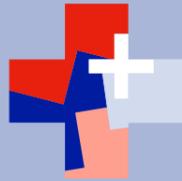


SERVICES PUBLICS+



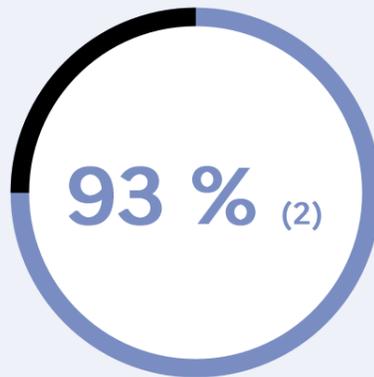
LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : février 2023 | Paris

Réseau de l'administration centrale et des D(R)AAF

80 % ⁽¹⁾

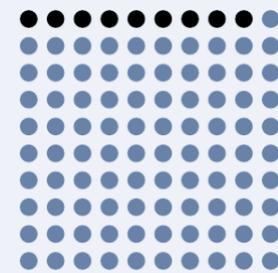
des usagers sont
satisfaits du service en
ligne qu'ils ont utilisé



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

92 % ⁽³⁾

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



43 % ⁽⁴⁾

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

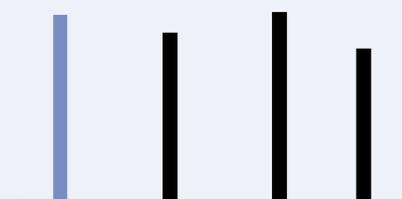
87 % ⁽⁷⁾

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

86 % ⁽⁶⁾

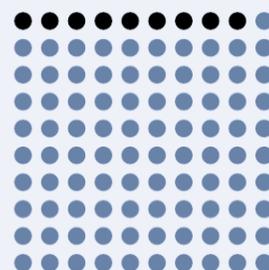
des demandes par voie
électronique ont reçu une
première réponse sous

10 jours



9 % ⁽⁵⁾

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



Comprendre nos résultats 

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :

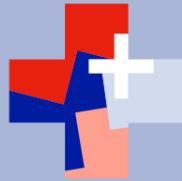
- plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats
- agriculture.gouv.fr

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 la souveraineté alimentaire



SERVICES PUBLICS+



LA TRANSPARENCE SUR LES RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : février 2023 | Paris

1 - Des services en ligne efficaces et faciles à utiliser :

80 % des utilisateurs des services en ligne certiphyto, déclarations de ruches, déclaration de manipulation des denrées animales, LOGICS, demande de remboursement partiel de la taxe intérieure de consommation TICPE/TICGN (DemaTIC) déclarent être satisfaits ou très satisfaits

Source : <https://observatoire.numerique.gouv.fr>, 21 531 répondants à l'enquête en ligne interministérielle, données au 16/02/2023 portant sur les démarches relevant exclusivement du ministère

3 - Des services en ligne attractifs :

92 % des usagers ont préféré utiliser le service en ligne plutôt qu'au format papier

Source : taux d'utilisation des services en ligne non obligatoires en 2022 (suivis au titre du rapport annuel de performance du MASA) : déclaration de ruches, inscription aux examens de l'enseignement agricole avec Arpent Examen, demande d'autorisation d'exploiter avec LOGICS, DemaTIC

5 - Garantir une information à jour sur Internet :

17 des 193 pages du portail Internet dédié aux démarches administratives du MASA ont été créées, mises à jour ou vérifiées depuis moins d'un an

Source : données de publication sur le site mesdémarches.agriculture.gouv.fr au 20/01/2023

4 - L'information utile, disponible en quelques clics :

43 % des visiteurs de nos sites Internet déclarent avoir trouvé facilement l'information qu'ils cherchaient

Source : enquête en ligne anonyme sur nos sites Internet agriculture.gouv.fr, [mesdémarches](https://mesdémarches.gouv.fr), et les sites Internet des directions (régionales) de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt, 1 324 répondants au 20/02/2023 depuis le 2^e semestre 2019

7 - 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

Source : enquête en ligne anonyme, 219 répondants au 20/02/2023 depuis le 2^e semestre 2019

2 - 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 : <https://observatoire.numerique.gouv.fr> relevé du 16/02/2023 pour les 14 démarches de la sphère agricole (ministère et opérateurs) suivies dans l'observatoire de la qualité des démarches en ligne

6 - Des services attentifs aux délais de réponse :

2 989 des 3 467 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 des directions (régionales) de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt en 2022

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :

- plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats
- agriculture.gouv.fr