



**Le rapport graphique de l'enquête externe sur l'informatique douanière
Année 2023**

Le profil des répondants

Une répartition des répondants quasi-identique à l'année 2022

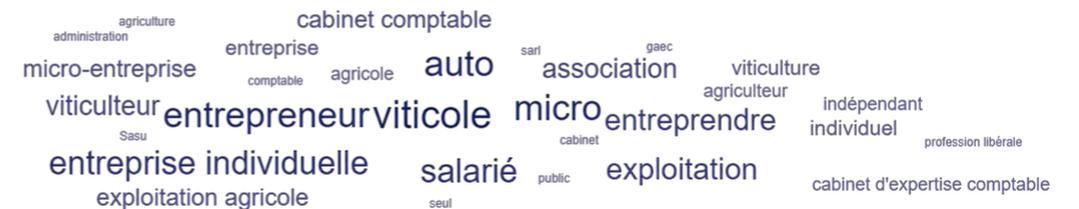


Taux de réponse

13.2%

*Une amélioration du taux de participation par rapport à l'année 2022
(Taux de réponse 2022 : 12%)*

Les principales autres types d'entreprises citées

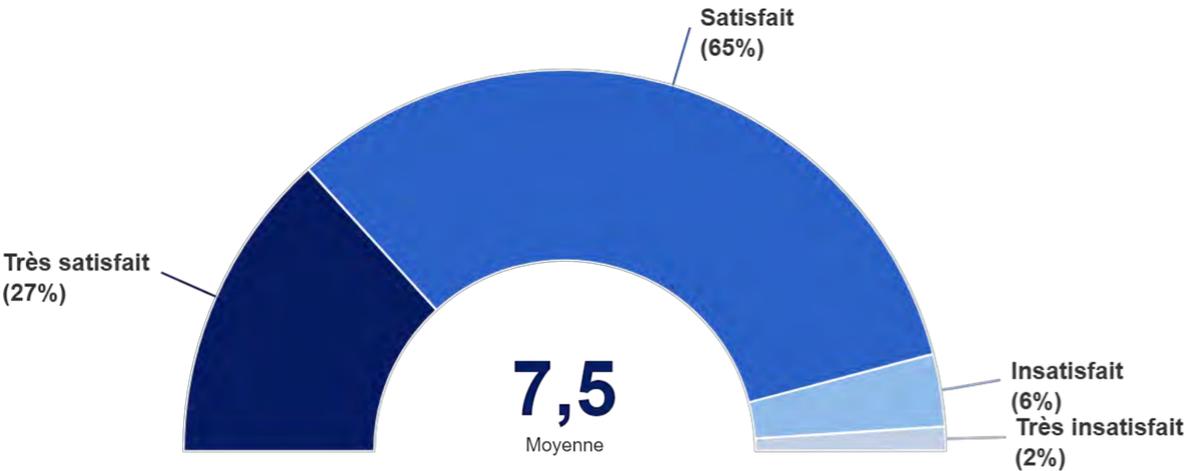


Les services en ligne

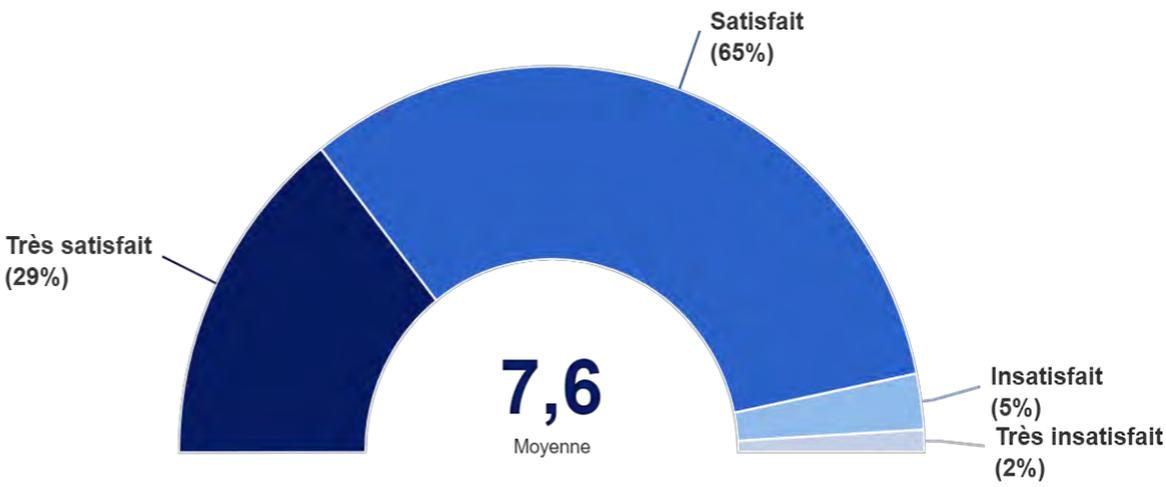
- Satisfaction globale des utilisateurs externes -

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des services en ligne mis à votre disposition par la douane ?

Etes-vous satisfait(e) de la disponibilité des services en ligne mis à votre disposition par la douane ?



Taux de satisfaction 2022 (Très satisfait/Satisfait) : 89%



Taux de satisfaction 2022 (Très satisfait/Satisfait) : 90%

Une amélioration des taux de satisfaction par rapport à l'année 2022

* En 2023, le niveau de satisfaction et la note attribuée sont corrélés. La note n'est plus attribuée directement par le répondant qui indique seulement son niveau de satisfaction, niveau relié à un barème permettant le calcul de la note.

