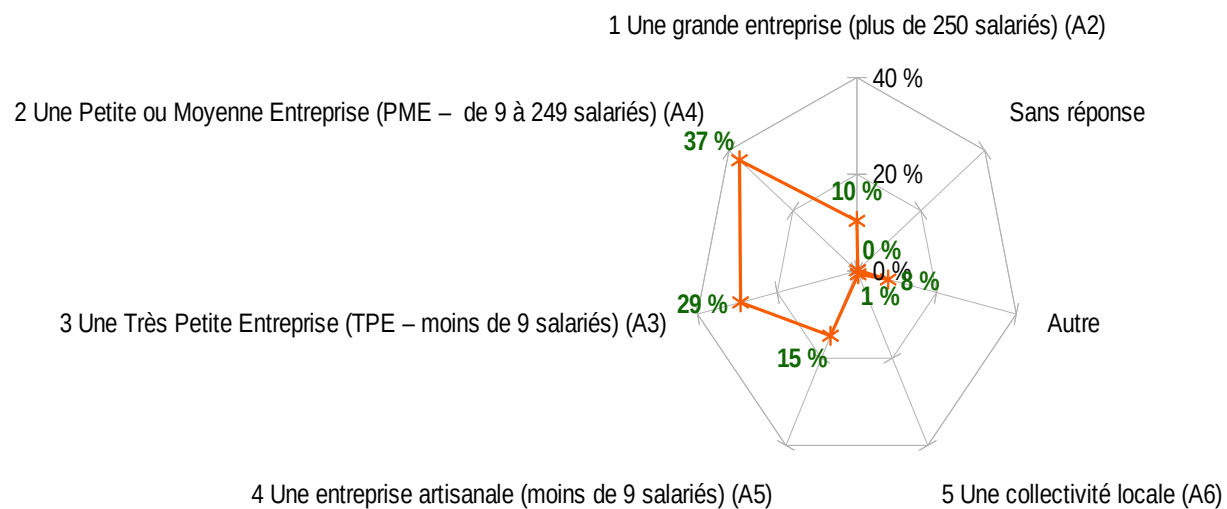


Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

Profil des répondants

Ventilation des répondants par profil



Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

Les services en ligne

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

96,49 %



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

95,05 %



Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

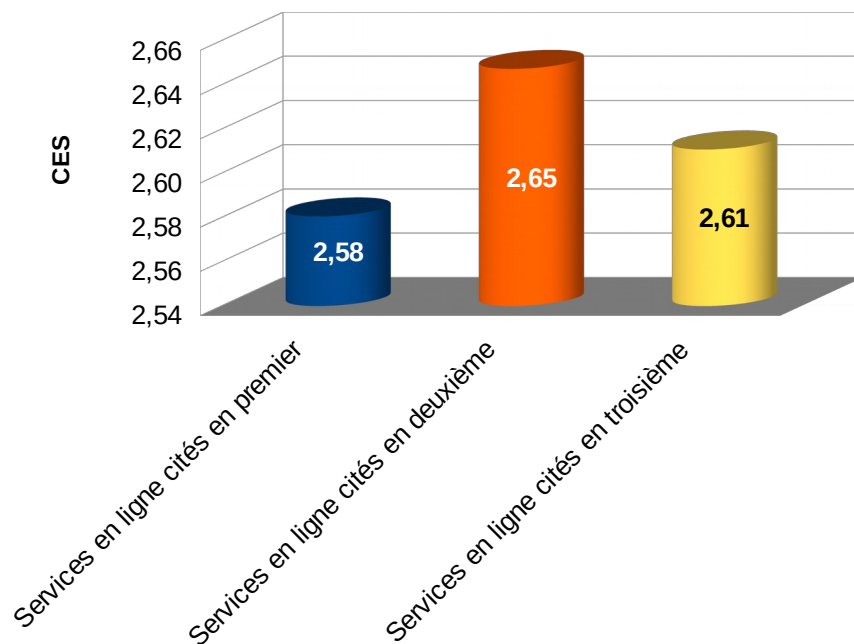
Les notes des services en lignes

	Nombre de réponses	Disponibilité	La facilité d'utilisation	La rapidité	La fiabilité	L'adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
CIEL	3 133	8,65	7,69	8,31	8,55	7,87	8,22	0,35
DEB	1 476	8,79	8,36	8,52	8,74	8,34	8,55	0,49
DELT@-G	544	8,37	8,02	7,79	8,32	8,14	8,13	0,89
DELT@-T (NSTI)	148	8,20	7,97	7,79	8,16	7,91	8,01	0,36
DELT@-X	63	8,51	8,51	8,56	8,59	8,62	8,56	1,63
DES	335	8,91	8,68	8,81	8,89	8,76	8,81	0,68
ECS	197	8,22	7,40	7,69	8,15	7,74	7,84	0,83
EMCS-GAMM@	1 969	8,24	7,28	7,68	8,24	7,63	7,82	0,32
ICS	73	7,93	7,12	7,64	7,88	7,49	7,61	0,90
ISOPE	405	8,49	7,86	8,20	8,51	8,20	8,25	0,50
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	466	8,32	7,60	8,05	8,30	7,77	8,01	0,47
NCVI/Déclaration de récolte	558	8,42	7,66	8,05	8,36	7,90	8,08	0,19
NCVI/Déclaration de stock	257	8,06	7,30	7,97	8,16	7,64	7,83	0,00
RITA	240	8,58	7,29	8,15	8,40	7,66	8,02	0,83
SIDECAR WEB	1 315	8,82	8,27	8,69	8,86	8,66	8,66	0,74
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	50	8,56	7,60	8,02	8,42	7,72	8,06	1,88
SOPRANO DELPHE S	17	8,18	7,35	7,82	8,59	8,35	8,06	0,79
SOPRANO DENAT	53	7,53	6,51	7,15	7,62	6,98	7,16	2,04
SOPRANO DI (COPIS)	39	7,72	6,46	6,95	7,08	6,49	6,94	1,10
SOPRANO OEA	69	7,96	7,04	7,41	7,84	7,59	7,57	1,34
