Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE, DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORET

Direction générale des politiques agricole, agroalimentaire et des territoires	**Secrétariat général**	
Sous-direction de la gouvernance Bureau de la simplification et des méthodes Suivi par : Nicolas Devauvre Tel : 01.49.55.49.99 nicolas.devauvre@agriculture.gouv.fr	**Service de la modernisation** ***Sous-direction du pilotage des services*** Bureau du pilotage des projets de modernisation Suivi par : Elise Granget Tel : 01.49.55.74.17 elise.granget@agriculture.gouv.fr	**Délégation à l'information et à la communication** Suivi par : Jean Marc Champfrault Tel : 01.49.55.48.99 jean-marc.champfrault@agriculture.gouv.fr

NOTE DE SERVICE
DGPAAT/SDG/N2012-3042
SG/SM/SDPS/N2012-1409
DICOM/N2012-9501
Date: 04 décembre 2012

Date de mise en application : immédiate
Abroge : note de service du 7 décembre 2011 DGPAAT/SDG/N2011-3040 ; SG/SM/SDPS/N2011-1407 ; DICOM/N2011-9502
Nombre d'annexe : 0

Le Ministre de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt
à
(cf destinataires)

Objet : Plan d'action pour le développement de la télédéclaration et de TelePAC pour la campagne 2013.

Résumé :
TelePAC permet aux exploitants de réaliser en ligne leurs demandes d'aides agricoles communautaires. Le développement de TelePAC constitue un chantier prioritaire du MAAF dans le cadre du développement de l'administration électronique. **L'objectif pour 2013 est d'atteindre le seuil de 75% de télédéclaration pour les dossiers surfaces**. La présente note de service expose les actions à conduire au cours de la prochaine campagne et les principales nouveautés (modalités des envois papier pour les aides animales et extension de l'expérimentation de non-envoi des dossiers PAC papier).

Mots-clés : TelePAC, campagne de déclaration, communication, promotion, accompagnement.

Destinataires	
Pour exécution : Mesdames et Messieurs les DRAAF Sous-couvert de Mesdames et Messieurs les Préfets Mesdames et Messieurs les DDT(M) Sous- couvert de Mesdames et Messieurs les Préfets Messieurs les DAAF Sous-couvert de Mesdames et Messieurs les Préfets Monsieur le Président Directeur Général de l'Agence de Services et de Paiement	Pour information : DGAL DGER MAPS CGAAER FranceAgriMer, ODEADOM INAO

Le développement de l'usage de TelePAC, qui permet aux exploitants agricoles de réaliser en ligne leurs demandes d'aides agricoles communautaires, constitue un chantier prioritaire pour le Ministère en charge de l'agriculture. L'objectif fixé est d'atteindre le taux de 80% de télédéclarations en 2013. Un tel objectif s'inscrit dans le cadre plus vaste du développement de l'administration électronique fondamental pour répondre aux enjeux suivants :

- améliorer la qualité des services fournis aux agriculteurs (sécurisation des déclarations, accès à un service disponible 24h sur 24...) ;
- contribuer à développer l'économie numérique au sein du secteur agricole ;
- accroître l'efficience de l'administration pour le traitement et l'instruction des dossiers.

La campagne 2012 a permis d'enregistrer une progression significative de l'usage de TelePAC :

- pour les aides surfaces, 68 % des agriculteurs ont eu recours à la télédéclaration (soit 13 points de plus par rapport à 2011).
- le taux de télédéclaration des aides PMTVA est de 86 % (soit 28 points de plus qu'en 2011)
- le taux de télédéclaration des aides ovines est de 72 % (soit un peu plus de 43 points qu'en 2011)
- le taux de télédéclaration des aides caprines a atteint 80 % (soit un peu plus de 33 points qu'en 2011).

Pour être atteint, l'objectif fixé pour 2013 exige la mobilisation déterminée de toutes les équipes présentes sur le terrain au contact directement ou indirectement des agriculteurs et de leurs conseils. Afin de favoriser cette mobilisation, deux journées de partage d'expériences ont été organisées les 20 et 21 novembre 2012 à Paris.

L'objectif pour l'année 2013 est :

- **pour les aides animales, un taux global de télédéclaration de 90% ;**
- **pour les aides surfaces, l'atteinte d'un taux national de 75 % des dossiers PAC télédéclarés.**

La présente note de service vise à présenter les outils et moyens mis en œuvre pour la campagne 2013, les principales nouveautés pour la campagne 2013 étant :

- la suppression des envois papier par l'ASP pour tous les dispositifs d'aides animales,
- l'extension à 11 départements volontaires de l'opération de non-envoi des dossiers PAC papier :
  - les quatre départements de l'expérimentation 2012 : Yonne, Nièvre, Réunion et Guadeloupe
  - sept départements supplémentaires : la Côte-d'Or, l'Eure, le Gard, la Gironde, la Haute Marne, la Mayenne et la Seine-et-Marne.

