

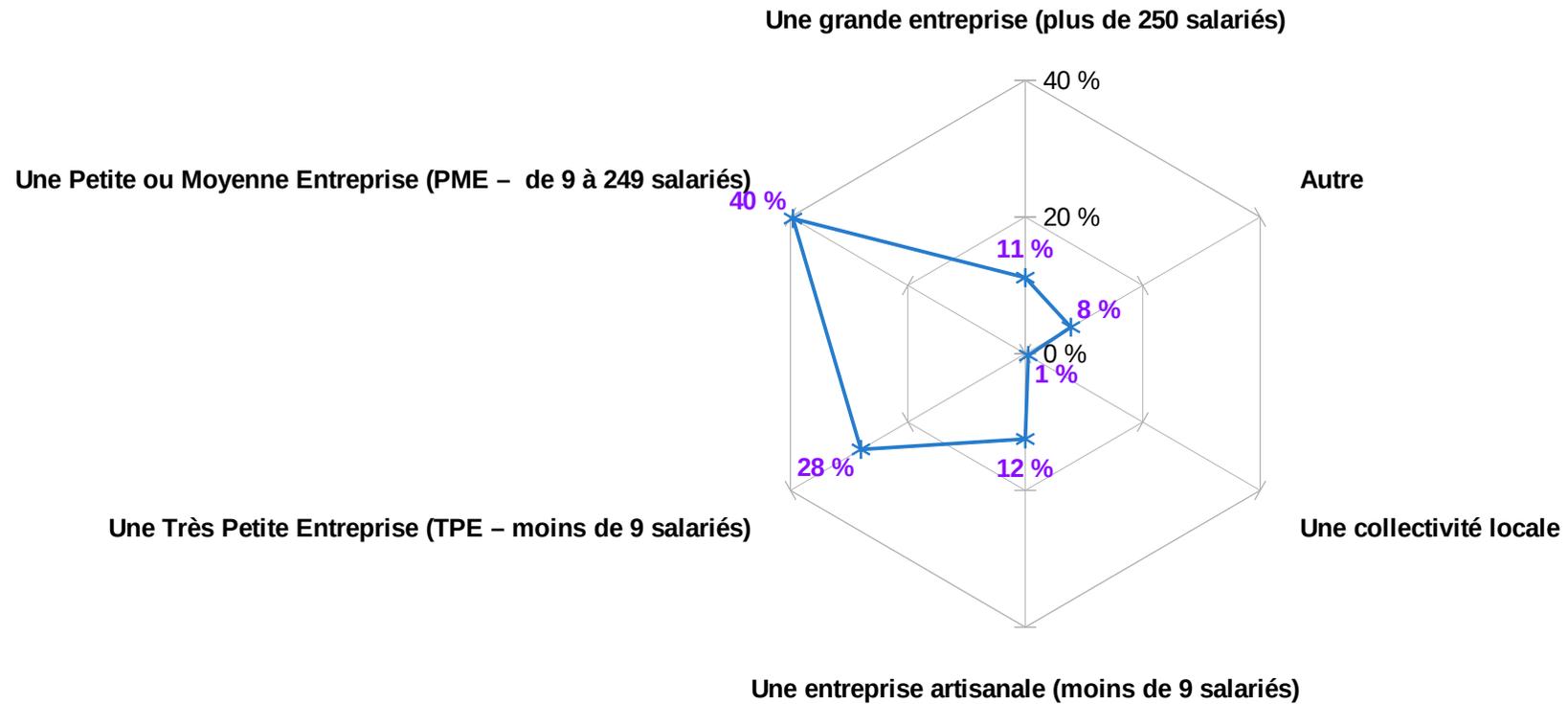


Le rapport graphique de l'enquête externe sur l'informatique douanière

Année 2022

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

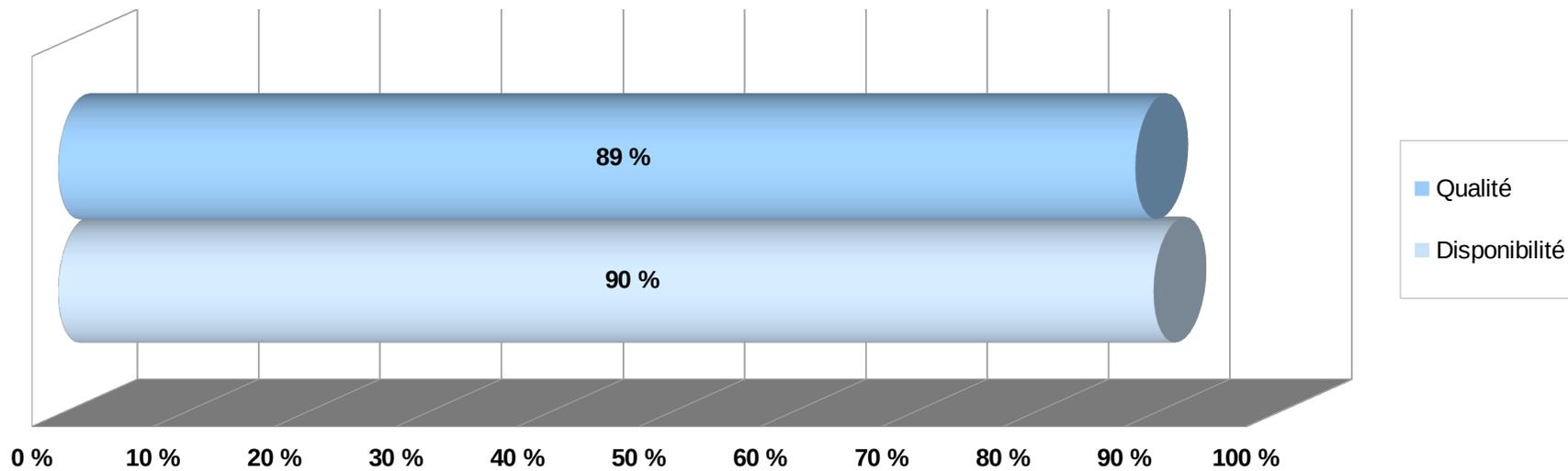
Profil des répondants



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

Les services en ligne

Taux de satisfaction attribués aux services en ligne



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

**Les notes des services en ligne évalués
(/10)**

	Nombre de réponses	Disponibilité	La facilité d'utilisation	La rapidité	La fiabilité	L'adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
ATVAI	887	7,64	7,31	7,79	6,70	5,79	7,04	
CIEL	2 352	8,45	7,65	8,16	8,40	7,79	8,09	-0,27
DALIA	11	7,73	6,82	7,36	7,55	5,91	7,07	
DEB	2 972	8,50	7,33	7,95	8,31	7,46	7,91	-0,62
DELT@-G	564	8,13	7,92	7,73	8,10	7,97	7,97	-0,20
DELT@-T	293	8,10	7,76	8,07	8,13	7,86	7,98	-0,37
DELT@-X	193	8,73	8,42	8,55	8,66	8,38	8,55	0,06
DES	884	8,53	8,10	8,36	8,51	8,20	8,34	-0,39
ECS	216	8,38	8,07	8,22	8,32	8,06	8,21	0,34
EMCS-GAMM@	2 073	7,06	6,75	6,80	7,44	6,97	7,00	-0,74
FICHE DE COMPTE	455	8,57	8,11	8,34	8,62	8,17	8,36	
