2019 sur la proximité de l'action publique.

Ces possibilités devraient être étendues dans les prochaines années, notamment aux litiges opposant l'administration et ses agents<sup>6</sup>.

Habituellement, les agents de l'Inspection des services de la douane (qui sont le seul interlocuteur du médiateur au sein de la DGDDI) et ceux des services du médiateur se rencontrent une fois par an lors d'échanges bilatéraux. Cette rencontre n'a pas pu avoir lieu pour 2020. Néanmoins, des contacts réguliers se sont poursuivis à l'occasion du traitement des dossiers.

La DGDDI ne représente qu'une infime partie des dossiers traités par le médiateur de Bercy<sup>5</sup> (moins de 1 %).

<sup>4</sup> Informations complémentaires sur le site du médiateur : [www.economie.gouv.fr/mediateur/mediateur-bercy](http://www.economie.gouv.fr/mediateur/mediateur-bercy)

<sup>5</sup> En 2019, le médiateur a été saisi de 4 670 demandes et a réalisé 1 646 médiations.

<sup>6</sup> Cf. décret n°2021-449 du 15 avril 2021

## ANALYSE QUANTITATIVE DES MÉDIATIONS SUIVIES PAR L'IS

En 2020, le médiateur a transmis à la douane 31 dossiers (contre 39 en 2019). 3 de ces dossiers étaient transmis pour information et 9 autres (16 en 2019) consistaient en réalité en des réclamations et ont donc été intégrés dans le bilan des réclamations (cf. supra). Ces demandes de médiation émanaient de personnes qui n'avaient pas au préalable saisi l'administration d'une réclamation.

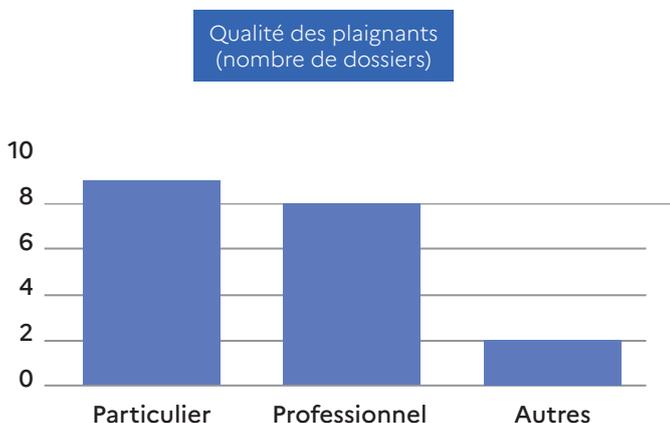
En 2020, la DGDDI a traité complètement 16 des 19 demandes de médiation reçues la même année. Elle a poursuivi le traitement de 5 dossiers transmis fin 2019, dont 3 ont abouti.

### La qualité des plaignants (graphique 14)

Sur les 19 dossiers reçus par la DGDDI en 2020, 9 émanaient de particuliers, 8 de professionnels, 1 d'un agent des douanes et 1 d'une association.

Le panel des requérants est différent des années précédentes : les professionnels sont nettement plus nombreux parmi les demandeurs de médiation (ils ne représentaient que 17 % des requérants en 2019 contre 42 % en 2020). En raison des difficultés économiques en période de crise sanitaire, les entreprises ont saisi davantage le médiateur. Par ailleurs, à titre exceptionnel et de bons offices, le médiateur a accepté d'examiner une demande émanant d'un agent des douanes.

Remarque : pour l'ensemble des rubriques qui suivent, les statistiques ont été établies sur le fondement des dossiers reçus ou traités en 2020, soit 24 dossiers.



