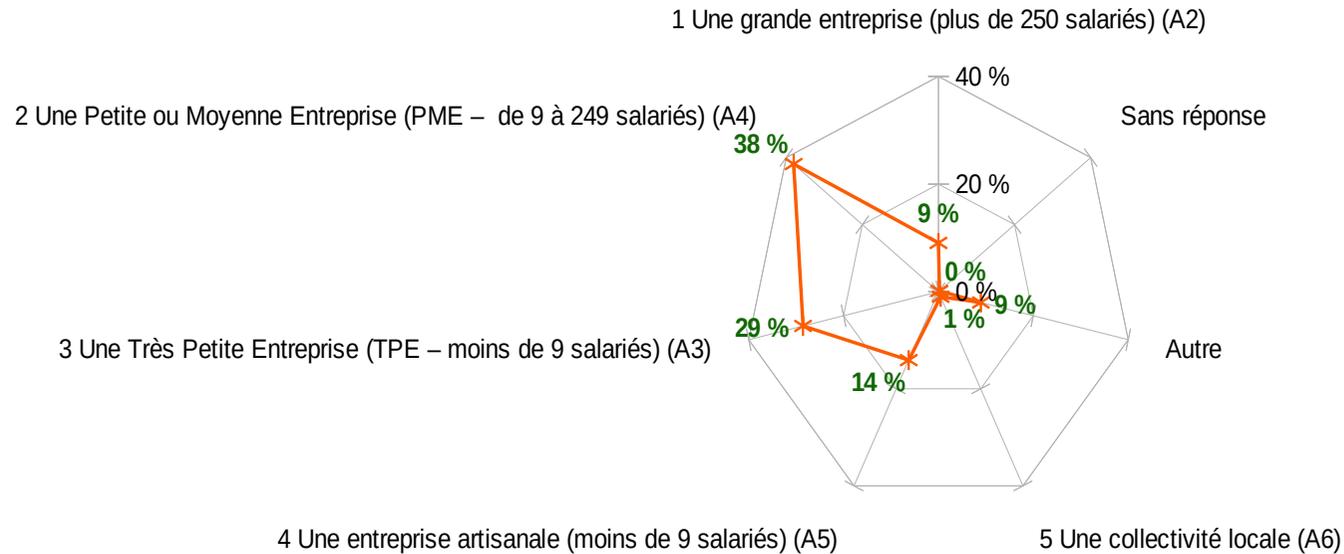


# Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

## Profil des répondants

### Ventilation des répondants par profil



# ***Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière***

## ***Les services en ligne***

***Taux de satisfaction relatif  
à la disponibilité des services en ligne***

**96 %**

***Taux de satisfaction relatif  
à la qualité des services en ligne***

**95 %**

# Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

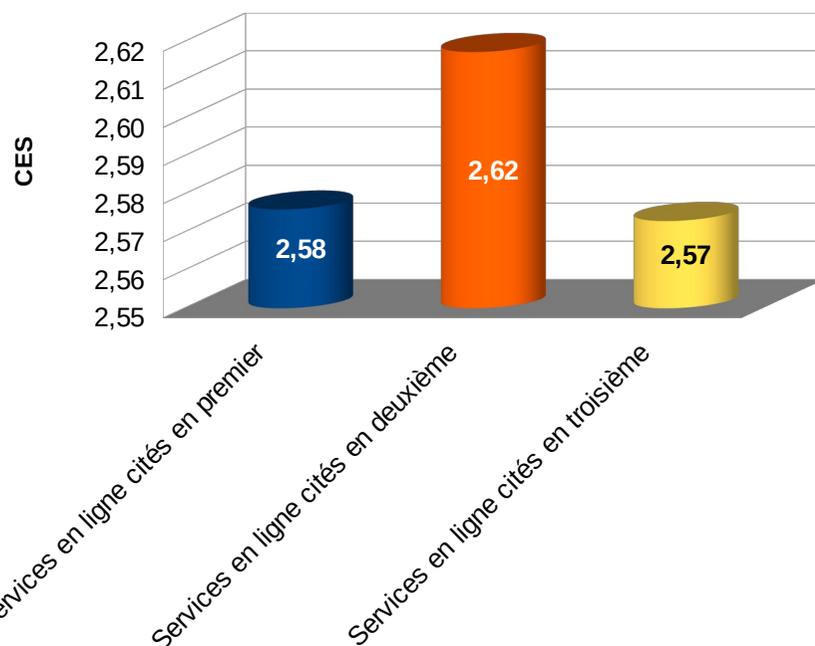
## Les notes des services en lignes

	Nombre de réponses	Disponibilité	La facilité d'utilisation	La rapidité	La fiabilité	L'adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
CIEL	3 881	8,72	7,88	8,41	8,68	8,08	8,36	0,14
DEB	2 913	8,83	8,28	8,51	8,76	8,27	8,53	-0,02
DELT@-G	647	8,37	8,02	7,87	8,37	8,19	8,17	0,04
DELT@-T	178	8,31	8,30	8,35	8,42	8,37	8,35	0,34
DELT@-X	106	8,71	8,36	8,42	8,59	8,38	8,49	-0,06
DES	786	8,92	8,53	8,70	8,89	8,59	8,73	-0,08
ECS	246	8,09	7,50	7,80	8,23	7,73	7,87	0,03
EMCS-GAMM@	2 346	8,06	7,25	7,62	8,18	7,62	7,75	-0,07
ICS2	114	8,55	7,95	8,12	8,39	8,13	8,23	0,61
ISOPE	574	8,46	7,76	8,20	8,53	8,10	8,21	-0,04
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	663	8,49	7,85	8,28	8,52	8,05	8,24	0,23
NCVI/Déclaration de récolte	945	8,62	7,82	8,30	8,59	8,15	8,30	0,22
NCVI/Déclaration de stock	310	8,52	7,95	8,37	8,59	8,11	8,31	0,48
RITA	429	8,56	7,25	8,09	8,38	7,68	7,99	-0,02
