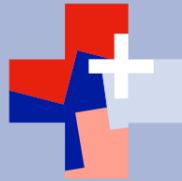




SERVICES PUBLICS+



LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : novembre 2020 | Paris

82 %

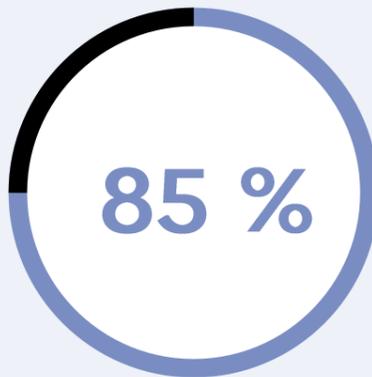
des usagers sont satisfaits du service en ligne qu'ils ont utilisé

53 %

des visiteurs ont trouvé facilement l'information qu'ils cherchaient sur nos sites Internet d'information

61 %

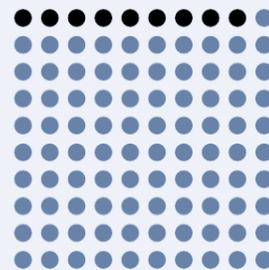
des informations disponibles sur le site « mes démarches » ont été publiées ou vérifiées depuis moins d'un an



de nos démarches en ligne prévoient une assistance (support téléphonique, mail dédié etc.)

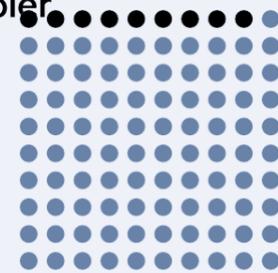
92 %

des usagers ayant effectué une demande par voie électronique sont satisfaits de ce moyen de contact avec l'administration



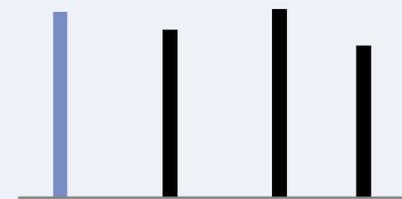
88 %

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



86 %

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



Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service au sein du Ministère de l'agriculture et de l'alimentation

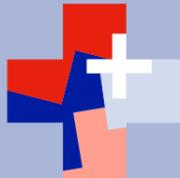
Pour en savoir plus, rendez-vous sur agriculture.gouv.fr et resultats-services-publics.fr

Sources et méthode

Tout au long de l'année, le ministère mesure la satisfaction de ses usagers :

- Enquête en ligne anonyme sur les sites Internet Agriculture.gouv.fr, Mes démarches et les sites Internet des directions régionales de l'agriculture (DRAAF) et enquête en ligne anonyme adressée par les DRAAF aux usagers ayant effectué une saisie par voie électronique, enquêtes et analyses réalisées dans le cadre de l'observatoire interministériel de la qualité de la dématérialisation : <http://observatoire.numerique.gouv.fr/>
- Indicateurs de performance : rapport annuel de performance du MAA, suivi des données de publication du site Mes démarches, tableau de suivi des délais de réponses aux saisies par voie électroniques

SERVICES PUBLICS+



LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : novembre 2020 | Paris

Des services en ligne efficaces et faciles à utiliser : 82 % des utilisateurs des services en ligne certiphyto, Dematic, déclarations de ruches, déclaration de manipulation des denrées animales, LOGICS ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent être satisfaits ou très satisfaits.

Source : enquête en ligne interministérielle, 4606 avis exprimés <https://observatoire.numerique.gouv.fr> répondants, données au 15/11/2020

Trouver de l'aide pour utiliser un service en ligne : 85 % 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> novembre 2020

Des services en ligne attractifs : 88 % 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 2019 : déclaration de ruchers, inscription aux examens de l'enseignement agricole avec Arpent Examens, demande d'autorisation d'exploiter avec LOGICS

L'information utile, disponible en ligne : 53 % des visiteurs de nos sites Internet agriculture.gouv.fr, [mesdemarches](http://mesdemarches.gouv.fr), 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 depuis le 2^e semestre 2019, 569 répondants au 15/11/2020

Garantir une information à jour sur Internet : 98 des 161 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 mesdemarches.agriculture.gouv.fr au 15/11/2020

Des services faciles à contacter : 92% des usagers ayant adressé une demande par voie électronique à une des directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt se déclarent satisfaits de ce mode de contact.

Source : enquête en ligne anonyme ouverte depuis le 2^e semestre 2019, 64 répondants au 15/11/2020

Des services attentifs aux délais de réponse : 905 des 1048 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 pour les 3 premiers trimestres 2020

Agir pour la qualité de notre service, c'est aussi être à l'écoute de vos attentes et être attentif à notre niveau de performance. Et c'est du concret ! La preuve à travers ces chiffres-clés, indicateurs sur lesquels nous nous appuyons pour améliorer jour après jour la qualité du service au sein du Ministère de l'agriculture et de l'alimentation

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
agriculture.gouv.fr et resultats-services-publics.fr

Comprendre nos résultats