



Les résultats de l'enquête externe sur l'informatique douanière : les évolutions
- Analyse comparative -

Le profil des répondants



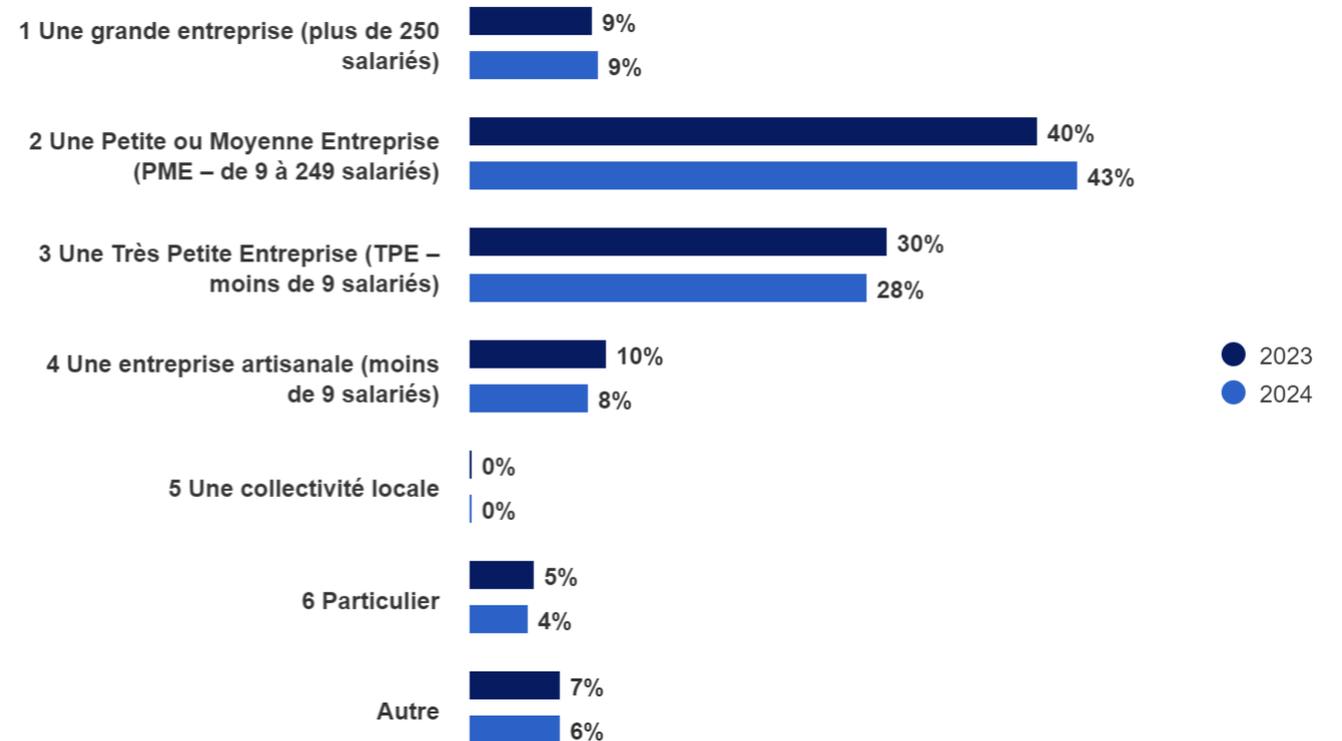
**Une diminution du taux de participation
par rapport à l'année 2023
(11.4% contre 13.2%)**

Une stabilité de la participation des grandes entreprises

Une augmentation de la participation des PME

Une diminution de celle des TPE et entreprise artisanale

Dans quel type d'entreprise travaillez-vous ?