SIDECAR WEB	2 035	8,83	8,30	8,68	8,85	8,58	8,65	-0,01
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	128	8,14	7,11	7,86	7,98	7,34	7,69	-0,38
SOPRANO DELPHE S	86	8,16	7,45	8,05	8,13	7,94	7,95	-0,11
SOPRANO DENAT	103	7,85	6,81	6,98	7,85	7,17	7,33	0,17
SOPRANO DI (COPI S)	20	8,80	7,70	8,00	8,45	7,75	8,14	1,20
SOPRANO OEA	488	8,71	8,40	8,60	8,64	8,53	8,58	1,01
SOPRANO REC	83	7,47	6,42	6,83	6,99	6,80	6,90	-0,13
SOPRANO REX	282	8,24	7,09	7,90	8,17	7,55	7,79	-0,59
SOPRANO RTC	212	8,50	7,56	7,67	8,47	7,98	8,03	0,13
SOPRANO UT	322	8,47	7,57	8,13	8,43	7,97	8,11	0,77
TELEPAIEMENT	4 780	8,47	8,02	8,31	8,49	8,16	8,29	-0,32
TETICE	97	8,37	7,88	8,25	8,27	8,23	8,20	-0,25
TGAP	175	7,94	7,34	7,76	7,98	7,61	7,73	-0,39
TRIGO	63	8,68	8,33	8,52	8,65	8,25	8,49	-0,06
TSVR WEB	1 012	8,63	8,22	8,53	8,69	8,42	8,50	-0,07
<b>Total Résultat</b>	<b>18 194</b>	<b>8,58</b>	<b>7,92</b>	<b>8,28</b>	<b>8,58</b>	<b>8,13</b>	<b>8,30</b>	<b>0,05</b>

## Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

**Les niveaux d'effort déployé pour accomplir les formalités au moyen des services en ligne (CES)**

**Quel niveau d'effort avez-vous dû déployer  
pour remplir vos formalités en ligne ?**



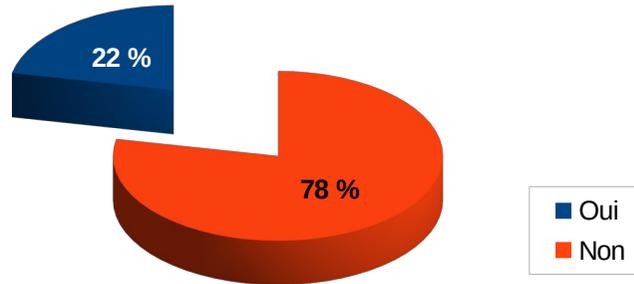
\* L'indicateur CES, relatif au niveau d'effort déployé pour accomplir les formalités au moyen des services en ligne, est évalué sur 5, 1 signifiant un « niveau d'effort faible » et 5 un « niveau d'effort élevé »