Les notes des services en ligne

Note moyenne attribuée aux services en ligne
7,5/10

Application	Nombre de réponses	Disponibilité	Facilité d'utilisation	Rapidité	Fiabilité	Adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
ADMIN PRODOUANE	2 437	8,11	7,66	7,99	8,19	7,80	7,95	Proposé pour la première fois
ATVAI	1 744	7,23	7,90	7,98	7,27	6,78	7,43	0,39
CIEL	3 701	8,09	7,47	8,05	8,28	7,56	7,89	-0,20
DALIA	15	7,83	7,01	7,44	7,89	6,93	7,42	0,35
DEB	7 915	8,35	7,75	8,22	8,40	7,75	8,09	0,18
DES	3 694	8,55	8,30	8,60	8,70	8,31	8,49	0,15
DELT@-G	700	7,81	7,73	7,57	7,98	7,63	7,74	-0,23
DELT@-T	364	7,70	7,83	7,75	7,76	7,77	7,76	-0,22
DELT@-X	23	8,47	7,81	8,09	8,30	7,55	8,05	-0,50
DOMINO	86	7,90	7,80	8,06	8,09	7,79	7,93	Proposé pour la première fois
ECS	95	7,67	7,81	7,85	7,93	7,72	7,80	-0,41
EMCS-GAMM@	2 367	7,38	6,82	7,20	7,79	7,00	7,24	0,23
EMCS-GAMMA V2	314	7,17	6,57	7,15	7,55	6,74	7,04	Proposé pour la première fois
FICHE DE COMPTE	584	8,31	8,20	8,36	8,54	8,18	8,32	-0,04
FRANCE SESAME	51	8,45	8,21	8,46	8,32	8,42	8,37	0,54
ICS2	4	8,00	7,75	7,50	8,25	7,50	7,80	-0,03
MVV	12	7,00	6,00	6,50	6,00	6,00	6,30	Proposé pour la première fois