Les services en ligne

- Satisfaction globale des utilisateurs externes -

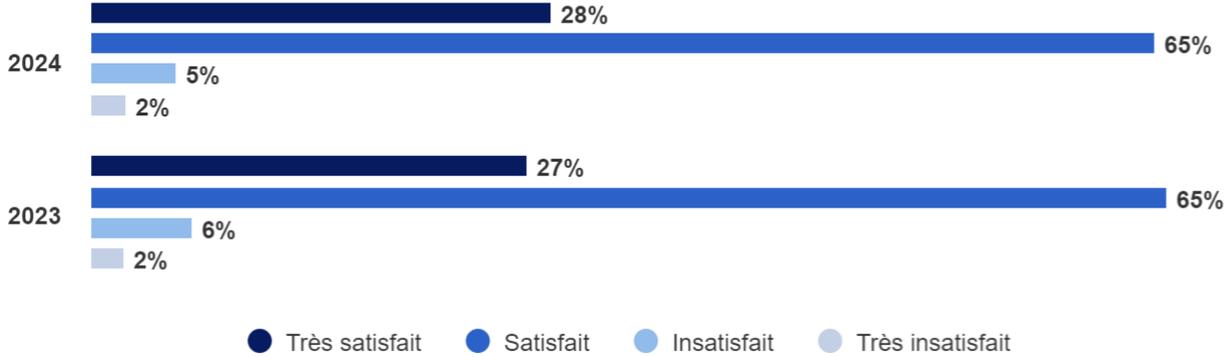
Note relative à la qualité des services en ligne



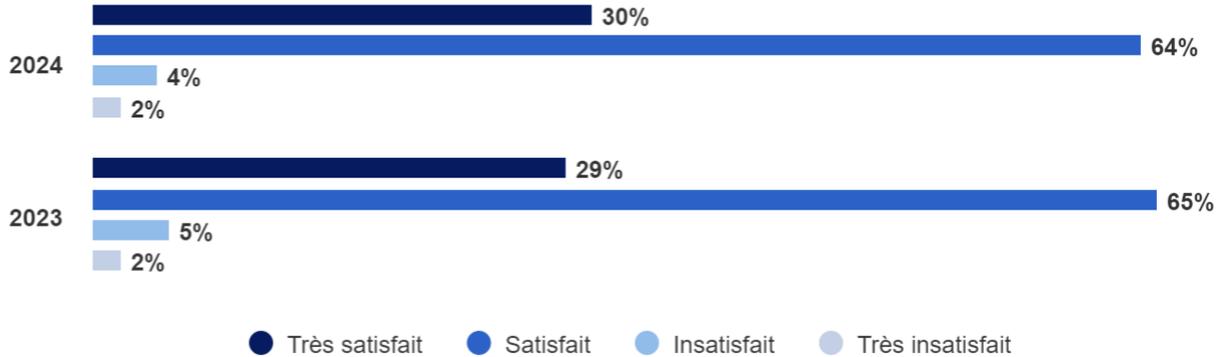
Note relative à la disponibilité des services en ligne



Satisfaction sur la qualité des services en ligne



Satisfaction sur la disponibilité des services



Une amélioration de la satisfaction sur la qualité des services en ligne

Une amélioration de la note et une stabilisation du taux de satisfaction relatifs à la disponibilité des services en ligne

Les services en ligne

- Satisfaction globale des utilisateurs externes -

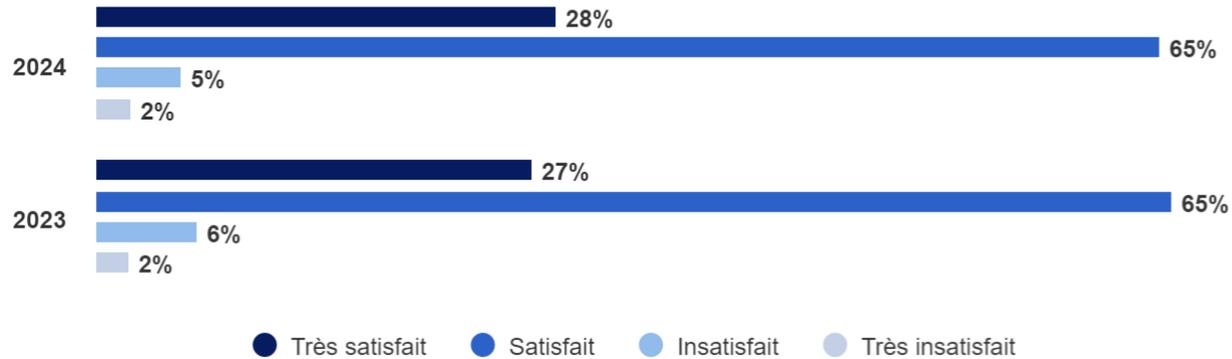
Note relative à la qualité des services en ligne