Graphique 14

### Les secteurs d'activité concernés (graphique 15)

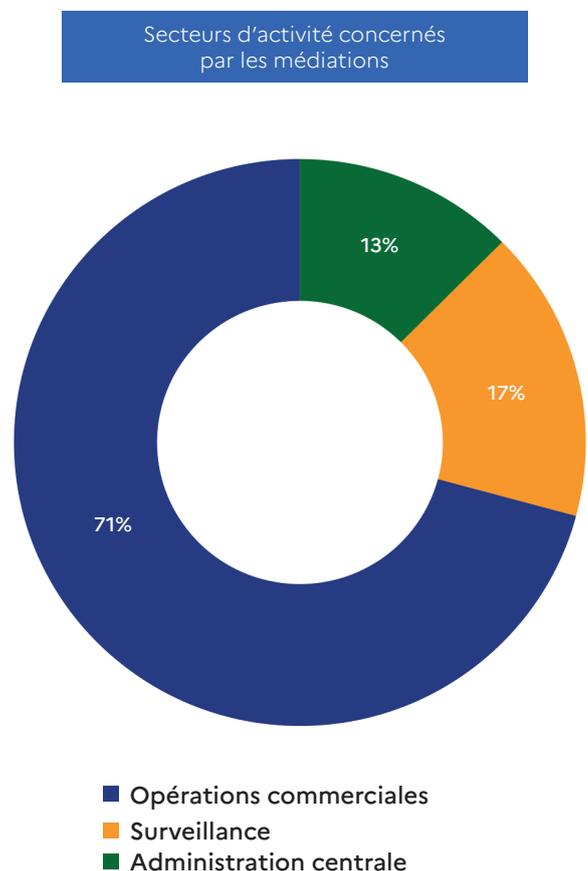
Les dossiers concernent pour 71 % le domaine des opérations commerciales (56 % en 2019) et pour 17 % la surveillance (38 % en 2019). Ces résultats, bien qu'établis sur un nombre limité de dossiers, sont représentatifs de la situation de crise qui a bouleversé l'activité des entreprises. La surveillance, qui reçoit habituellement beaucoup de réclamations de particuliers (voyageurs notamment) a été moins visée par des réclamations relatives aux déplacements de particuliers. 12 % des questions sont relatives à la branche de l'administration générale (6 % en 2019) et concernent

des questions d'exécution de décisions de justice rendues en faveur des réclamants.

### Les thèmes des médiations (graphique 16)

La réglementation représente 50 % des demandes de médiation, contre 70 % l'an dernier. Les contestations relatives aux règles de recouvrement sont beaucoup plus nombreuses cette année. Malgré les assouplissements mis en œuvre par l'État en la matière dès le début de la crise sanitaire, des entreprises ont souhaité appeler l'attention du médiateur sur les difficultés financières qu'elles rencontraient et ont sollicité son intervention concernant le recouvrement de créances douanières. De même, les demandes sollicitant l'obtention d'un régime fiscal ou douanier privilégié (ex : auto-liquidation de la TVA, bénéficiaire d'un contingent), ont été plus nombreuses.

Les demandes relatives à la contestation des infractions et des amendes émanant de particuliers ont beaucoup augmenté, (50 % des sujets abordés contre 23 % en 2019). Les particuliers ont aussi saisi le médiateur pour lui faire part des difficultés rencontrées lors de l'importation de marchandises de l'étranger (réinstallation en France de particuliers ou achats à distance à l'étranger). Contrairement aux années précédentes, il n'y a pas eu de demandes sur le droit annuel de francisation des navires (DAFN), une seule demande a concerné la question des bordereaux de vente en détaxe.

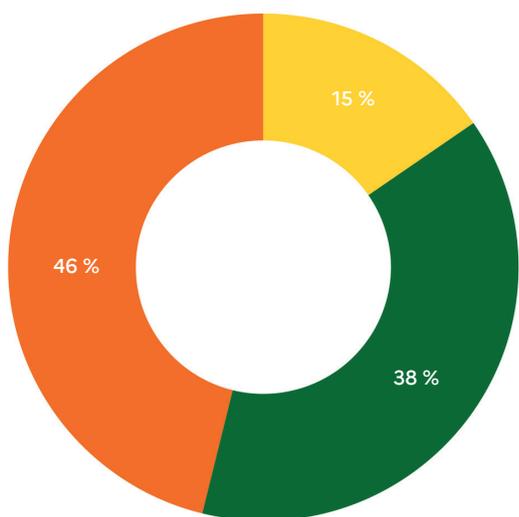


Graphique 15

**La sollicitation des sous-directions métier** (graphique 17)

En lien direct avec ces thématiques, les sous-directions chargées de la fiscalité, du commerce international et des affaires juridiques sont les plus sollicitées, représentant 46 %, 38 % et 15 % des consultations.

La sollicitation des directions métier



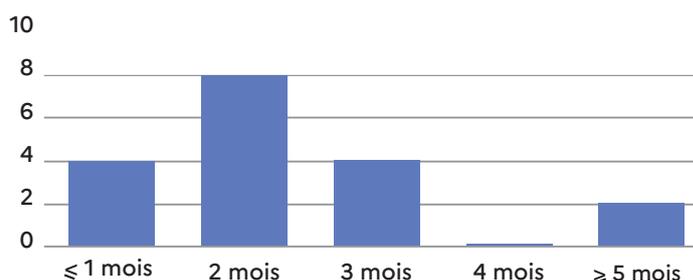
- Fiscalité douanière
- Commerce international
- Affaires juridiques et lutte contre la fraude

Graphique 17

**La durée de traitement des dossiers** (graphique 18)

Une réponse définitive a été apportée par la douane dans 18 dossiers de médiation clôturés en 2020. Le délai de la réponse au médiateur a été dans 67 % des cas inférieur à 3 mois, (70 % en 2019). 22 % des demandes ont été traitées en moins d'un mois (29 % en 2019). Seuls 11 % des dossiers ont été traités au terme de 5 et 6 mois, en raison des difficultés comptables qu'ils présentaient.

