

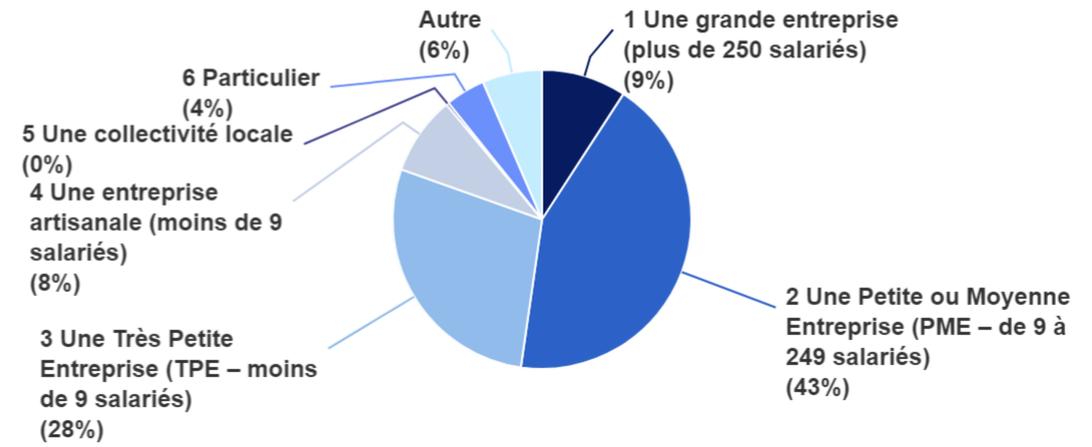


Les résultats de l'enquête externe sur l'informatique douanière : l'état des lieux

- Année 2024 -

Le profil des répondants

Dans quel type d'entreprise travaillez-vous ?



Taux de réponse

11.4 %

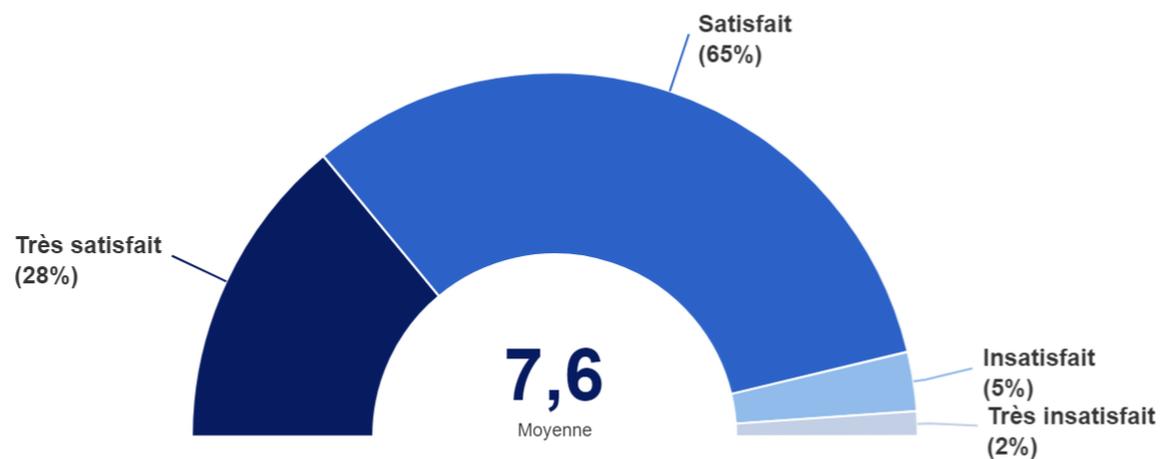
Les principales autres types d'entreprises citées