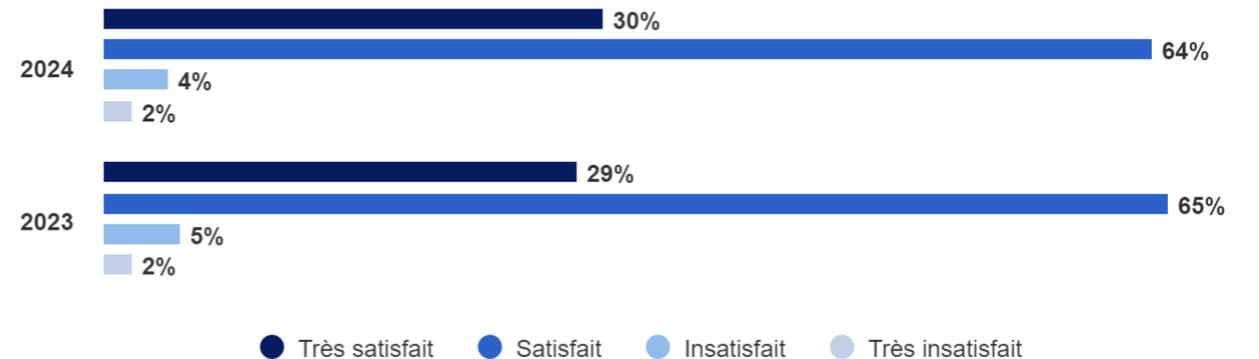
Note relative à la disponibilité des services en ligne



Satisfaction sur la qualité des services en ligne



Satisfaction sur la disponibilité des services



Une amélioration de la satisfaction sur la qualité des services en ligne

Une amélioration de la note et une stabilisation du taux de satisfaction relatifs à la disponibilité des services en ligne

Les services en ligne

Une amélioration de la satisfaction
sur les services en ligne

Note et taux de satisfaction 2024 : 7.6/10 - 93%
Note et taux de satisfaction 2023 : 7.5/10 - 92%

Moins d'effort à déployer pour accomplir
les formalités avec les services en ligne

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

CES 2024 : 2.5/5

CES 2023 : 2.6/5

L'assistance informatique délivrée aux utilisateurs externes

Taux de notoriété de la météo des services



Taux de notoriété des SAU des douanes (CID et DNSCE)

(Répondants n'ayant pas cité recourir aux SAU en première intention)



*Des taux de notoriété
de la météo des services
et des SAU des douanes
qui restent stables*

L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes

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

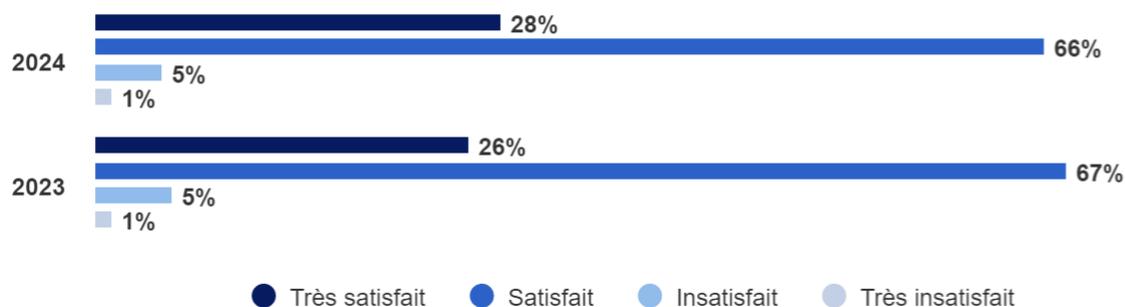
Note relative à la qualité de l'assistance délivrée par les SAU



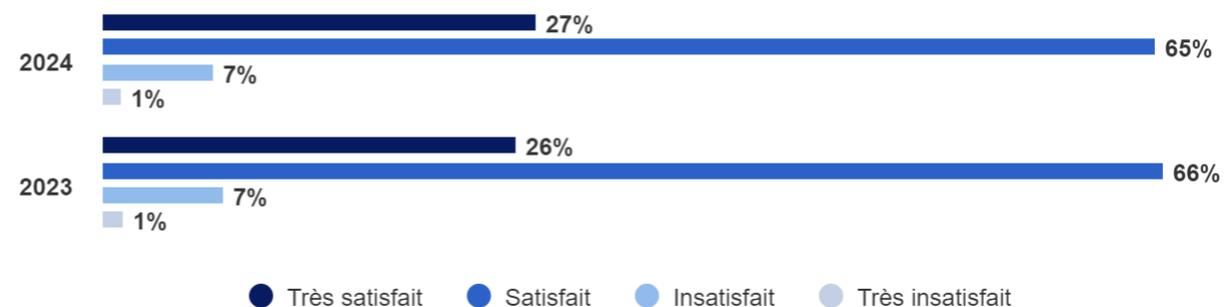
Note relative à la rapidité de l'assistance délivrée par les SAU