I. LE PLAN D'ACTION 2013

L'objectif de ce plan est de fidéliser les télédéclarants 2012 et de conquérir de nouveaux télédéclarants en s'appuyant sur des actions renforcées de communication ciblée ainsi que sur la nécessaire **mobilisation des partenaires du monde agricole**. L'ensemble de ces actions (et notamment celles relatives à l'adaptation du dossier papier) a été présenté aux représentants nationaux des organisations professionnelles agricoles. Les Directions Départementales des Territoires (DDT) et les Directions de l'Alimentation, de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF) sont les principaux opérateurs de l'État pour la conduite des actions au niveau local.

A) La communication

Un plan de communication sera reconduit pour la campagne 2013. Il comportera un plan d'actions nationales en collaboration étroite avec les équipes de l'ASP et un plan d'actions locales devant être mis en œuvre par le niveau départemental en concertation avec le niveau régional.

1. *Le plan d'actions nationales*

   Il comprendra :

   - un kit de communication constitué : d'affiches, de flyers et de diaporamas. Il comprendra également des éléments dédiés à la communication web (bannières web, bouton de téléchargement, signature TelePAC,....)
   - une identité visuelle qui s'appuie sur le logo **telepac**. Les DDT(M)/DAAF sont invitées à la faire figurer sur tous les documents (courriers, mails...) adressés aux agriculteurs et aux organismes de services. Il convient d'exclure les courriers de nature pré-contentieuse ou contentieuse.
   - la participation à des salons nationaux et notamment au SIMA, Salon mondial des fournisseurs de l'agriculture et de l'élevage, qui se déroulera du 24 au 28 février 2013.
   - la mise en place d'un dispositif :
     - de sensibilisation de la presse agricole nationale (conférence de presse de lancement, diffusion de communiqués de presse à chaque temps fort de la campagne),
     - de promotion auprès de la presse et des sites web agricoles (achat d'espaces en presse et web agricoles),
     - d'information auprès des agriculteurs par le biais d'un dossier de presse sonore proposé à une sélection de radios et aux DDT(M)/DAAF pour une libre diffusion.
   - la mise à disposition d'informations sur www.agriculture.gouv.fr (focus en page d'accueil) et d'outils en téléchargement sur l'intranet du MAAF (cf lien infra).

2. *Le plan d'actions locales*

   Il appartient à chaque DDT(M)/DAAF d'établir son plan d'actions locales pour promouvoir TelePAC auprès des agriculteurs et des organismes de services.

   Les expériences les plus marquantes ont été recensées auprès des DDT(M) et sont rassemblées dans un recueil de fiches/actions disponibles sur l'intranet du ministère : http://intranet.national.agri/Outils-de-communication-et-de

   En 2013, les DDT(M)/DAAF sont invitées à reconduire une communication spécifique renforcée sur le choix offert à l'agriculteur de ne plus recevoir de dossier papier pour les aides surfaces en lien avec les enjeux de l'administration numérique. Les supports de la campagne nationale de communication constituent des ressources de base déclinables par les DDT(M)/DAAF en fonction du contexte local.

   Par ailleurs, les DRAAF et les DDT(M)/DAAF sont invitées à organiser, en fonction du contexte local, des actions d'information et de démonstration auprès des agriculteurs en s'appuyant sur les établissements d'enseignement agricole (cf note de service DGER concomitante).

B) La mobilisation des partenaires professionnels et des organismes de services

Le développement de la télédéclaration des aides de la PAC passe par la mobilisation active et orchestrée de tous les acteurs locaux en contact de proximité avec les agriculteurs. Les **partenaires professionnels et les organismes de services** sont des relais décisifs pour encourager l'usage de TelePAC et pour accompagner localement les agriculteurs dans leurs démarches numériques. **Leur mobilisation constitue donc un investissement prioritaire**, spécialement dans les départements où ils sont peu actifs en la matière. Il importe de veiller particulièrement à cette action de mobilisation locale, en leur consacrant des actions de promotion et d'informations spécifiques, au cours desquelles sera remis le kit de communication. Il importe également de ne négliger aucun autre relais potentiel, en s'adressant à tous les acteurs et partenaires locaux et en leur offrant une écoute adaptée.