Les notes des services en ligne

Application	Nombre de réponses	Disponibilité	Facilité d'utilisation	Rapidité	Fiabilité	Adaptation aux besoins	Note Moyenne	Évolution
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	173	7,58	7,38	7,72	8,05	7,45	7,63	-0,42
NCVI/Déclaration de récolte	832	7,60	7,49	7,84	8,27	7,73	7,79	-0,24
NCVI/Déclaration de stock	519	7,21	7,05	7,64	7,96	7,35	7,44	-0,50
PARCEL	577	8,00	7,63	8,03	8,27	7,83	7,95	Proposé pour la première fois
PABLO-I	431	8,45	7,82	8,19	8,39	7,80	8,13	Proposé pour la première fois
PABLO-O	33	8,06	7,95	8,28	8,68	8,12	8,22	0,29
PORTAIL DOUANE.GOUV	3 597	8,25	7,86	8,17	8,37	7,97	8,12	Proposé pour la première fois
RITA	569	7,56	6,96	7,75	8,09	7,31	7,54	-0,39
SIDECAR WEB	2 014	8,84	8,56	8,74	8,91	8,64	8,74	Proposé pour la première fois
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	140	7,55	6,96	7,46	8,01	7,47	7,49	-0,38
SOPRANO DENAT	49	7,89	6,40	7,75	7,85	7,08	7,39	0,15
SOPRANO DI (COPIS)	13	7,22	6,20	6,82	7,22	6,29	6,75	-1,32
SOPRANO OEA	132	7,47	6,75	7,19	7,42	6,99	7,16	-1,16
SOPRANO REC	45	6,07	5,84	5,93	6,40	5,74	6,00	-1,05
SOPRANO REX	208	7,43	6,87	7,49	7,62	7,25	7,33	-0,45
SOPRANO RTC	160	7,50	7,27	7,42	8,10	7,54	7,56	0,26
SOPRANO UT	116	7,54	6,39	7,54	7,74	7,09	7,26	-0,67
TELEPAIEMENT CB	261	8,17	8,25	8,41	8,43	8,35	8,32	-0,23
TELEPAIEMENT SEPA	743	8,25	8,39	8,50	8,60	8,37	8,42	0,33
VENDANGES	172	7,46	7,37	7,67	7,94	7,27	7,54	Proposé pour la première fois

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

Moins d'effort à déployer pour accomplir les formalités avec les services en ligne
2,57/5*
(CES 2022 : 2,78/5)

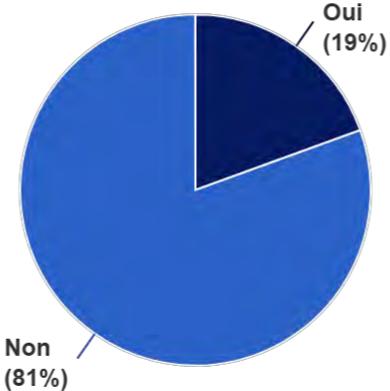
Application	Nombre de réponses	CES	Evolution
ADMIN PRODOUANE	2416	2,64	Proposé pour la 1ère fois
ATVAI	1735	2,63	-0,59
CIEL	3674	2,71	0,02
DALIA	15	2,93	-0,16
DEB	7866	2,54	-0,32
DES	3685	2,15	-0,08
DELT@-G	690	2,59	-0,09
DELT@-T	362	2,49	-0,11
DELT@-X	21	2,98	-0,25
DOMINO	85	2,45	Proposé pour la 1ère fois
ECS	95	2,45	-0,25
EMCS-GAMM@	2351	2,99	-0,08
EMCS-GAMMA V2	313	3,24	Proposé pour la 1ère fois
FICHE DE COMPTE	581	2,23	-0,17
FRANCE SESAME	51	2,44	-0,31
ICS2	4	3,75	0,85
MVV	12	3,08	Proposé pour la 1ère fois