FRANCE SE SAME	113	8,12	7,38	7,90	8,09	7,63	7,83	
ICS2	351	8,17	7,44	7,75	8,11	7,66	7,83	-0,40
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	557	8,41	7,65	8,05	8,33	7,82	8,05	-0,18
NCVI/Déclaration de récolte	360	8,46	7,42	8,12	8,42	7,74	8,03	-0,27
NCVI/Déclaration de stock	63	8,27	7,65	7,81	8,13	7,83	7,94	-0,37
PABLO-O	425	8,50	7,34	7,89	8,32	7,59	7,93	
RITA	196	8,53	7,12	8,00	8,46	7,51	7,92	-0,07
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	101	8,54	7,23	7,88	7,95	7,75	7,87	0,19
SOPRANO DELPHE S	55	8,35	8,00	7,40	8,24	7,96	7,99	0,04
SOPRANO DENAT	39	7,82	6,87	7,28	7,36	6,90	7,25	-0,09
SOPRANO DI (COPIS)	96	8,20	8,02	8,06	8,08	7,99	8,07	-0,07
SOPRANO OEA	295	8,47	8,11	8,39	8,41	8,23	8,32	-0,26
SOPRANO REC	350	7,31	6,77	7,06	7,20	6,91	7,05	0,15
SOPRANO REX	3 105	8,14	7,43	7,82	7,99	7,53	7,78	-0,01
SOPRANO RTC	78	8,06	6,81	6,69	7,83	7,14	7,31	-0,73
SOPRANO UT	195	8,15	7,48	8,04	8,15	7,85	7,93	-0,18
TELEPAIEMENT CB	306	8,62	8,42	8,53	8,66	8,56	8,56	
TELEPAIEMENT SEPA	637	8,27	7,88	8,06	8,27	7,97	8,09	
Autre	6 119	8,31	7,61	8,01	8,20	7,71	7,96	
Total Résultat	8 238	8,22	7,58	7,88	8,20	7,62	7,90	-0,40