	Nombre de réponses	CES	Evolution
CIEL	3880	2,68	-0,1
DEB	2911	2,32	0,1
DELT@-G	646	2,68	0,1
DELT@-T	179	2,46	0,1
DELT@-X	24	3,13	0,6
DES	853	2,10	0,1
ECS	85	2,55	0,3
EMCS-GAMM@	2510	2,95	0,1
ICS2	7	3,14	-0,1
ISOPE	154	2,77	0,2
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	285	2,83	0,0
NCVI/Déclaration de récolte	1235	2,74	0,0
NCVI/Déclaration de stock	710	2,77	-0,2
RITA	551	2,71	0,0
SIDECAR WEB	2107	2,41	0,0
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	113	3,02	0,4
SOPRANO DELPHES	18	3,28	0,3
SOPRANO DENAT	106	3,17	0,0
SOPRANO DI (COPIS)	26	3,27	0,3
SOPRANO OEA	169	2,88	-0,1
SOPRANO REC	109	3,09	-0,2
SOPRANO REX	265	3,19	0,0
SOPRANO RTC	565	2,38	-0,7
SOPRANO UT	151	3,14	-0,1
TELEPAIEMENT	1137	2,24	0,0
TETICE	143	2,40	0,3
TGAP	355	2,53	-0,3
TRIGO	3732	2,57	0,2
TSVR WEB	1012	2,47	0,1
Total Résultat	18190	2,59	0,0

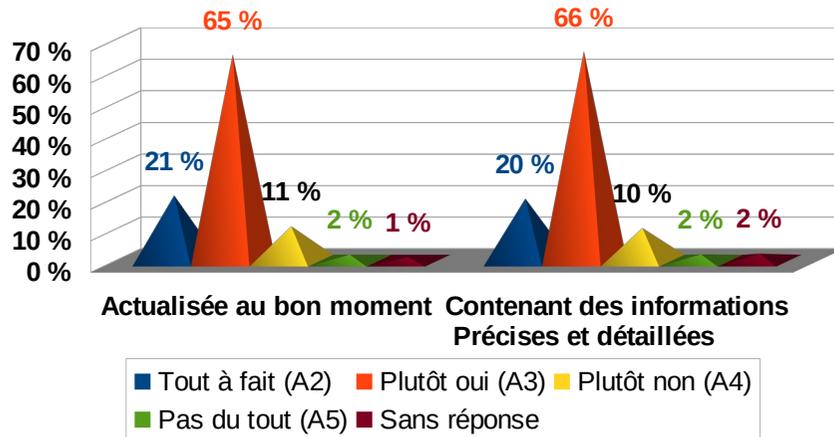
# Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

## L'assistance

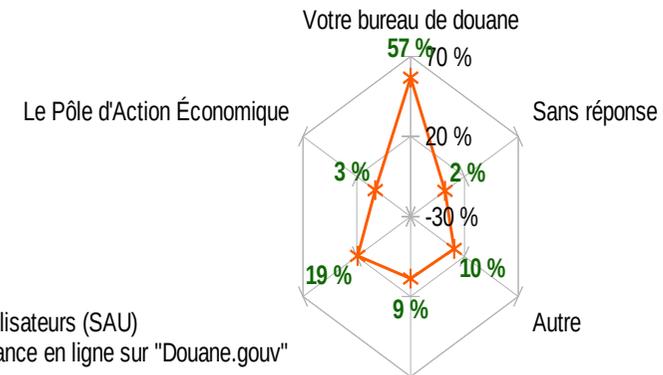
Connaissez-vous la rubrique  
"Météo des téléservices" ?



Jugez-vous la "Météo des téléservices" ...



