

DIRECTION REGIONALE DES DOUANES  
DE NOUVELLE-CALÉDONIE

Nouméa, le

28 JAN 2022

Pôle action économique

1, rue de la République

BP 13 - 98845 NOUMEA

Site Internet : [www.douane.gouv.nc](http://www.douane.gouv.nc)

Plan de classement :

Affaire suivie par : Philippe MALVILAN

Téléphone : (687) 26.54.27

Courriel: [pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr](mailto:pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr)

Réf :

22000098

## AVIS AUX OPERATEURS

**Objet :** Mise en ligne d'un tableau « questions-réponses » relatif au fonctionnement de SYDONIA WORLD sur le site de la direction des douanes.

**Réf :** Avis aux opérateurs n° 21001528 relatif à la mise en place de SYDONIA WORLD.  
Avis aux opérateurs n° 22000005 relatif aux modalités d'assistance aux utilisateurs.

Mesdames et Messieurs les utilisateurs du système informatisé de dédouanement SYDONIA WORLD (SW) sont informés de la mise en ligne d'un tableau « questions-réponses » sur le site de la direction régionale des douanes de la Nouvelle-Calédonie (SYDONIA/Sydonia World/FAQ).

Ce tableau reprend les principales questions liées au fonctionnement de SW depuis sa mise en service, selon un classement par thématiques, suivi des réponses apportées par le Service Assistance aux Utilisateurs (SAU) et le Pôle Action Economique (PAE).

Cet outil d'aide aux utilisateurs sera mis à jour régulièrement. Il est disponible sur la page ci-après : <https://douane.gouv.nc/sydonia/sydonia-world>

Par ailleurs, je vous rappelle que, conformément à l'AO n° 22000005 ci-dessus, les deux services compétents pour l'assistance sont :

- le PAE pour les questions règlementaires, l'utilisation des crédits, les profils utilisateurs, etc...,
- le SAU pour les questions techniques sur le remplissage de la déclaration, les blocages, les incohérences, etc...

Dans un souci d'efficacité, de rapidité et afin d'éviter tout malentendu susceptible d'aboutir à un mauvais traitement de votre demande, il vous est demandé :

- **de n'actionner qu'un seul de ces deux services dans vos courriels**, en fonction du type de problème que vous rencontrez. Dans le doute, c'est au PAE que vous adresserez votre requête qui sera, si besoin, réorientée vers le SAU

- **de n'adresser vos demandes qu'aux boîtes fonctionnelles**, en évitant toute transmission individualisée.

Pour mémoire, les deux adresses sont :

- [pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr](mailto:pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr)
- [sydonia@douane.finances.gouv.fr](mailto:sydonia@douane.finances.gouv.fr)

Compte-tenu du nombre conséquent de demandes d'assistances enregistrées depuis la mise en service de SW, je vous remercie de bien vouloir privilégier la saisine du service par courriel. Ce mode opératoire présente l'avantage de la clarté d'exposition du problème et de la possibilité de joindre des fichiers xml. Il permet également de mutualiser correctement et de façon exhaustive les éléments d'assistance en vue de la mise à jour du tableau « questions-réponses ».

Je vous remercie par avance de votre collaboration dans le bon fonctionnement de l'organisation de l'assistance qui vous est apportée.

Toute question relative à cet avis aux opérateurs et à ses modalités d'application doit être adressée au Pôle Action Economique : [pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr](mailto:pae-nouvelle-caledonie@douane.finances.gouv.fr)

P/Le directeur régional,  
Son adjointe

  
Sonia LECOMTE