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
(indicateur CES)**

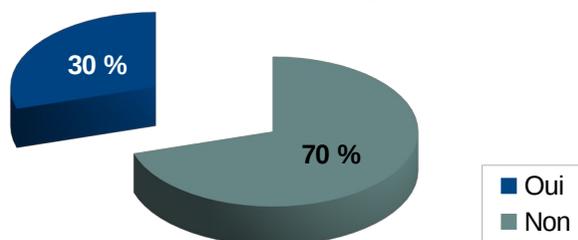
(évaluation sur 5, 1 signifiant un « niveau d'effort faible » et 5 un « niveau d'effort élevé »)

	Nombre de réponses	CES	Evolution
ATVAI	886	3,23	—
CIEL	2352	2,68	0,01
DALIA	11	3,09	—
DEB	2970	2,86	0,54
DELT@-G	550	2,68	0,00
DELT@-T	330	2,61	0,14
DELT@-X	27	3,22	0,10
DES	916	2,23	0,13
ECS	73	2,70	0,15
EMCS-GAMM@	2204	3,08	0,13
FICHE DE COMPTE	626	2,40	—
FRANCE SESAME	35	2,74	—
ICS2	50	2,90	-0,24
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	397	2,74	-0,09
NCVI/Déclaration de récolte	499	2,79	0,05
NCVI/Déclaration de stock	306	2,82	0,05
PABLO-O	572	2,76	—
RITA	173	2,62	-0,09
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	44	3,00	-0,02
SOPRANO DELPHES	26	2,69	-0,59
SOPRANO DENAT	49	3,16	-0,01
SOPRANO DI (COPIS)	88	2,99	-0,28
SOPRANO OEA	110	2,91	0,03
SOPRANO REC	99	3,16	0,07
SOPRANO REX	169	2,73	-0,45
SOPRANO RTC	305	2,39	0,01
SOPRANO UT	458	2,57	-0,57
TELEPAIEMENT CB	3308	2,66	—
TELEPAIEMENT SEPA	634	2,53	—
Autre	6116	2,73	—
Total Résultat	8229	2,78	0,18

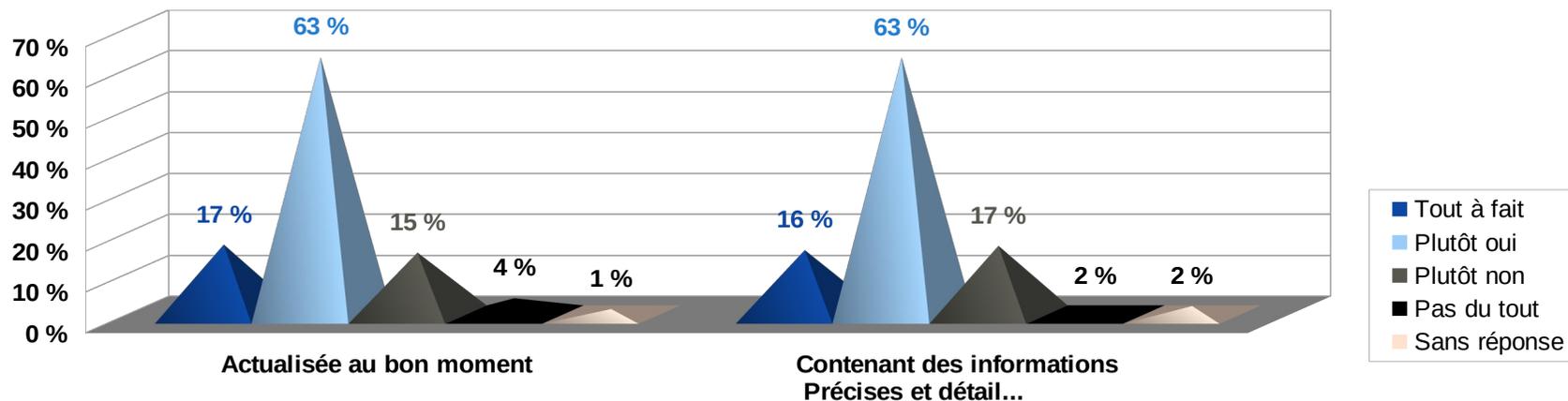
Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