Délai de réponse au médiateur (nombre de dossiers)



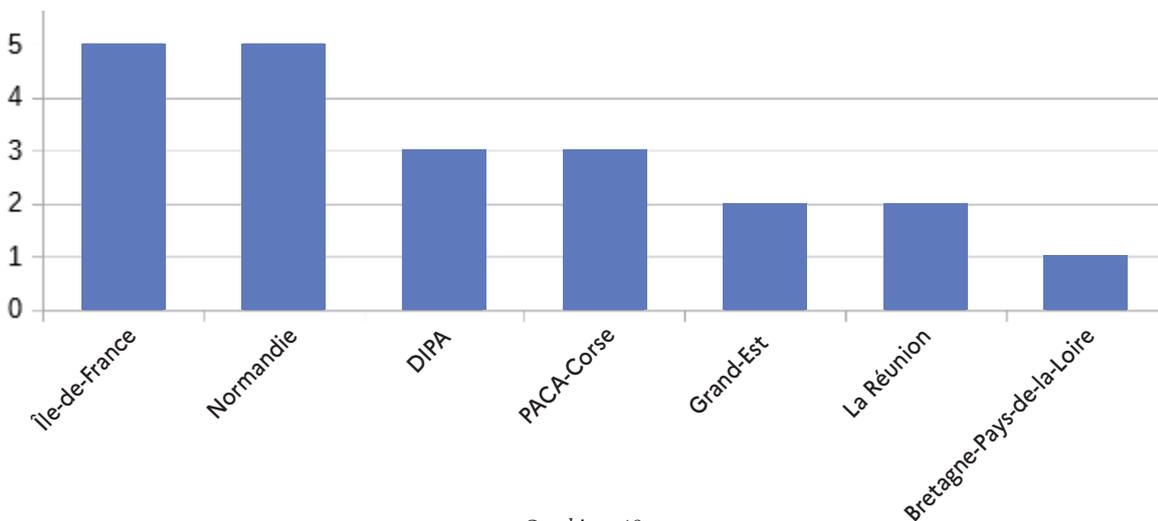
Graphique 18

**L'origine géographique des demandes de médiation** (graphique 19)

Les services territoriaux les plus sollicités par l'Inspection des services afin de répondre aux dossiers du médiateur sont les directions interrégionales d'Île-de-France, de Normandie, de Paris-Aéroports et de Provence-Alpes-Côte-d'Azur-Corse.

La Normandie se trouvait l'an dernier en 3ème position, avec 2 dossiers.

Origine géographique des demandes de médiation (nombre de dossiers)



Graphique 19

## ANALYSE QUALITATIVE DES MÉDIATIONS SUIVIES PAR L'INSPECTION DES SERVICES

Jusqu'en 2019, chaque année, la DGDDI recevait des dossiers de médiation de particuliers relatifs au droit annuel de francisation sur les navires (DAFN) et aux bordereaux de vente à l'exportation.

En 2020, le contexte sanitaire a été peu propice à la venue de touristes étrangers en France ou de plaisanciers. C'est pourquoi, il ya eu moins de réclamations, puis de médiations, sur ces sujets. À l'inverse, les difficultés financières ont suscité plus de saisines.

En premier lieu, les entreprises en difficulté ont davantage sollicité le médiateur sur des questions de règlement de dettes. La DGDDI a traité rapidement et favorablement les demandes d'échelonnement de paiement qu'elle a reçues.

Pour faciliter les démarches des entreprises dans ce domaine, la DGDDI a mis en place des dispositions exceptionnelles afin d'apporter aux entreprises un soutien dans le contexte de crise sanitaire.

Dès le 20 mars, elle a ainsi mis à disposition des opérateurs sur le site internet de la douane un formulaire dédié, à adresser à leur recette de rattachement.

Les demandes de remise ou d'échelonnement de dettes issues de condamnations judiciaires présentées par les particuliers ont également été accueillies avec bienveillance. Toutefois, les remises de droits sollicitées n'ont pas pu être accordées en matière de contributions indirectes, notamment en matière de taxe sur les spectacles afférente aux lotos clandestins, cette faculté n'étant pas ouverte par la loi (article L 247 du Livre des procédures fiscales).

En raison du développement du e-commerce, le médiateur a été plus souvent saisi de demandes de particuliers relatives à des formalités de dédouanement ou de paiement de droits de douane. En cas d'achat à distance dans un pays tiers, il revient au transporteur d'accomplir les formalités douanières d'importation pour le compte du destinataire. Ce professionnel règle les droits de douane et la TVA dus à la douane et les répercute sur son client, à qui il demande également de régler des frais de dossier ou « frais de douane », dont les tarifs sont librement fixés par les opérateurs économiques.