SOPRANO REC	56	7,82	6,34	6,77	7,39	6,84	7,03	1,42
SOPRANO REX	423	8,52	8,09	8,41	8,52	8,39	8,38	1,07
SOPRANO RTC	83	8,29	7,49	7,39	8,25	8,08	7,90	1,23
SOPRANO UT	93	7,92	6,33	7,32	7,88	7,24	7,34	1,93
TELEPAIEMENT	825	8,66	8,42	8,65	8,78	8,54	8,61	0,68
TE TICE	164	8,67	8,15	8,47	8,63	8,35	8,45	0,40
TGAP	2 814	8,34	7,78	8,12	8,34	7,98	8,11	0,68
TRIGO	67	8,72	8,33	8,64	8,79	8,27	8,55	1,10
TSVR WEB	838	8,71	8,34	8,58	8,71	8,49	8,57	0,49
Total Résultat	12 252	8,56	7,84	8,23	8,52	8,07	8,24	0,82

Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

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 ?



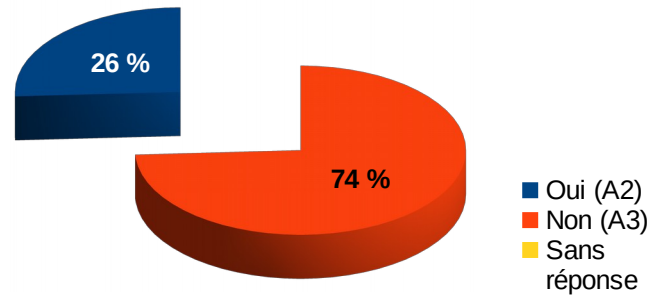
* L'indicateur CES, relatif au niveau d'effort déployé pour accomplir les formalités au moyen des services en ligne, est évalué sur 5, 1 signifiant un « niveau d'effort faible » et 5 un « niveau d'effort élevé »

	Nombre de réponses	CES	Evolution
CIEL	3132	2,77	-0,2
DEB	1475	2,26	-0,2
DELT@-G	544	2,62	-0,3
DELT@-T (NSTI)	147	2,33	-0,2
DELT@-X	6	2,50	-0,8
DES	372	1,96	-0,4
ECS	70	2,27	-0,7
EMCS-GAMM@	2098	2,90	-0,2
ICS	4	3,25	0,0
ISOPE	108	2,59	-0,5
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	150	2,79	0,0
NCVI/Déclaration de récolte	761	2,79	-0,1
NCVI/Déclaration de stock	565	2,95	0,2
RITA	343	2,75	-0,2
SIDECAR WEB	1387	2,38	-0,6
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	51	2,67	-0,6
SOPRANO DELPHES	9	3,00	-0,4
SOPRANO DENAT	35	3,17	-0,8
SOPRANO DI (COPIS)	5	3,00	-0,6
SOPRANO OEA	58	2,97	-0,1
SOPRANO REC	76	3,33	-0,7
SOPRANO REX	129	3,15	0,1
SOPRANO RTC	102	3,06	-0,3
SOPRANO UT	80	3,28	-0,3
TELEPAIEMENT	1112	2,24	-0,4
TETICE	27	2,07	-0,9
TGAP	145	2,82	-0,3
TRIGO	107	2,39	-0,3
TSVR WEB	978	2,36	-0,4
Total Résultat	14934	2,61	-0,5