L'assistance

Connaissez-vous la rubrique
"Météo informatique" ?

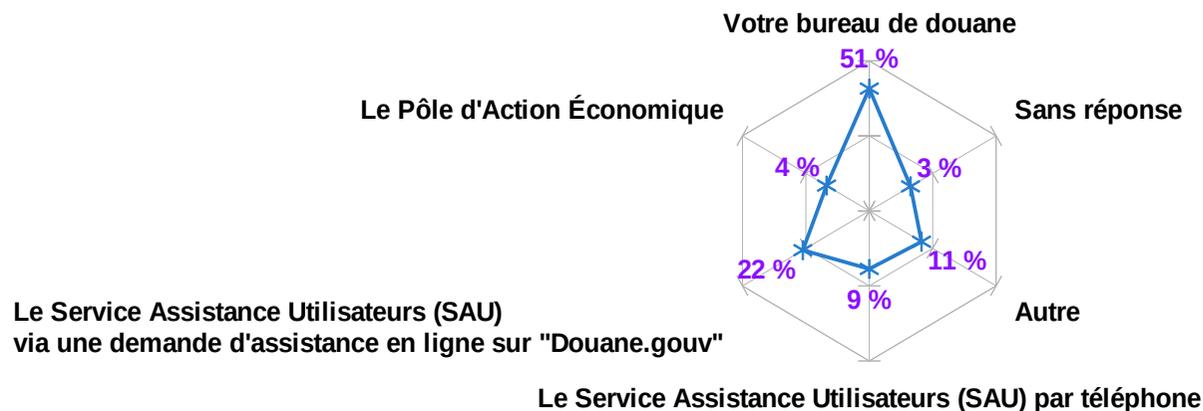


Jugez-vous la "Météo informatique" ...

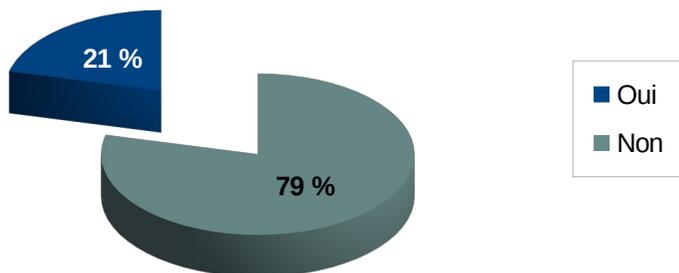


Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

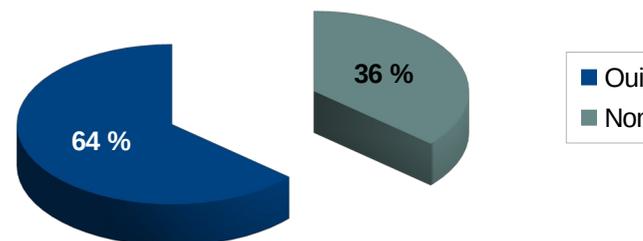
Premier interlocuteur en cas de difficulté



