



# Ministère de l'agriculture et de l'alimentation et DRAAF de Normandie

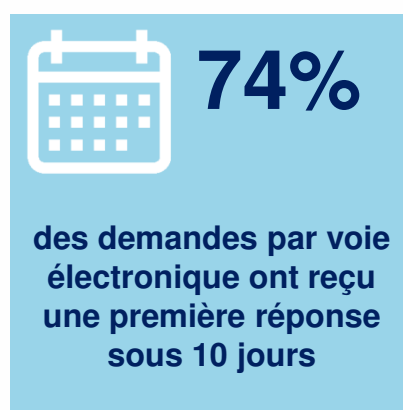
Nos résultats en clair

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**



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 et DRAAF de Normandie

## 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>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** : 43 des 58 demandes par voie électronique adressées à la direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt de Normandie ont reçu au moins une première réponse de l'administration dans un délai de 10 jours

Source : tableau de suivi des saisines par voie électronique de l'administration auprès de la DRAAF de Normandie du 1<sup>er</sup> juillet au 30 novembre 2019



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