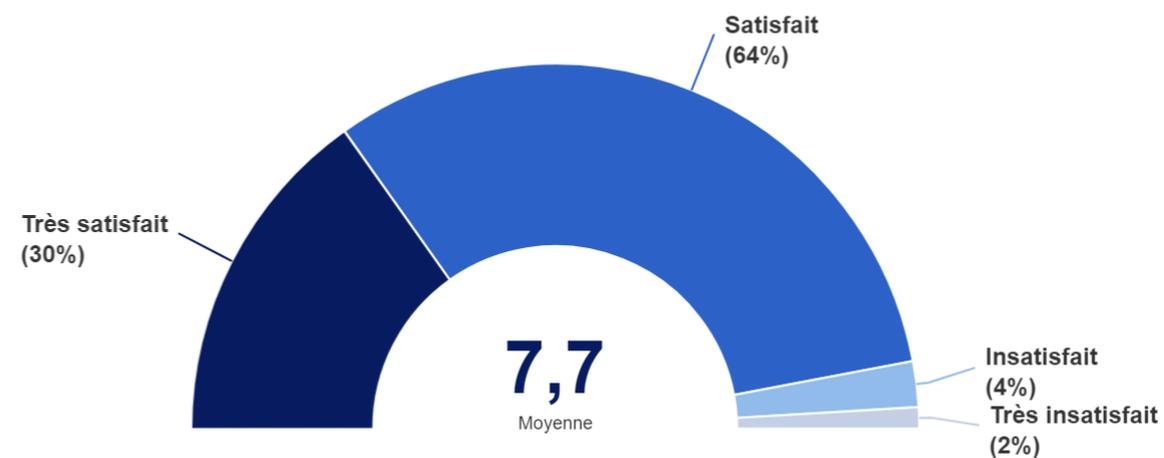
Les services en ligne

- Satisfaction globale des utilisateurs externes -

Satisfaction sur la qualité des services en ligne



Satisfaction sur la disponibilité des services en ligne



Les notes des services en ligne

	Nombre de réponses	Disponibilité	Facilité d'utilisation	Rapidité	Fiabilité	Adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
ADMIN PRODOUANE	2 500	8,31	7,77	8,14	8,30	7,88	8,08	0,13
ANTES	384	8,00	7,66	7,87	8,12	7,79	7,89	-
ATVAI	1 784	8,03	8,05	8,13	7,70	7,19	7,82	0,39
CIEL	2 771	8,54	7,63	8,18	8,44	7,71	8,10	0,21
DALIA	13	8,38	7,93	8,54	8,16	7,78	8,16	0,74
DEB	7 960	8,57	7,88	8,27	8,47	7,89	8,22	0,12
DES	3 449	8,83	8,34	8,64	8,78	8,39	8,60	0,10
DELT@-G	588	7,89	7,81	7,43	7,89	7,57	7,72	-0,02
DELTA-H7	14	7,75	8,23	7,50	8,01	7,38	7,77	-
DELT@-T	257	7,96	7,98	7,98	8,18	7,77	7,97	0,21
DELT@-X	33	8,07	7,83	7,91	8,09	7,38	7,86	-0,19
DOMINO	67	8,16	7,76	8,06	8,21	7,53	7,94	0,02
ECS	90	8,37	8,00	8,15	8,42	8,00	8,19	0,39
EMCS-GAMM@	1 931	8,09	6,99	7,47	7,96	7,20	7,54	0,31
EMCS-GAMMA V2	295	8,06	6,44	7,27	7,66	6,64	7,21	0,18

Les notes des services en ligne

	Nombre de réponses	Disponibilité	Facilité d'utilisation	Rapidité	Fiabilité	Adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
FICHE DE COMPTE	446	8,66	8,18	8,30	8,51	8,16	8,36	0,04
FRANCE SESAME	39	8,14	7,83	7,96	8,20	7,96	8,02	-0,35
ICS2	1	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	0,20
MVV	5	7,60	7,20	6,24	7,44	5,44	6,78	0,48
NCVI/Déclaration de production (SV11 et SV12)	91	8,15	7,49	7,63	8,10	7,56	7,79	0,15
NCVI/Déclaration de récolte	634	8,36	7,67	8,13	8,32	7,87	8,07	0,28
NCVI/Déclaration de stock	300	8,11	7,30	7,79	8,09	7,53	7,77	0,33
PARCEL	511	8,38	7,67	8,08	8,24	7,83	8,04	0,09
PABLO-I	316	8,49	7,67	8,09	8,48	7,69	8,08	-0,05
PABLO-O	23	8,61	8,20	8,07	8,58	8,04	8,30	0,08
PORTAIL DOUANE.GOUV	3 145	8,31	7,88	8,14	8,30	7,91	8,11	-0,01
RITA	509	8,40	6,81	7,84	8,13	7,26	7,69	0,15
SIDECAR WEB	1 648	8,96	8,66	8,76	9,04	8,76	8,84	0,10