Plusieurs contestations ont porté sur ces frais, qui pourtant concernent uniquement les relations entre ces déclarants en douane et leurs clients. Certaines contestations ont également porté sur des achats à distance de marchandises interdites.

Des restrictions et interdictions douanières s'appliquent aux marchandises importées en France, telles que les tabacs, alcools, contrefaçons, espèces de faune et de flore protégées, certains médicaments et produits périssables (denrées alimentaires) et peuvent motiver leur saisie.

Afin d'éviter ces situations, les particuliers peuvent consulter le site internet de la douane, accessible à l'adresse « [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr) », qui explicite le cadre juridique des achats sur internet (aux rubriques « 10 questions à vous poser avant d'acheter sur internet » et « que puis-je acheter sur internet ? ».) ou contacter Infos Douane Service par courriel ou par téléphone au 0 800 94 40 40 (service et appel gratuits).

03

---

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**



sur le territoire qui lui permettent de traiter près de 100 000 dossiers de réclamations par an.

Ses 5 grands domaines de compétence sont :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ;
- le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité ;
- l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

Il dispose pour cela de larges prérogatives. Ainsi, si toute personne physique ou morale peut le saisir directement, il peut aussi s'auto-saisir lorsqu'il estime son intervention nécessaire. Il peut demander des explications à toute personne physique ou morale et solliciter la communication des pièces utiles à l'exercice de sa mission.

Le Défenseur des droits peut procéder à des vérifications sur place dans les locaux administratifs ou privés. S'il en fait la demande, les ministres donnent instruction aux corps de contrôle d'accomplir, dans le cadre de leur compétence, toutes vérifications ou enquêtes.

Il peut faire toute recommandation, et si cette dernière n'est pas suivie d'effet, il peut enjoindre la personne mise en cause de prendre les mesures nécessaires. Lorsqu'il n'a pas été donné suite à son injonction, il établit un rapport spécial rendu public.

Le Défenseur des droits est nommé pour 6 ans. Le 22 juillet 2020, Claire Hedon a été nommée Défenseure des droits, en remplacement de Jacques Toubon.



## LES INTERACTIONS ENTRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ET L'ADMINISTRATION DES DOUANES

Si l'actualité du Défenseur des droits a été chargée en 2020 avec presque 97 000 dossiers de réclamations et 69 700 appels téléphoniques (48 183 en 2019), la douane ne représente pour lui quasiment aucune saisine puisque seuls 6 dossiers concernent la douane, tous initiés par des particuliers.

Ceci explique sans doute que dans son rapport 2020, comme en 2019, le Défenseur des droits n'a émis aucune recommandation concernant la DGDDI. Ce rapport met néanmoins en évidence des sujets généraux d'attention auxquels la douane se montre particulièrement sensible.

Peut être cité à titre d'exemple le plan pour l'égalité professionnelle hommes-femmes 2020-2022, qui s'inscrit pleinement dans les incitations du Défenseur des droits à lutter contre les discriminations sexistes dans le monde du travail.

Le Défenseur des droits est issu de la réunion de quatre institutions : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) et la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS). C'est une institution indépendante de l'État créée en 2011.

Dans le panorama des intervenants entre l'administration et les usagers, le Défenseur des droits est un intervenant à part, tant par ses pouvoirs que par la nature et la diversité des dossiers qu'il instruit.

Ses moyens d'action sont conséquents avec 226<sup>e</sup> collaborateurs au siège et 536 délégués dans les 872 points d'accueil

Ce plan, issu de la Loi Transformation Publique de 2019, s'articule autour de 5 axes : favoriser la mixité des métiers, garantir l'égalité dans les parcours professionnels et l'égalité salariale, mieux articuler vie professionnelle et vie personnelle, prévenir et lutter contre les agissements et les violences sexistes et sexuelles, améliorer la gouvernance pour un déploiement efficace de la politique en faveur de l'égalité professionnelle.

Une cellule d'écoute et de conseil juridique a également été créée à destination des agents du ministère de l'économie, des finances et de la relance, victimes ou témoins de discrimination, et ce dispositif a fait l'objet d'une large publicité auprès des agents et des e-formation leur ont été proposées sur le sujet.

Sur les 6 dossiers de l'année, 2 ont été traités au niveau de l'administration centrale et 4 au niveau territorial auprès du représentant local du Défenseur.

Le Défenseur des droits a également saisi de nouveau la DGDDI sur un dossier qu'il avait initié en 2019.

Sur les 7 dossiers (6+1), 3 relèvent du domaine de la surveillance et portent sur des aspects de déroulement de contrôles et 4 concernent les opérations commerciales pour des modalités de taxation (ex : importation de véhicules et questions sur le droit annuel de francisation sur les navires).

<sup>6</sup> Source : rapport annuel 2020, disponible sur le site [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)





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

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