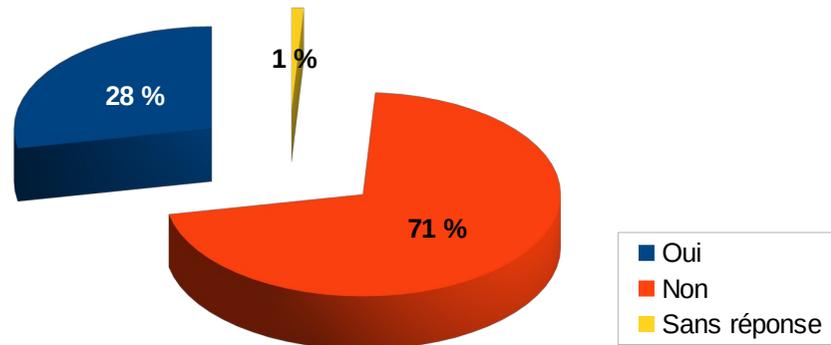
Premier interlocuteur en cas de difficulté



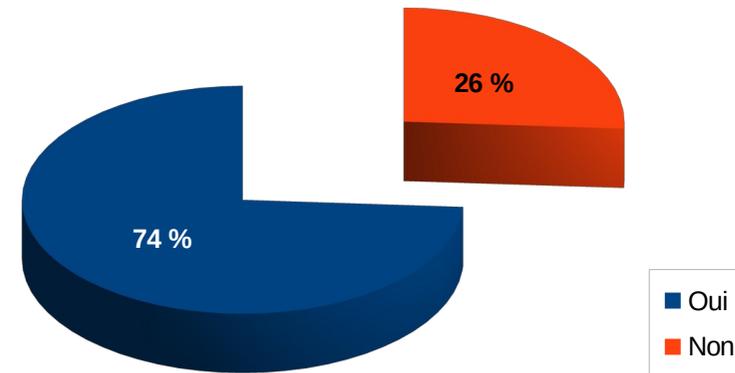
Le Service Assistance Utilisateurs (SAU) par téléphone

## Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

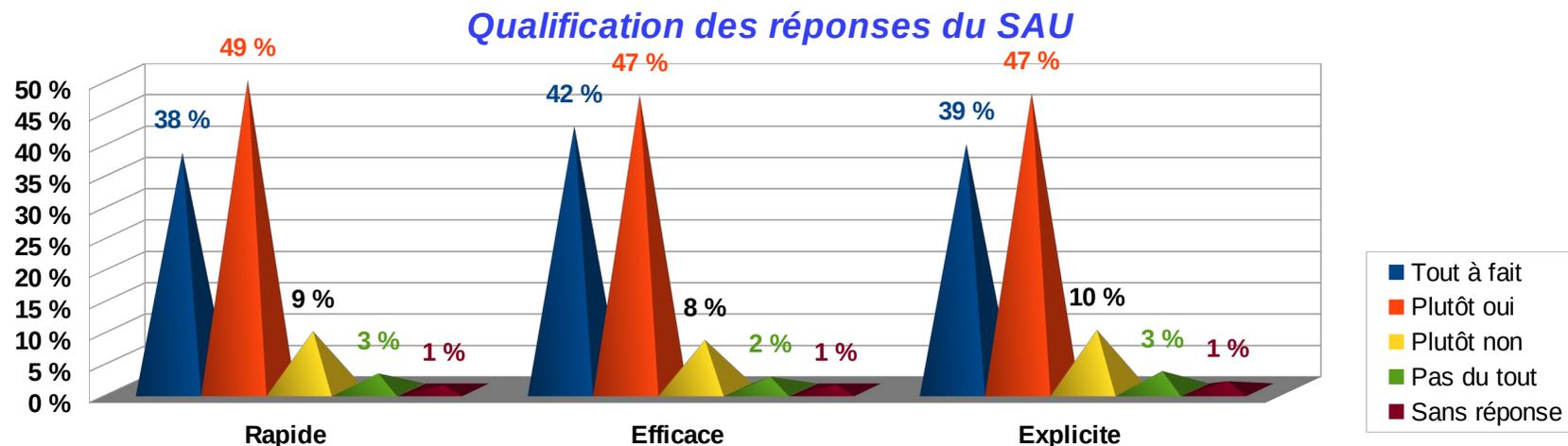
Connaissez-vous  
les services d'assistance utilisateurs de la Douane  
(SAU) ?