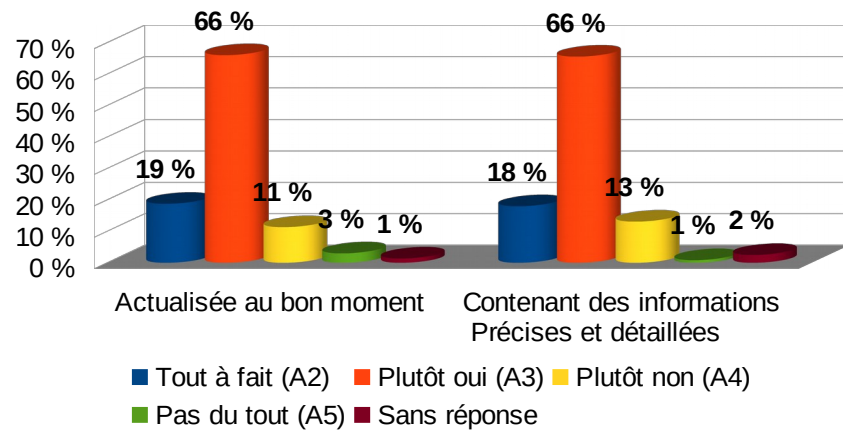
Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

L'assistance

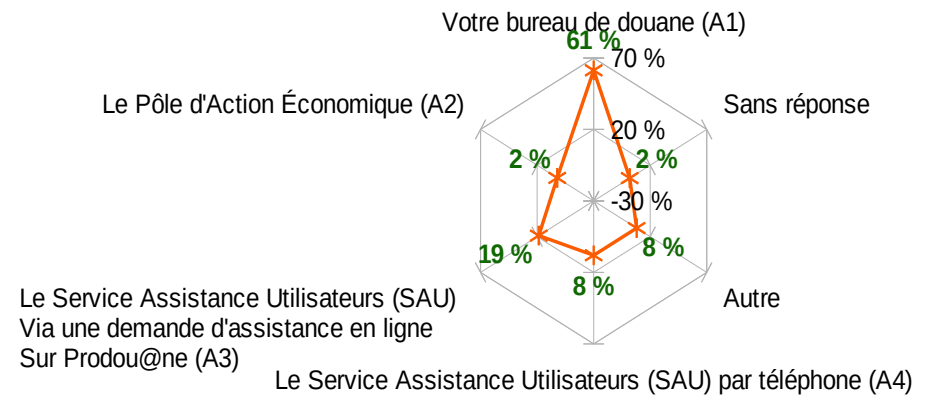
Connaissez-vous la rubrique "Météo des téléservices" ?



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

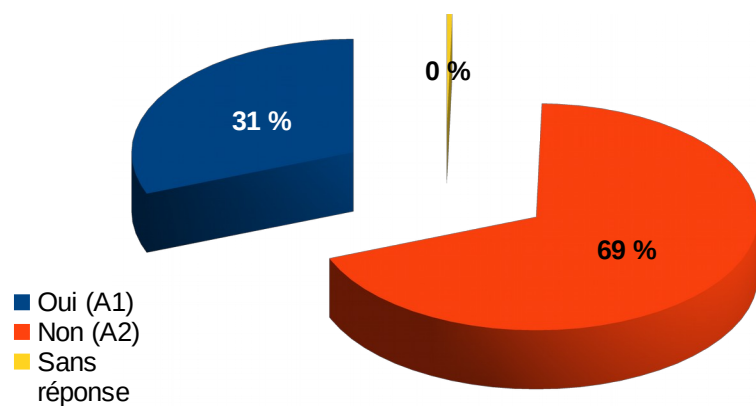


Premier interlocuteur en cas de difficulté

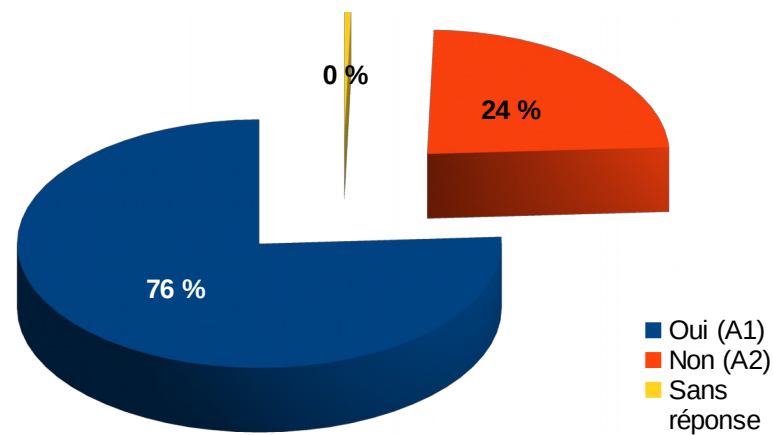


Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

Connaissez-vous le service assistance utilisateurs ?