Les notes des services en ligne

	Nombre de réponses	Disponibilité	Facilité d'utilisation	Rapidité	Fiabilité	Adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	92	7,80	7,22	7,45	7,96	7,70	7,63	0,14
SOPRANO DENAT	74	8,02	6,94	7,35	8,19	7,50	7,60	0,21
SOPRANO OEA	115	8,37	7,69	7,69	8,09	7,74	7,92	0,75
SOPRANO REX	209	8,18	7,18	7,85	7,95	7,55	7,74	0,41
SOPRANO RTC	167	8,12	7,50	7,29	8,09	7,56	7,71	0,15
SOPRANO UT	151	7,95	6,65	7,38	7,78	7,07	7,37	0,11
TELEPAIEMENT CB	105	8,13	8,08	8,17	8,42	8,24	8,21	-0,12
TELEPAIEMENT SEPA	477	8,25	8,08	8,25	8,33	8,13	8,21	-0,22
VENDANGES	170	7,97	7,04	7,65	7,91	7,22	7,56	0,02

Les niveaux d'effort déployé pour accomplir les formalités avec les services en ligne

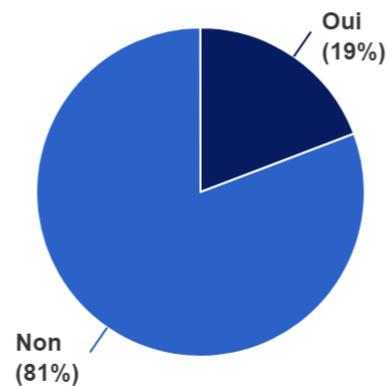
	Nombre de réponses	CES	Evolution
ADMIN PRODOUANE	2480	2,64	0,01
ANTES	382	2,66	-
ATVAI	1777	2,47	-0,17
CIEL	2765	2,66	-0,05
DALIA	13	3,32	0,39
DEB	7938	2,50	-0,04
DES	3440	2,11	-0,04
DELT@-G	580	2,62	0,02
DELTA-H7	14	2,65	-
DELT@-T	255	2,34	-0,15
DELT@-X	33	2,68	-0,30
DOMINO	67	2,51	0,06
ECS	90	2,37	-0,08
EMCS-GAMM@	1921	2,84	-0,15
EMCS-GAMMA V2	293	3,29	0,05
FICHE DE COMPTE	445	2,22	0,00
FRANCE SESAME	39	2,75	0,32
ICS2	1	2,00	-1,75
MVV	5	3,24	0,16

	Nombre de réponses	CES	Evolution
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	90	2,93	0,18
NCVI/Déclaration de récolte	629	2,78	0,02
NCVI/Déclaration de stock	299	2,81	-0,14
PARCEL	505	2,62	-0,01
PABLO-I	313	2,49	-0,10
PABLO-O	22	2,70	-0,13
PORTAIL DOUANE.GOUV	3125	2,52	-0,01
RITA	508	2,64	-0,08
SIDECAR WEB	1645	2,24	-0,10
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	92	2,88	-0,06
SOPRANO DENAT	72	2,99	-0,07
SOPRANO OEA	115	2,73	-0,12
SOPRANO REX	208	2,89	-0,23
SOPRANO RTC	167	2,73	-0,29
SOPRANO UT	150	2,99	-0,29
TELEPAIEMENT CB	104	2,44	0,15
TELEPAIEMENT SEPA	473	2,37	0,12
VENDANGES	168	2,93	0,17