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



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



Une amélioration de la satisfaction sur la qualité de l'assistance délivrée par les SAU

Une stabilisation de la satisfaction sur la rapidité de l'assistance délivrée par les SAU

L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes

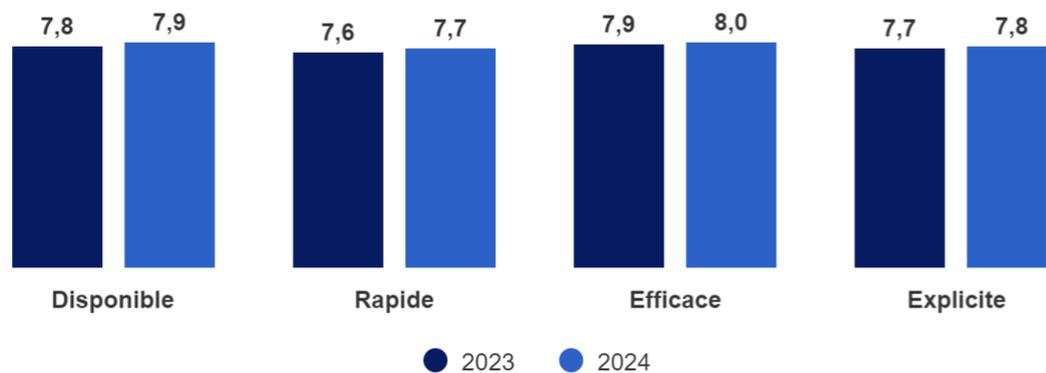
- Réponse des utilisateurs ayant déclaré connaître les SAU et y avoir recours -

Des indicateurs en hausse

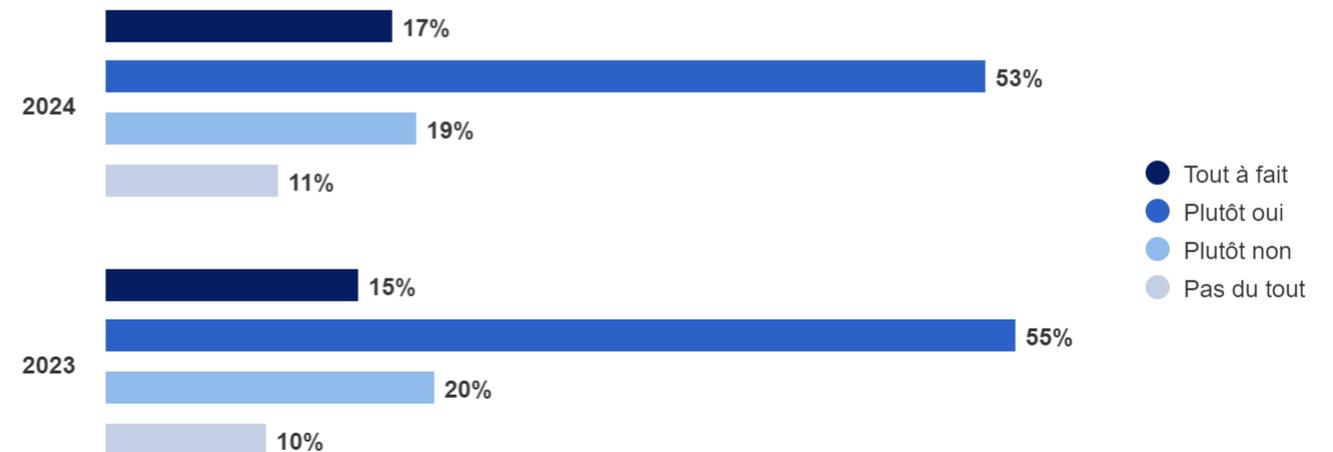
pour la disponibilité, la rapidité, l'efficacité des SAU

et le caractère explicite des réponses

L'évaluation des SAU par critère



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



Une proportion accrue d'utilisateurs ayant choisi la modalité de réponse "Tout à fait"

Appréciation générale sur l'informatique douanière

Une amélioration de la satisfaction sur l'informatique douanière dans son ensemble

Note relative à l'informatique douanière



Satisfaction sur l'informatique douanière