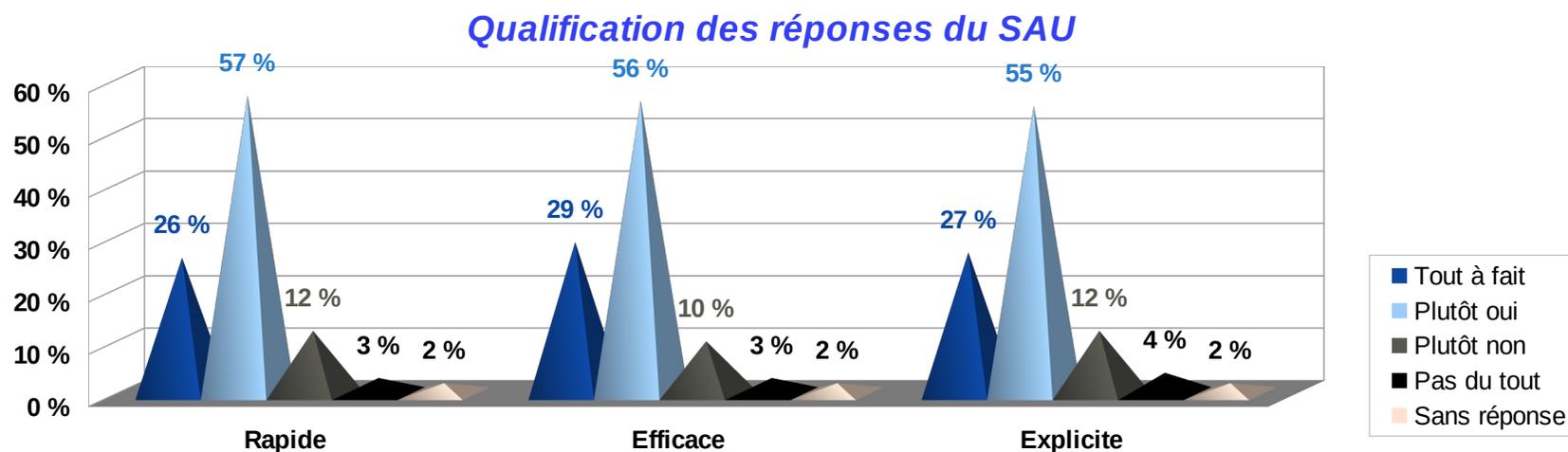
Pour ceux qui ne citent pas le SAU
comme premier interlocuteur,
connaissiez-vous le SAU douanier ?



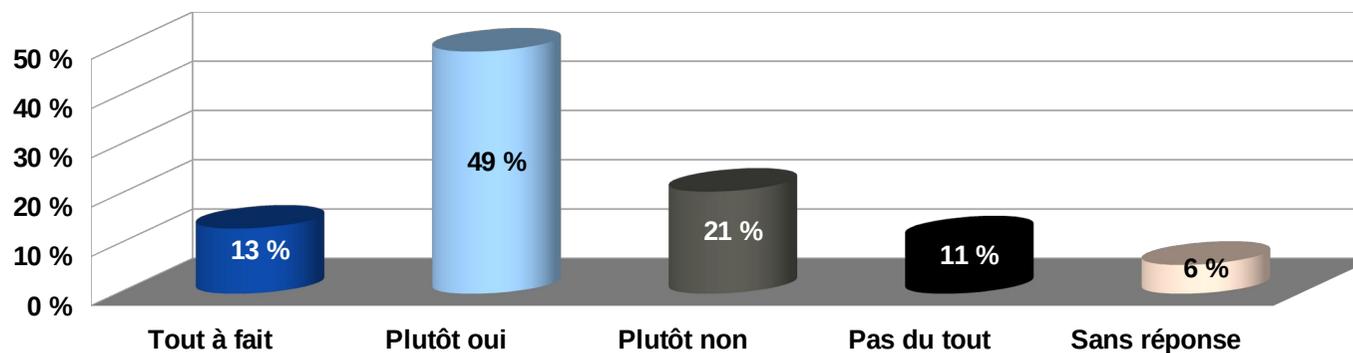
Si oui,
avez-vous déjà bénéficié de ses services ?