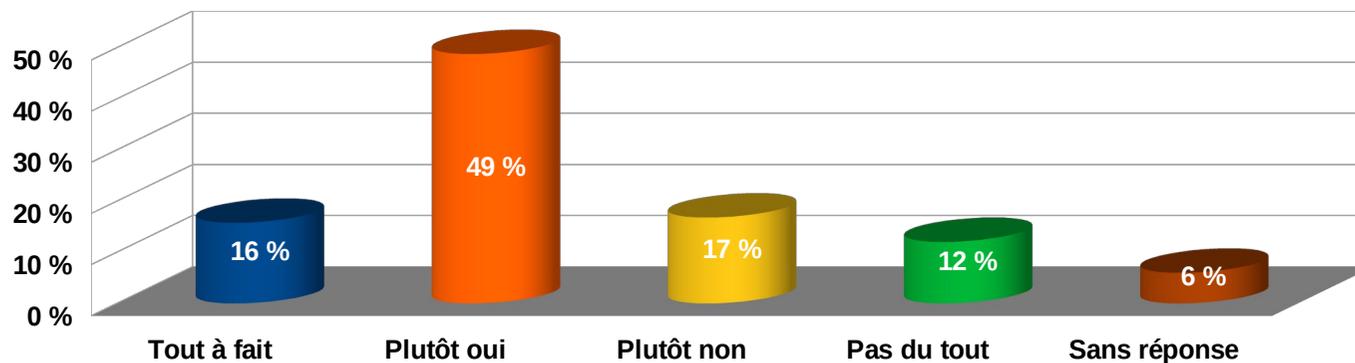
Avez-vous déjà bénéficié de leurs services ?



## Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

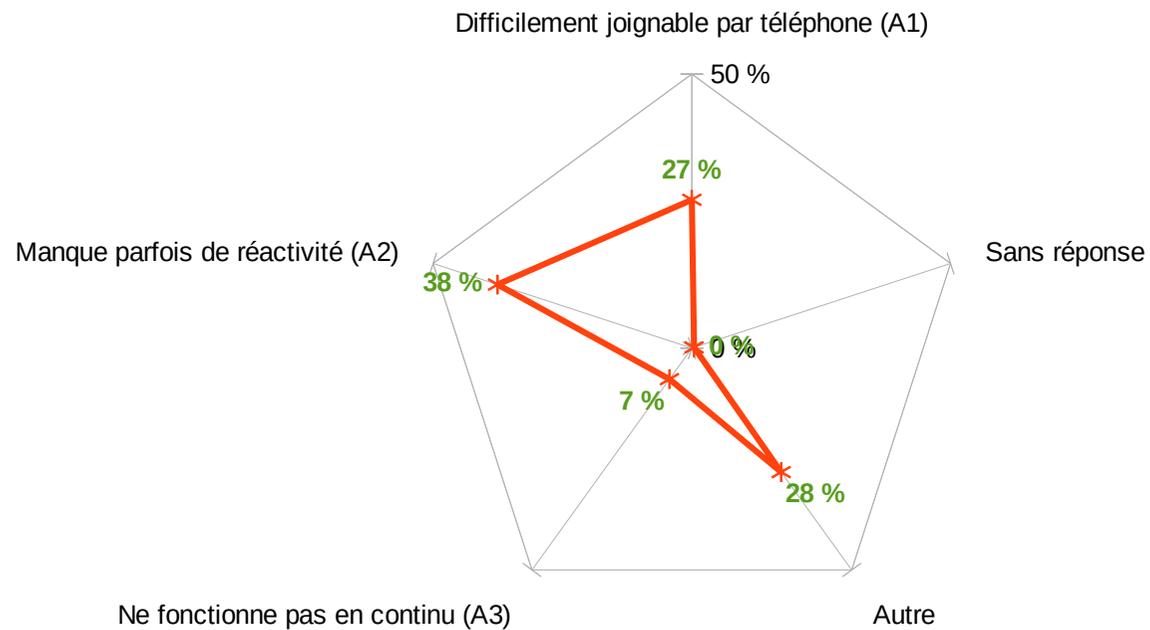


**Avez-vous noté une amélioration de la qualité des réponses du SAU  
au cours des six derniers mois concernant vos demandes d'assistance ?**



# Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

Principaux motifs d'insatisfaction eu égard à l'assistance



## ***Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière***

***Note moyenne attribuée  
à la rapidité de l'assistance***

***7,60***

***Note moyenne attribuée  
à la qualité de l'assistance***

***7,77***

***Taux de satisfaction relatif  
au délai de réponse  
des demandes d'assistance***

***90 %***

***Taux de satisfaction relatif  
à la qualité de l'assistance des SAU***

***91 %***