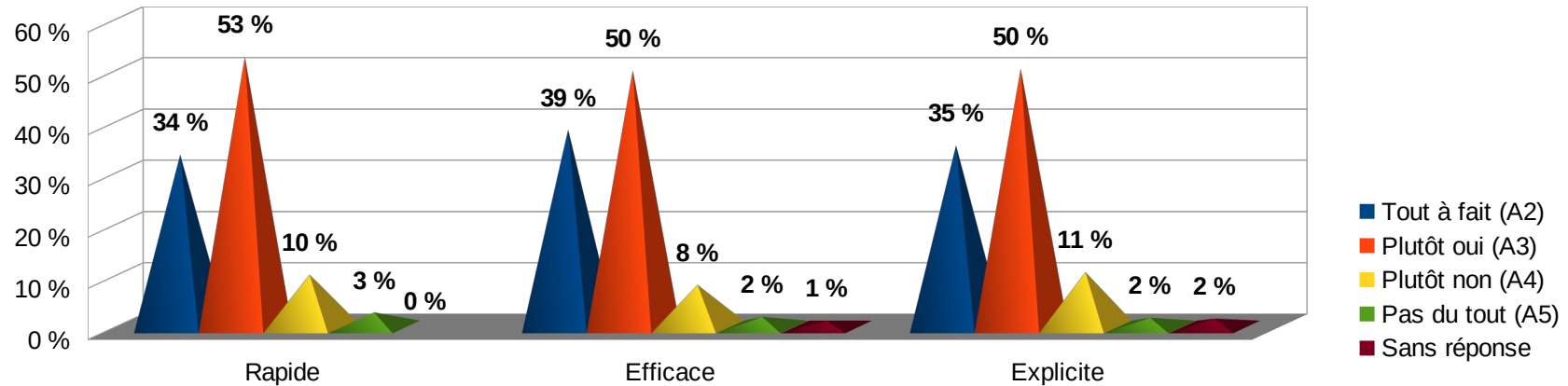


Avez-vous déjà bénéficié de leurs services ?

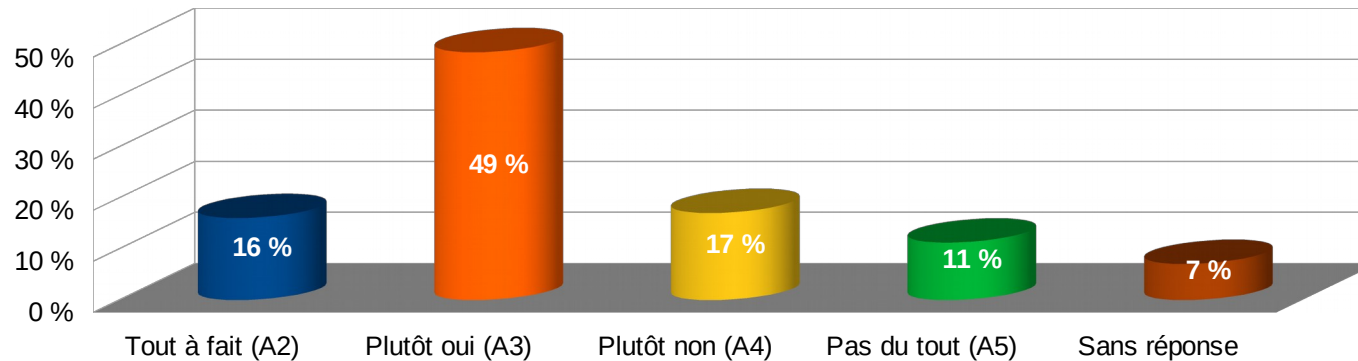


Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

Qualification des réponses du SAU



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



Enquête de satisfaction des utilisateurs des services en ligne douaniers

Note moyenne attribuée
à la rapidité de l'assistance

7,37

Note moyenne attribuée
à la qualité de l'assistance

7,60

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

88,65 %

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

90,53 %

