

## 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.)



**93%**

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](https://www.modernisation.gouv.fr/transparence)



## 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>e</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 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 ruchers, inscription aux examens de l'enseignement agricole avec Arpent Examens, demande d'autorisation d'exploiter avec LOGICS, et demande d'agrément export avec Expadon2 etc.

### **Des services attentifs aux délais de réponse :**

53 des 57 demandes par voie électronique adressées à la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt de Bourgogne-Franche-Comté 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