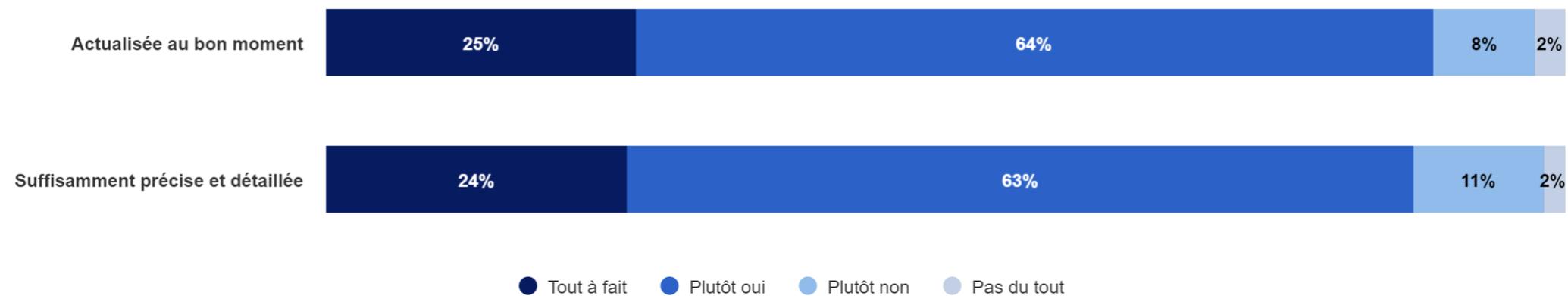
L'indicateur CES est, par convention, évalué sur 5 (1 signifiant un « niveau d'effort faible » et 5 un « niveau d'effort élevé »)

La météo des services

Notoriété de la "météo des services"



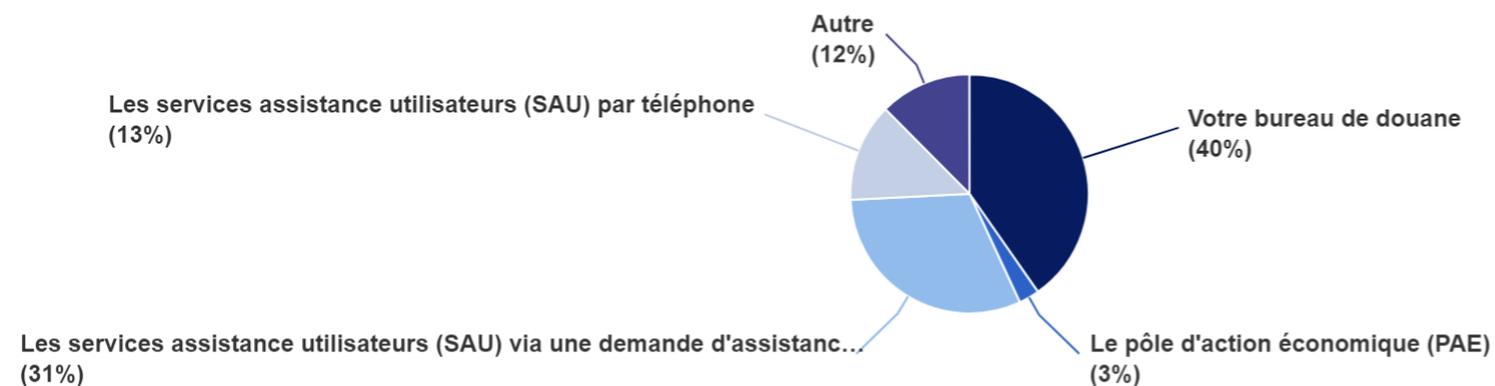
Appréciation de la "météo des services"



