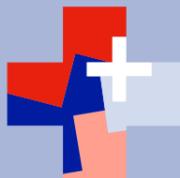




# SERVICES PUBLICS+



## LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : mars 2022 | Paris

### 81 %

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

### 45 %

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

### 53 %

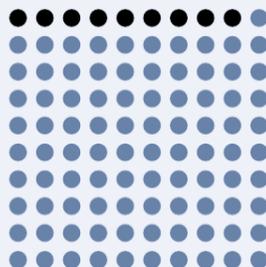
des informations disponibles sur le site « mes démarches » ont été publiées ou vérifiées depuis moins d'un an



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

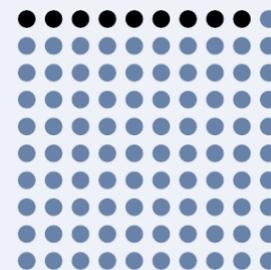
### 87 %

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



### 90 %

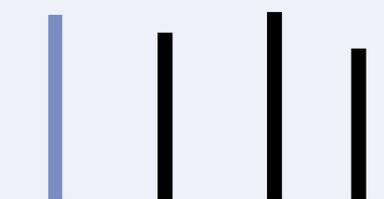
des usagers ont choisi de réaliser leur démarche en ligne plutôt que sur papier



### 90 %

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](http://agriculture.gouv.fr)
- [plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats](http://plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats)

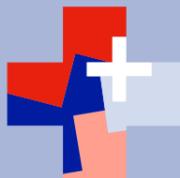
#### Sources et méthode

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 (D(R)AAF) et enquête en ligne anonyme adressée par les D(R)AAF 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 du programme 215, suivi des données de publication du site Mes démarches, tableau de suivi des délais de réponses aux saisies par voie électronique



# SERVICES PUBLICS+



## LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : mars 2022 | Paris

**Des services en ligne efficaces et faciles à utiliser** : 81 % des utilisateurs des services en ligne certiphyto, Dematic, déclarations de ruches, déclaration de manipulation des denrées animales, LOGICS, demande de remboursement des demandes de remboursement partiel de la taxe intérieure de consommation TICPE/TICGN ayant répondu à l'enquête en ligne déclarent être satisfaits ou très satisfaits

Source : enquête en ligne interministérielle, 18 510 avis exprimés  
<https://observatoire.numerique.gouv.fr> répondants, données au 01/03/2022

**L'information utile, disponible en quelques clics** : 45 % des visiteurs de nos sites Internet agriculture.gouv.fr, 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 depuis le 2<sup>e</sup> semestre 2019, 1 091 répondants au 02/03/2022

**Garantir une information à jour sur Internet** : 100 des 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 31/01/2022

**Trouver de l'aide pour utiliser un service en ligne** : 93 % 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> le 01/03/2022

**Des services faciles à contacter** : 87% 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<sup>e</sup> semestre 2019, 173 répondants au 02/03/2022

### Des services en ligne attractifs :

90 % 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 2021 : déclaration de ruchers, inscription aux examens de l'enseignement agricole avec Arpent Examen, demande d'autorisation d'exploiter avec LOGICS, demande de remboursement des demandes de remboursement partiel de la taxe intérieure de consommation TICPE/TICGN

**Des services attentifs aux délais de réponse** : 2123 des 2349 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 jusqu'en novembre 2021

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](https://agriculture.gouv.fr)
- [plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats](https://plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats)

## Comprendre nos résultats