Application	Nombre de réponses	CES	Evolution
NCVI/Déclaration de production (SV11et SV12)	173	2,75	0,01
NCVI/Déclaration de récolte	826	2,76	-0,03
NCVI/Déclaration de stock	518	2,95	0,12
PARCEL	571	2,63	Proposé pour la 1ère fois
PABLO-I	429	2,59	Proposé pour la 1ère fois
PABLO-O	33	2,83	0,07
PORTAIL DOUANE.GOUV	3568	2,53	Proposé pour la 1ère fois
RITA	568	2,72	0,10
SIDECAR WEB	2007	2,34	Proposé pour la 1ère fois
SOPRANO CLASSEMENT FISCAL	139	2,94	-0,06
SOPRANO DENAT	48	3,06	-0,10
SOPRANO DI (COPIS)	13	3,03	0,04
SOPRANO OEA	131	2,85	-0,05
SOPRANO REC	45	3,32	0,16
SOPRANO REX	206	3,12	0,39
SOPRANO RTC	160	3,02	0,63
SOPRANO UT	115	3,28	0,71
TELEPAIEMENT CB	259	2,29	-0,36
TELEPAIEMENT SEPA	741	2,25	-0,28
VENDANGES	167	2,76	Proposé pour la 1ère fois

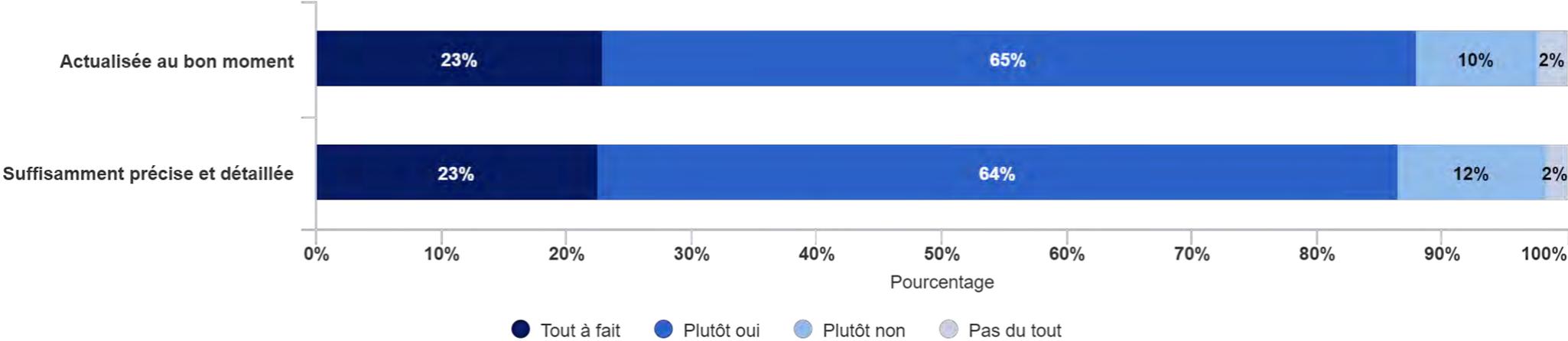
* L'indicateur CES correspond au niveau d'effort moyen déployé pour accomplir les formalités avec les services en ligne. Il est évalué sur une échelle allant de 1 à 5, 1 représentant un niveau d'effort faible et 5 un niveau d'effort élevé.

La météo des services

La "météo des services" permet de connaître l'état de fonctionnement des services en ligne. Connaissez-vous ce service ?