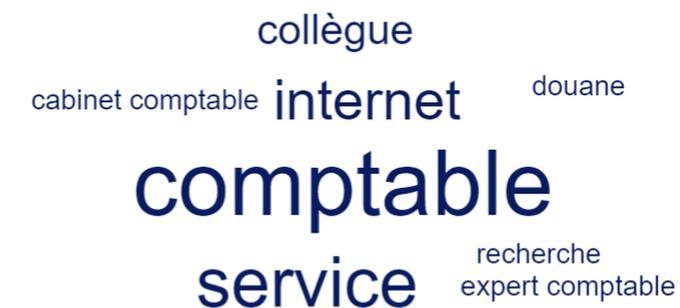
L'assistance informatique

- Le premier interlocuteur en cas de difficulté -

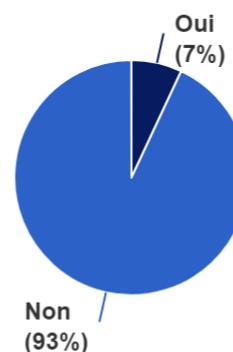
Premier interlocuteur en cas de difficulté lors de l'utilisation d'un service en ligne



Autres interlocuteurs cités



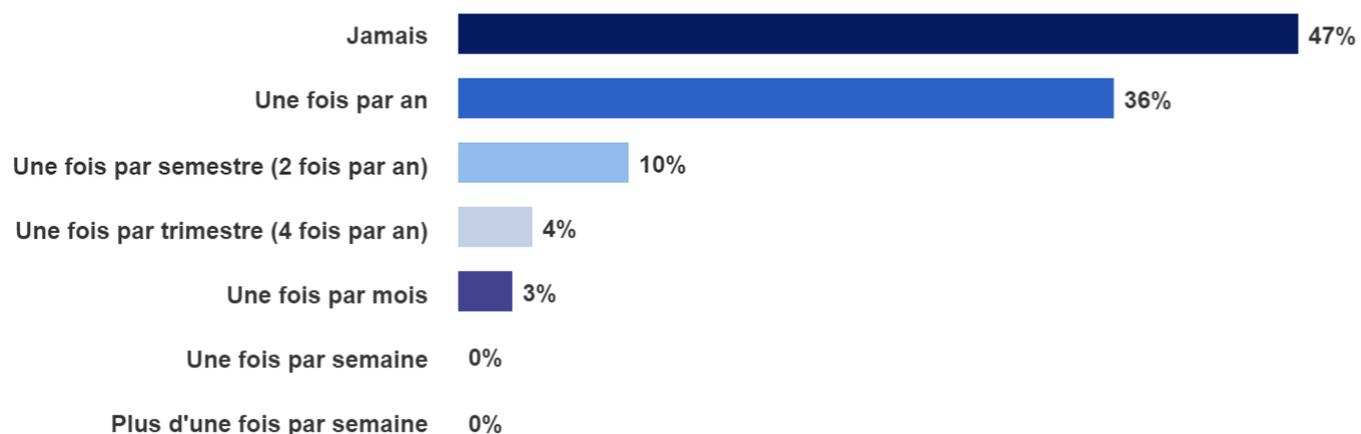
Notoriété des SAU des douanes (CID et DNSCE) pour les répondants n'ayant pas cité recourir aux SAU en première intention



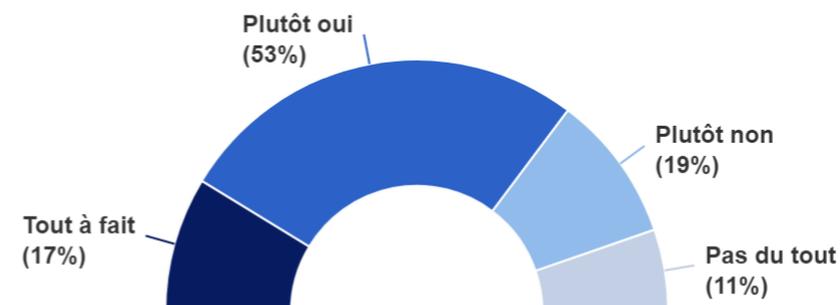
L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes

