



# Ministère de l'agriculture et de l'alimentation

Nos résultats en clair

Résultats au 19 décembre 2019



MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE  
L'ALIMENTATION

## Le ministère de l'agriculture et de l'alimentation s'engage pour la qualité de service



62%

des visiteurs ont trouvé  
l'information qu'ils cherchaient  
sur nos sites internet  
d'information.



60%

des informations disponibles  
sur le site « mesdémarches »  
ont été publiées ou vérifiées  
depuis moins d'un an.



73%

des usagers sont satisfaits  
du service en ligne  
qu'ils ont utilisé.



71%

des usagers ont choisi  
de réaliser leur démarche  
en ligne plutôt que  
sur papier.



86%

de nos démarches  
en ligne prévoient  
une assistance  
(hot line, mail dédié etc.)



85%

des demandes par voie  
électronique ont reçu  
une première réponse  
sous 10 jours.

Retrouver toutes les informations sur le programme  
“ Transparence au MAA ” sur le site Alim'agri



Pour plus d'info sur la transparence des services publics : [www.modernisation.gouv.fr/transparence](http://www.modernisation.gouv.fr/transparence)



# Ministère de l'agriculture et de l'alimentation

## Nos résultats en clair

Résultats au 19 décembre 2019



MINISTÈRE  
DE L'AGRICULTURE  
ET DE  
L'ALIMENTATION

## Comprendre nos résultats

### L'information utile, disponible en quelques clics

62 % des visiteurs de nos sites Internet **Alim'agri**, **mesdémarches**, et des sites Internet des directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent avoir trouvé facilement l'information qu'ils cherchaient.

*Source : enquête en ligne anonyme ouverte au 2<sup>ème</sup> semestre 2019, 278 répondants au 19/12/2019*

### Garantir une information à jour sur Internet

95 des 158 pages du portail Internet dédié aux démarches administratives du MAA ont été créées, mises à jour ou vérifiées depuis moins d'un an.

*Source : données de publication sur le site [mesdémarches.agriculture.gouv.fr](https://mesdémarches.agriculture.gouv.fr) au 19/12/2019*

### Des services en ligne efficaces et faciles à utiliser

73% des utilisateurs des services en ligne certiphyto, déclarations de ruches et déclaration de manipulation des denrées animales ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent être satisfaits ou très satisfaits.

*Source : enquête en ligne interministérielle <https://observatoire.numerique.gouv.fr> 1040 répondants, données au 13/12/2019*

### Trouver de l'aide pour utiliser un service en ligne

86% de nos principales démarches en ligne proposent au moins deux moyens de contact facilement accessibles ou un accompagnement humain personnalisé.

*Source : données recensées sur <https://observatoire.numerique.gouv.fr> ; l'observatoire interministériel de la dématérialisation pour les services en ligne concernant plus de 10 000 utilisateurs annuels, octobre 2019*

### Des services en ligne attractifs

71% des usagers qui avaient le choix entre réaliser leur démarche en ligne ou en utilisant un formulaire papier, ont préféré utiliser le service en ligne.

*Source : rapport annuel de performance du MAA, taux d'utilisation des services en ligne non obligatoires en 2018 : déclaration de ruches, inscription aux examens de l'enseignement agricole avec Arpent Examens, demande d'autorisation d'exploiter avec LOGICS, et demande d'agrément export avec Expadon2.*

### Des services attentifs aux délais de réponse

429 des 509 demandes par voie électronique adressées aux directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt ont reçu au moins une première réponse de l'administration dans un délai de 10 jours.

*Source : tableaux de suivi des saisines par voie électronique de l'administration auprès des directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt du 1<sup>er</sup> septembre au 30 novembre 2019*

