

DIRECTION REGIONALE DES DOUANES
DE NOUVELLE-CALEDONIE

Nouméa, le

3 JAN. 2022

Pôle action économique

I, rue de la République

BP 13 - 98845 NOUMEA

Site Internet : www.douane.gouv.nc

Plan de classement :

Affaire suivie par : Philippe MALVILAN

Téléphone : (687) 26.53.00

Courriel: pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr

Réf : 22000005

AVIS AUX OPERATEURS

Objet : Lancement de SYDONIA WORLD – Modalités d’assistance aux utilisateurs.

Réf : AO n°21001782 du 24 décembre 2021.

Le système informatisé de dédouanement SYDONIA WORLD (SW) sera opérationnel dès aujourd’hui (3 janvier 2022) en début d’après-midi.
A ce titre, un service aux utilisateurs a été mis en place pour répondre aux sollicitations des opérateurs.

Il convient toutefois de préciser la répartition des compétences des services de la direction régionale des douanes dédiés à l’accompagnement des opérateurs.

I) Concernant les difficultés liées aux logins, aux crédits et à la mise en œuvre de la réglementation douanière

S’agissant de dysfonctionnements liés aux profils utilisateurs, aux rattachements des crédits, à l’utilisation des codes additionnels (CANA) ou tout autre aspect d’ordre réglementaire, le Pôle Action Economique (PAE) est compétent en la matière.

Sa saisine s’effectue **par courriel** à l’adresse suivante :
pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr

Le PAE traitera vos demandes, dans l’ordre d’arrivée des courriels, pondéré par le degré d’urgence de chaque saisine.

II) Concernant les difficultés d’ordre technique

Les autres types de demandes, revêtant un aspect plus technique, sont gérés par le service aux utilisateurs (SAU). Ce nouveau service est joignable aux coordonnées suivantes :
sydonia@douane.finances.gouv.fr. Pour un meilleur traitement de votre demande, votre

courriel sera obligatoirement accompagné de tous les éléments explicatifs précis dont des copies d'écran.

En cas de doute quant au service compétent pour traiter votre demande, je vous invite à adresser votre demande au Pôle Action Economique qui se chargera éventuellement de la transférer au SAU.

Le directeur régional,
Benoît GODART