- Réponse des utilisateurs ayant déclaré avoir déjà eu recours aux SAU -

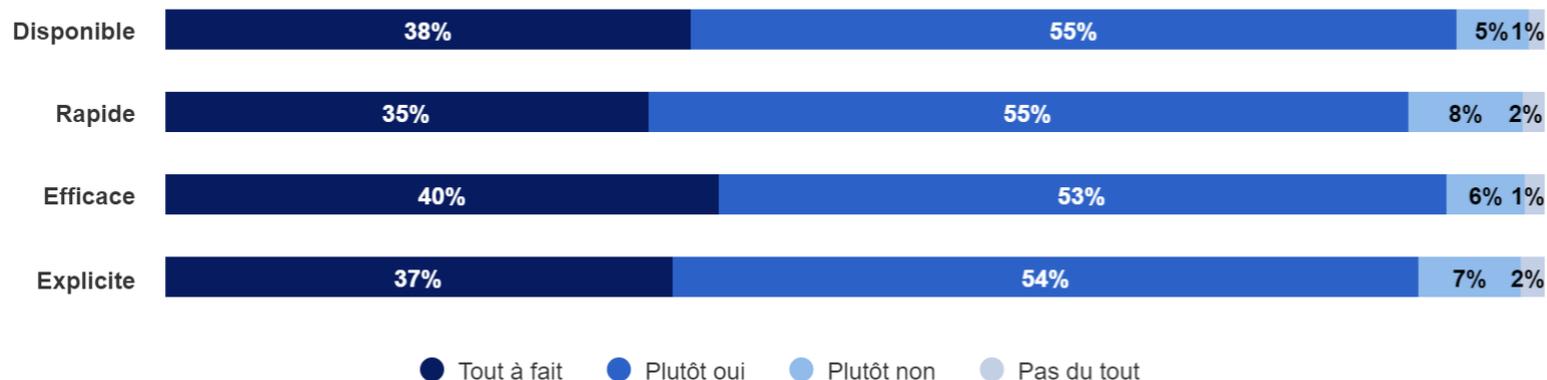
Fréquence moyenne de recours aux SAU



Avez-vous noté une amélioration de la qualité des réponses des SAU à vos demandes d'assistance au cours des 12 derniers mois ?



Lorsque vous contactez les SAU, vous paraissent-ils :



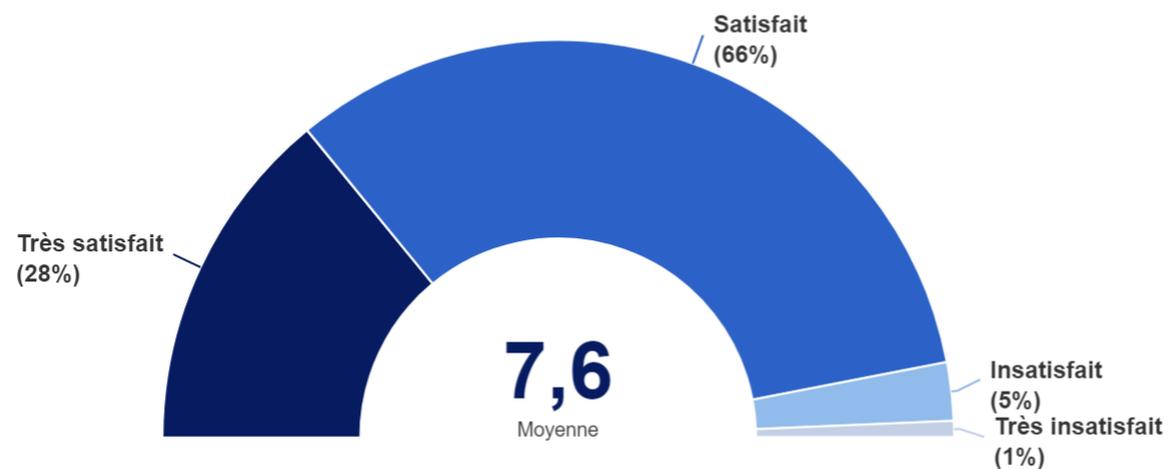
Evaluation de l'amélioration de la qualité des réponses des SAU à vos demandes d'assistance au cours des 12 derniers mois