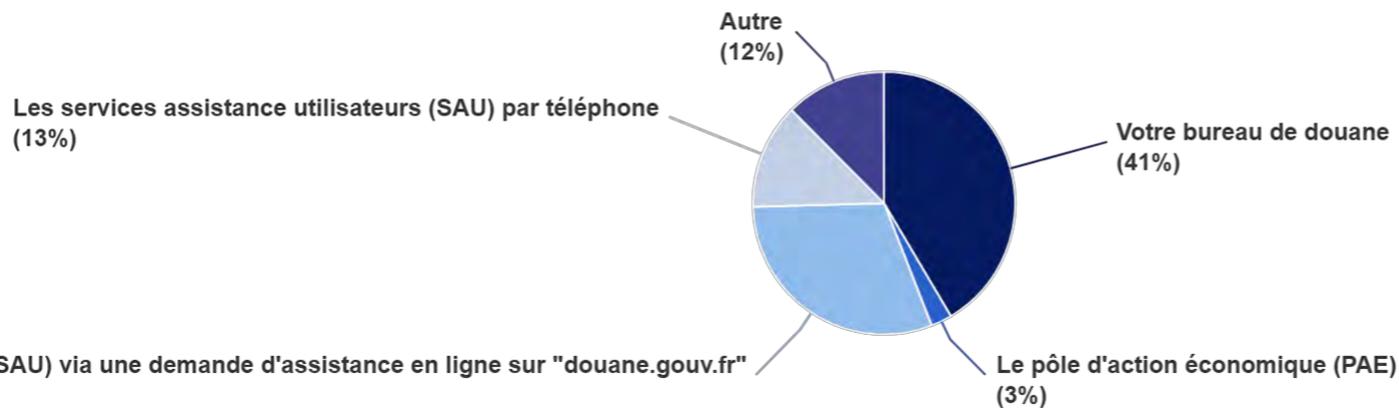
Jugez-vous la "météo des services"...



L'assistance informatique

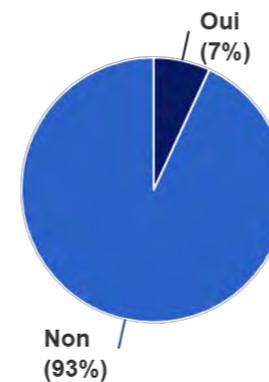
- Le premier interlocuteur en cas de difficulté -

En cas de difficulté lors de l'utilisation d'un service en ligne, quel est votre premier interlocuteur ?



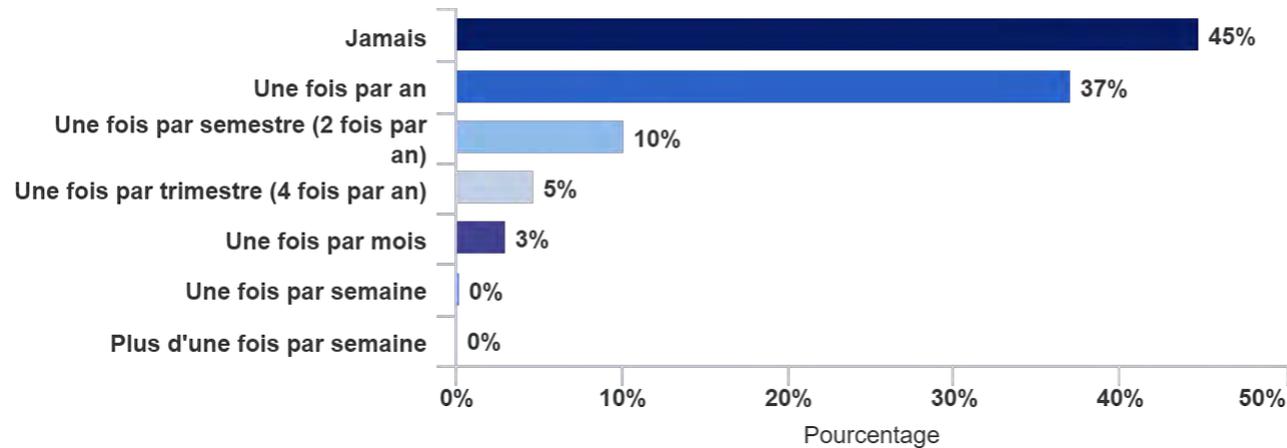
Pour les répondants n'ayant pas cité recourir aux SAU en première intention
Connaissez-vous les SAU des douanes (CID et DNSCE) ?