Pour développer l'usage de TelePAC, il est indispensable de mobiliser pleinement les partenaires et les organismes de la sphère agricole locale (Chambres d'agriculture, centres d'économie rurale, réseaux bancaires, caisses locales de la MSA, contrôle laitier, coopératives et autres organisations de producteurs).

Les DRAAF, en lien étroit avec les DDT(M), s'assureront de la mobilisation des échelons régionaux de ces partenaires.

1. *La délégation de signature aux organismes de service*

   La procédure de délégation de signature aux organismes de services est reconduite en l'état pour la campagne 2013.

   Les DDT(M)/DAAF interviennent dans la procédure afin de constituer la liste départementale des organismes de services souhaitant être référencés sous TelePAC.

2. *La mise à disposition du Registre Parcellaire Graphique (RPG)*

   La mise à disposition du RPG est une action importante pour permettre aux organismes de services de préparer la campagne. En 2013, le RPG actualisé sera disponible :

   - *sous forme anonymisée, en continu, au niveau des DDT(M)/DAAF :*

     L'accès au RPG se fait par l'intermédiaire de l'extracteur ISIS. Les DDT(M)/DAAF le mettront à disposition des organismes de services en fonction des demandes. Un modèle de convention sera proposé par l'ASP et devra être signé avec chaque organisme de services.

   - *sous forme individualisée, directement depuis TelePAC après enregistrement des mandats, à destination des organismes de services :*

     Les organismes de services (ainsi que les agriculteurs) pourront télécharger les RPG individualisés selon une procédure qui sera précisée par l'ASP.

C) L'assistance téléphonique

L'enjeu principal est d'apporter une réponse adaptée à l'ensemble des appels émis par les agriculteurs et de limiter au maximum les appels perdus.

L'adoption de TelePAC dépend en particulier de la qualité de l'assistance. Il a, donc, été décidé de reconduire l'organisation de l'assistance mise en place en 2012, en établissant une mise en cohérence des capacités de réponse des DDT(M)/DAAF et de l'ASP.

Le numéro d'assistance téléphonique (plateforme gérée par l'ASP) ***0800 221 371*** apparaît sur la page d'accueil de TelePAC, sur le courrier d'informations générales de début de campagne PAC et sur les flyers.

A l'occasion de la campagne surfaces, un serveur vocal interactif permettra explicitement aux agriculteurs de sélectionner leur interlocuteur selon la nature des questions :

- *Pour une assistance informatique,*

  L'appel est transféré à un opérateur de la plateforme d'assistance TelePAC.
  Il s'agit d'une aide à la configuration du poste informatique et une initiation à l'utilisation de l'outil ;

- *Pour une assistance fonctionnelle et réglementaire,*

  L'appel est transféré à l'accueil téléphonique de la DDT(M) où se situe le siège de l'exploitation du demandeur. Il s'agit d'une aide à l'utilisation optimum de l'outil . L'assistance peut se prolonger par une aide aux démarches, ou des informations réglementaires ou encore par la prise d'un rendez-vous.Ce serveur vocal sera actif de 7h à 21h. L'organisation de l'accueil téléphonique au sein des DDT(M) devra être adaptée, en ce qui concerne notamment les heures d'ouverture du service pour l'assistance téléphonique:

  - *Pendant les heures d'ouverture du service :*

    - Les DDT(M) fixeront localement les plages de réception téléphoniques des usagers
    - Elles organiseront la réception téléphonique afin de limiter le nombre d'appels en attente ou sans réponse

  - *En dehors des heures d'ouverture du service :*

    - Les DDT(M) mettront en place, sur leur standard téléphonique, les messages adaptés pour inviter les usagers à contacter le service au cours des heures d'ouverture.

Le standard téléphonique de la DDT(M)/DAAF devra être configuré de manière à ce que ce numéro puisse recevoir plusieurs appels simultanés et, si possible, prévoir un message d'attente en cas de saturation.

Pour les DOM, il sera précisé que les horaires indiqués par le serveur vocal sont des horaires métropoles (assistance informatique notamment). Les DAAF communiqueront localement sur les plages de réception téléphonique des usagers pour l'assistance fonctionnelle et réglementaire.

D) La mobilisation des établissements de l'enseignement agricole

La mobilisation des établissements de l'enseignement agricole, en liaison avec les DDT(M) et en coordination par les DRAAF, fait l'objet d'une note de service séparée sous le timbre de la DGER.