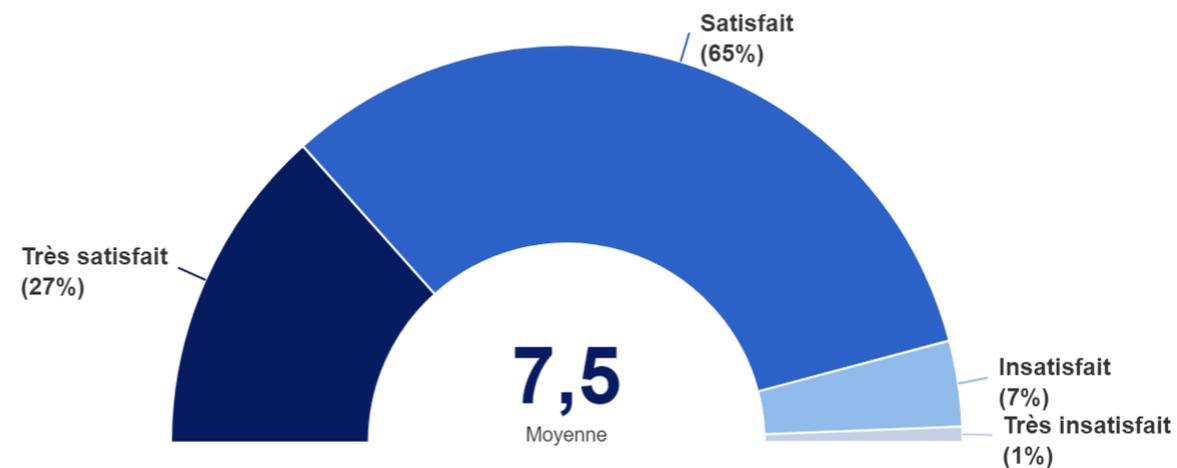
L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes

- Réponse des utilisateurs ayant déclaré connaître les SAU et y avoir recours -

Satisfaction sur la qualité de l'assistance délivrée par les SAU

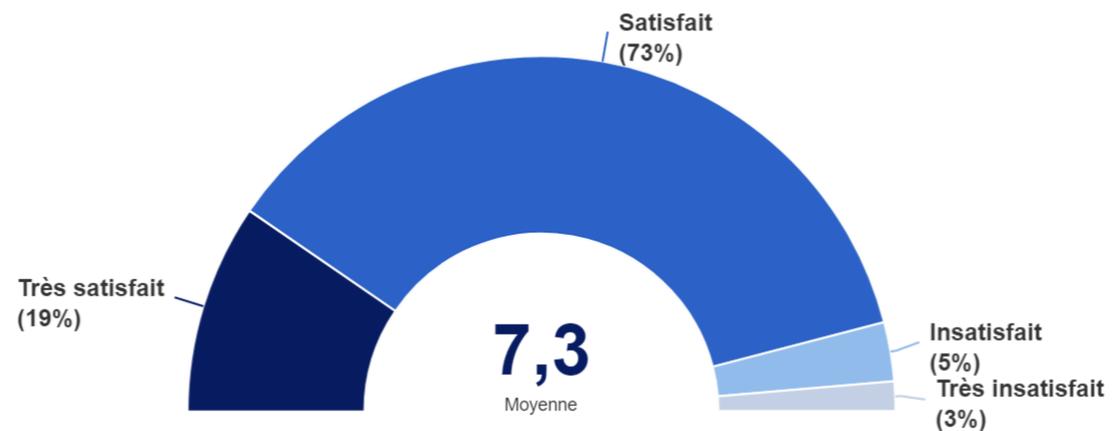


Satisfaction sur la rapidité de l'assistance délivrée par les SAU



Appréciation générale sur l'informatique douanière

Satisfaction sur l'informatique douanière



Perception de l'évolution de l'informatique douanière