Les autres interlocuteurs cités

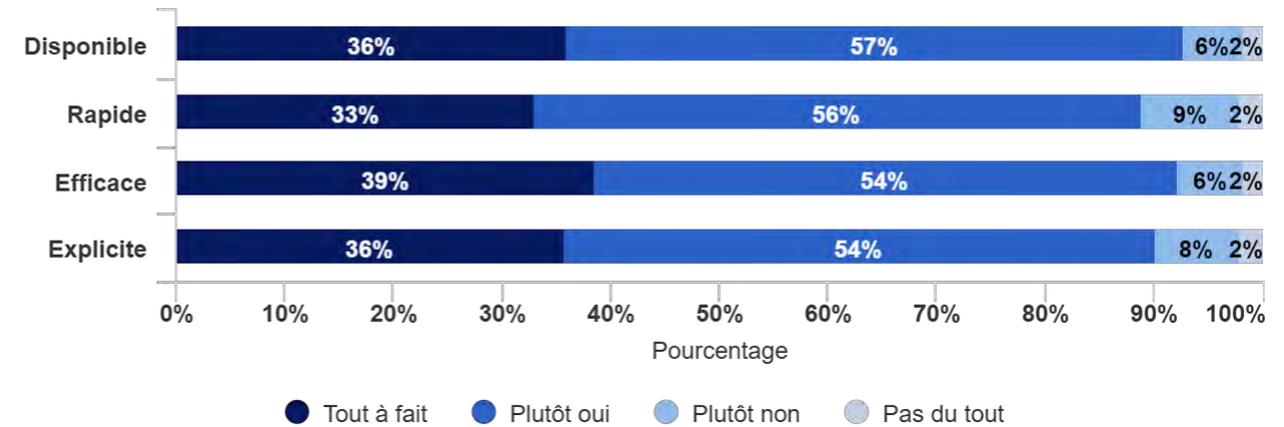


L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes - Réponse des utilisateurs ayant déclaré avoir déjà eu recours aux SAU -

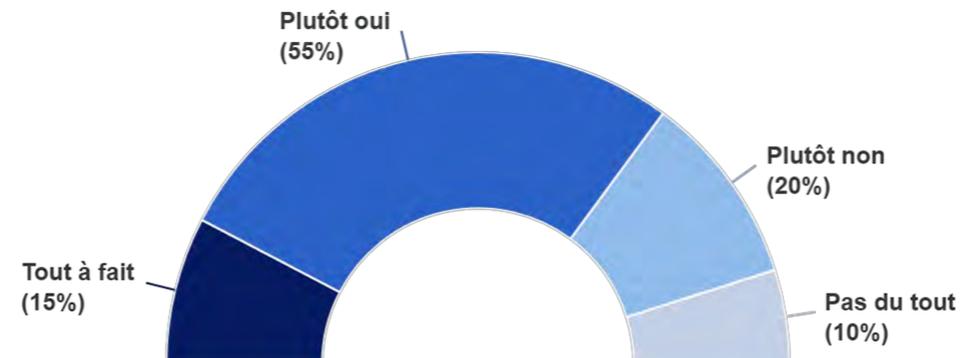
En moyenne, à quelle fréquence avez-vous recours aux SAU ?



Lorsque vous contactez les SAU, vous paraissent-ils :