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

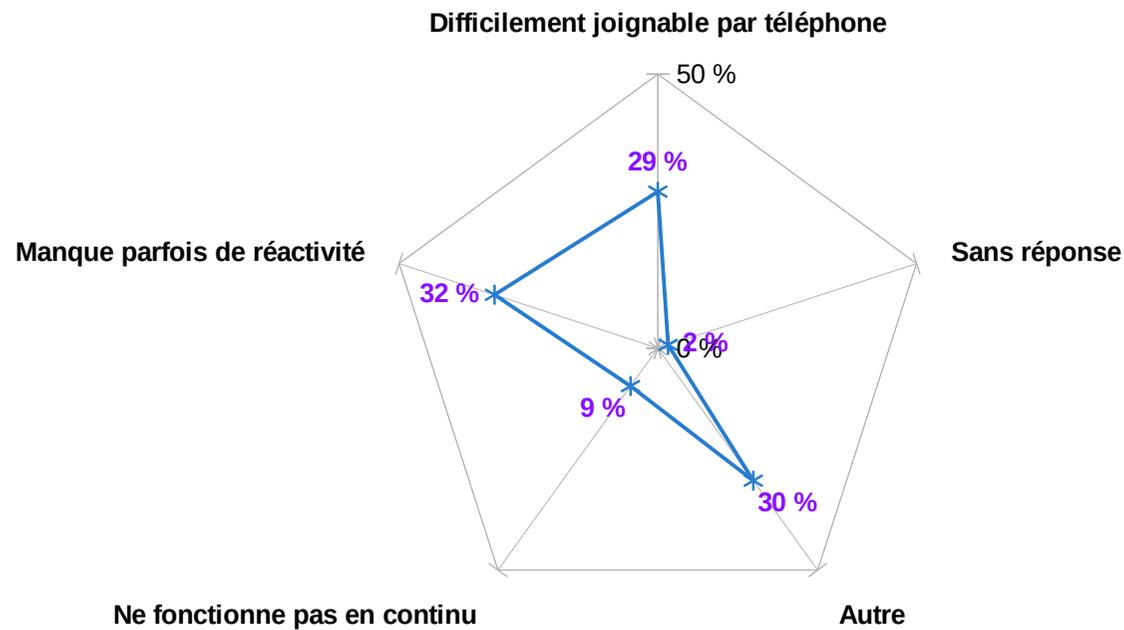


**Avez-vous noté une amélioration de la qualité des réponses du SAU
au cours des six derniers mois concernant vos demandes d'assistance ?**



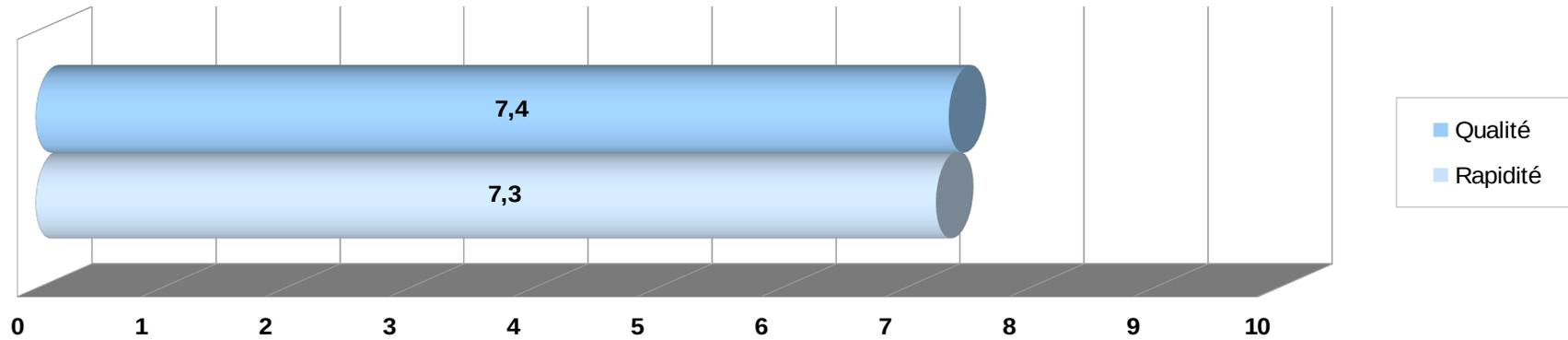
Les utilisateurs des services en ligne douaniers au coeur de l'informatique douanière

Principaux motifs d'insatisfaction eu égard à l'assistance



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

Notes moyennes attribuées à l'assistance



Taux de satisfaction attribués à l'assistance

