

# DIVISION DES SERVICES DOUANIERS 2025

## Domaine de résultat prioritaire (DRP) 1 : Meilleur recouvrement des recettes

Objectif stratégique	KPI institutionnel	KPI de la division	
1.1 Optimiser le recouvrement des recettes	1.1.1 Objectif cible annuel approuvé par le Parlement atteint	1.1.1.1 Objectif cible en matière de recettes atteint 1.1.1.2 Nombre de produits configurés dans la base de données Évaluation revus	
	1.1.2 Pourcentage de types de taxes et impôts pour lesquels les objectifs cibles ont été atteints	1.1.2.1 Pourcentage de types de taxes douanières pour lesquels les objectifs cibles ont été atteints	
1.2 Renforcer la conformité	1.2.1 Nombre d'institutions nouvellement connectées	1.2.1.1 Nombre d'institutions nouvellement connectées à SYDONIA World	
	1.2.2 Nombre de connexions de systèmes internes réalisées	1.2.2.1 Nombre de systèmes internes nouvellement connectés à SYDONIA World	
	1.2.3 Pourcentage de l'encours de la dette dans les 90 jours	1.2.3.1 Pourcentage de nouvelles dettes dans le stock de la dette douanière qui sont réglées dans les 30 jours	1.2.3.2 Pourcentage de déclarations évaluées non acquittées
		1.2.3.3 Pourcentage de permis douaniers d'importation arrivés à expiration	1.2.3.4 Pourcentage de formulaires de déclaration intégrée à la frontière arrivés à expiration
		1.2.3.5 Pourcentage de permis temporaires d'importation arrivés à expiration	1.2.3.6 Nombre de déclarations pour stockage sous le régime de l'entrepôt sous douane arrivés à expiration
		1.2.4 Dette liée au transit maintenue en dessous de 1%	1.2.4.1 Pourcentage de la dette liée au transit
		1.2.5 Pourcentage des opérations de transit apurées sur le total des opérations de transit	1.2.5.1 Pourcentage des opérations de transit apurées sur le total des opérations de transit
		1.2.6 Pourcentage des contribuables soumis à un contrôle	1.2.6.1 Pourcentage des contribuables soumis à un contrôle

## DRP 2 : Des contribuables satisfaits et avertis

Objectif stratégique	KPI institutionnel	KPI de la division
2.1 Améliorer la satisfaction des contribuables	2.1.1 Pourcentage de parties prenantes ayant une perception favorable de ZRA	2.1.1.1 Pourcentage de parties prenantes ayant une perception favorable de la Division des services douaniers
	2.1.2 Pourcentage de normes de la Charte des services respectées	2.1.2.1 Pourcentage de normes de la Charte des services douaniers respectées
2.2 Améliorer l'expérience des clients	2.1.1 Pourcentage de contribuables satisfaits	2.1.1.1 Pourcentage de contribuables satisfaits

## DRP 3 : Des systèmes opérationnels efficaces, fiables et simplifiés

Objectif stratégique	KPI institutionnel	KPI de la division
3.1 Améliorer les processus opérationnels	3.1.1 Pourcentage de processus opérationnels recensés qui ont été rationalisés/améliorés	3.1.1.1 Pourcentage de processus opérationnels recensés qui ont été rationalisés/améliorés
	3.1.2 Pourcentage de projets achevés par rapport aux projets dont l'achèvement est prévu au cours d'une année donnée	3.1.2.1 Pourcentage de projets achevés par rapport aux projets dont l'achèvement est prévu au cours d'une année donnée
	3.1.3 Pourcentage de projets achevés aboutissant aux avantages escomptés	3.1.3.1 Pourcentage de projets achevés aboutissant aux avantages escomptés
3.2 Améliorer l'intégrité des données	3.2.1 Pourcentage de transactions douanières héritées apurées	3.2.1.1 Pourcentage d'anciennes transactions douanières apurées
3.3. Améliorer la facilitation des échanges	3.3.1 Pourcentage d'articles de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges mis en œuvre	3.3.1.1 Pourcentage d'articles de l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges mis en œuvre
	3.3.2 Nombre de pays nouvellement connectés	3.3.2.1 Nombre de pays nouvellement connectés à SYDONIA World

## DRP 4 : Un personnel engagé, compétent et performant

Objectif stratégique	KPI institutionnel	KPI de la division
4.1 Accroître le capital humain et la motivation du personnel	4.1.1 Complément d'effectif approuvé	4.1.1.1 Pourcentage de postes occupés par rapport au tableau des effectifs
	4.1.2 Pourcentage de salariés ayant atteint leurs objectifs de performance	4.1.2.1 Pourcentage de salariés ayant atteint leurs objectifs de performance
	4.1.3 Pourcentage d'employés engagés	4.1.3.1 Pourcentage d'employés des douanes engagés
4.2. Améliorer l'éthique et le professionnalisme des effectifs	4.2.4 Pourcentage d'employés licenciés pour conduite contraire à l'éthique	4.2.4.1 Pourcentage d'employés de la douane licenciés pour conduite contraire à l'éthique
4.3. Promouvoir la diversité et l'égalité de genre	4.4.1 % d'initiatives mises en œuvre pour améliorer le sort des personnes en situation de handicap	4.4.1.1 Pourcentage d'initiatives mises en œuvre pour améliorer le sort des personnes en situation de handicap