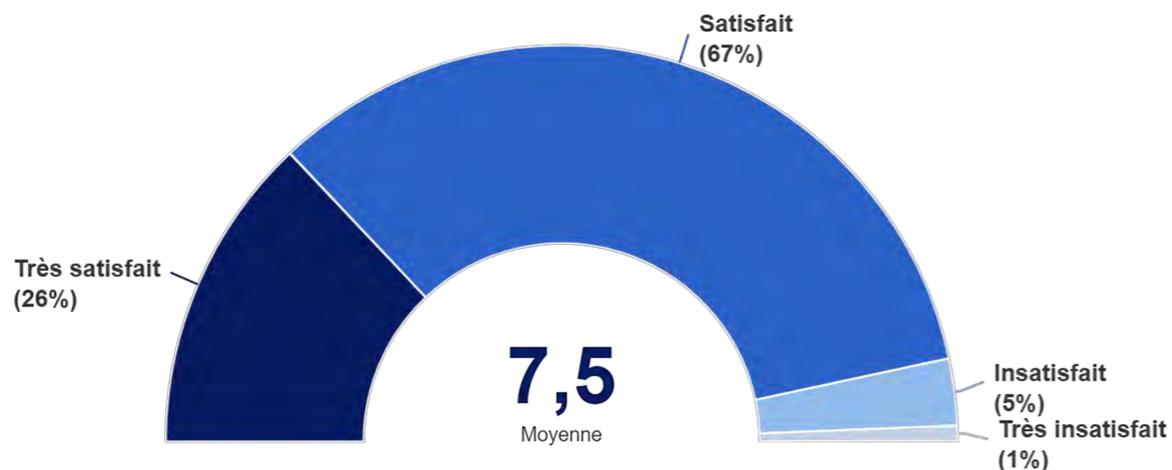


Avez-vous noté une amélioration de la qualité des réponses des SAU à vos demandes d'assistance au cours des 12 derniers mois ?



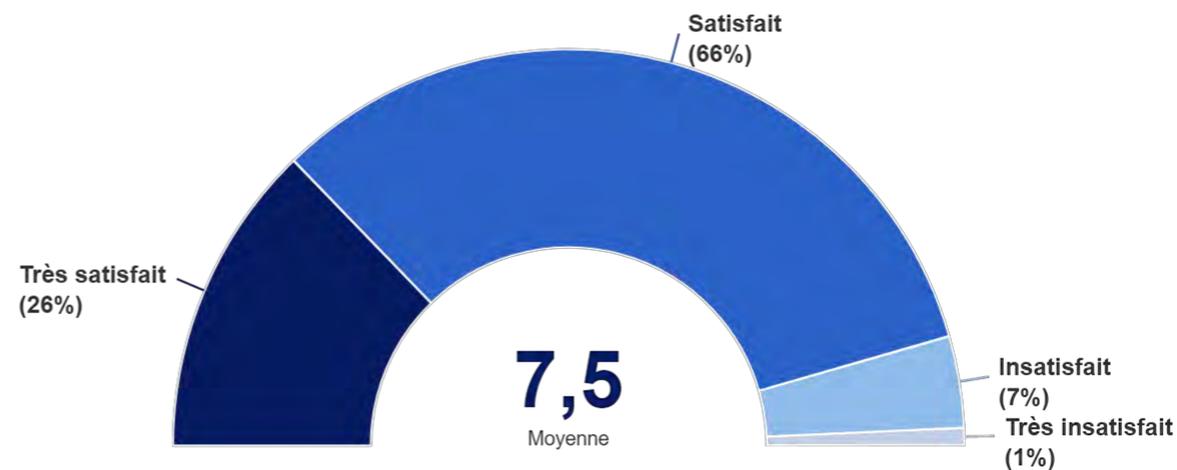
L'assistance informatique délivrée par les SAU aux utilisateurs externes - Réponse des utilisateurs ayant déclaré connaître les SAU et y avoir recours -

Etes-vous satisfait(e) de la qualité de l'assistance délivrée par les SAU ?



(Note attribuée en 2022 : 7,4*)
Taux de satisfaction 2022 (Très satisfait/Satisfait) : 87%

Etes-vous satisfait(e) de la rapidité de l'assistance délivrée par les SAU ?



(Note attribuée en 2022 : 7,3*)
Taux de satisfaction 2022 (Très satisfait/Satisfait) : 86%

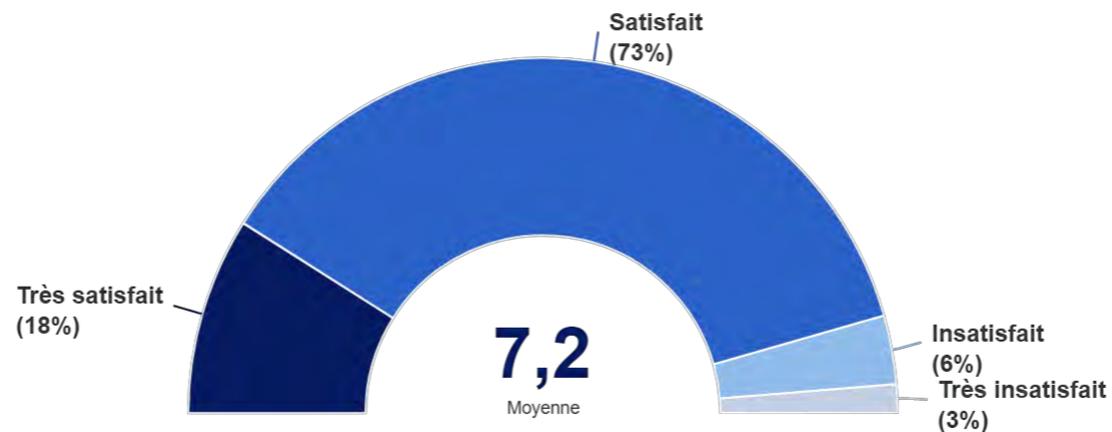
**Une amélioration des notes et taux de satisfaction
par rapport à l'année 2022**

* En 2023, le niveau de satisfaction et la note attribuée sont corrélés.

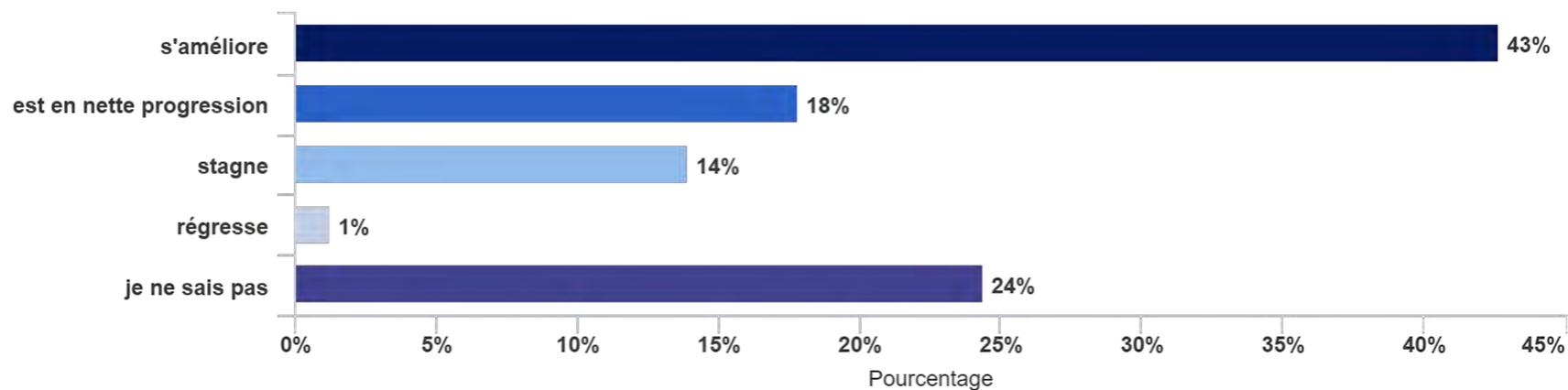
La note n'est plus attribuée directement par le répondant qui indique seulement son niveau de satisfaction, niveau relié à un barème permettant le calcul de la note.

Appréciation générale sur l'informatique douanière

Etes-vous globalement satisfait(e) de l'informatique douanière ?



Vous diriez plutôt de l'informatique douanière qu'elle ...



* En 2023, le niveau de satisfaction et la note attribuée sont corrélés.

La note n'est plus attribuée directement par le répondant qui indique seulement son niveau de satisfaction, niveau relié à un barème permettant le calcul de la note.