Les actions en faveur du développement de l'usage de TelePAC peuvent s'adresser aux trois publics (exploitants agricoles en activité, agriculteurs en cours d'installation et élèves, apprentis ou stagiaires susceptibles d'être éligibles aux aides européennes et concernés par la télédéclaration à plus ou moins brève échéance).

E) Le développement de nouveaux services

Il s'agit de donner un avantage à la télédéclaration, en offrant via TelePAC des services à valeur ajoutée :

- L'accès en ligne, en dehors des périodes de télédéclaration, à un espace « mes données personnelles » :

  Dans cet espace, les exploitants peuvent consulter tout au long de l'année l'ensemble des courriers administratifs et informations personnelles dont ils sont destinataires, qu'ils soient télédéclarants ou non (LFE, notifications des DPU et des DPA, avis de paiement, portefeuille de DPU, référence herbe,...). L'archivage de ces informations est pluriannuel, tous les documents édités depuis fin 2010 sont à disposition.

- La mise en ligne des dossiers pré remplis, téléchargeables et imprimables

  Pendant la campagne et sur l'ensemble du territoire, depuis 2012, les agriculteurs ont accès sous TelePAC à leur dossier PAC pré-rempli, téléchargeable et imprimable. En dehors de la période de télédéclaration, seuls les télédéclarants ont accès à la consultation de leur dernier dossier télédéclaré (sous format pdf). L'archivage de ces données est annuel.

- Le suivi de l'avancement de la télédéclaration pour l'ensemble des aides

  L'ensemble des DDT(M)/DAAF aura accès au suivi de l'avancement de la télé-procédure pour un usage interne.

◦ Les comptes de démonstration

Afin de promouvoir au mieux les fonctionnalités offertes par TelePAC, les comptes de démonstration ont évolué tout au long de la campagne 2012 avec notamment : l'ajout d'éléments MAE issus de la campagne (n-1) sur l'exploitation de démonstration et l'accès à l'espace « mes données personnelles ».

Pour 2013, les modalités de connexion au compte de démonstration demeurent inchangées. Il est rappelé que les comptes attribués par l'ASP sont accessibles toute l'année avec les identifiants crées par la DDT(M)/DAAF lors de la première connexion. Les comptes de démonstration utilisent la version du logiciel TelePAC en vigueur au moment de la connexion.

F) L'adaptation du dossier papier

Il s'agit d'inciter les agriculteurs à l'usage des outils numériques afin de favoriser le réflexe d'une administration électronique.

- Pour les **aides animales** :

  La télédéclaration des aides animales est l'occasion d'un premier contact avec les néo-télédéclarants : cela crée une dynamique locale positive autour de TelePAC en amont de la campagne relative aux dossiers surfaces.

  En 2013, pour l'ensemble des aides animales, l'**ASP n'enverra pas les formulaires papier et les notices aux services déconcentrés.** Les exploitants agricoles conservent la possibilité de faire la demande des formulaires papier aux DDT(M)/DAAF. Cependant, il est fortement recommandé, dans la mesure du possible, d'éviter tout envoi papier aux éleveurs.

- Pour la campagne **aides surfaces :**

  En 2013, l'expérimentation de non-envoi des dossiers PAC papier sera étendue à tous les agriculteurs des 11 départements suivants : la Côte-d'Or, l'Eure, le Gard, la Guadeloupe, la Gironde, la Haute Marne, la Mayenne, la Nièvre, la Seine-et-Marne, la Réunion et l'Yonne.

  Dans les autres départements l'ASP enverra directement aux agriculteurs les dossiers papiers sauf pour les 55000 agriculteurs qui ont indiqué en 2012 ne pas vouloir recevoir de dossier papier PAC en 2013. Ces derniers recevront un courrier d'informations générales et la notice présentant les nouveautés de la campagne 2013

II. CALENDRIER DES TEMPS FORTS DE LA CAMPAGNE PAC 2013

A) Dates de dépôt des demandes d'aides animales

En métropole

- Aides aux ovins et aux caprins : début janvier jusqu'au 31 janvier 2013 inclus
- PMTVA : début mars jusqu'au 15 mai 2013 inclus
- PMTVA en Corse : mi- octobre au 15 novembre 2013 inclus

Dans les DOM

- Prime aux petits ruminants : début janvier au 31 janvier 2013 inclus
- ADMCA : début mars jusqu'au 15 juin 2013 inclus

B) Dates de dépôt des demandes d'aides surfaces

- Dossier PAC : début avril jusqu'au 15 mai 2013 inclus

III.ANIMATION ET SUIVI DU DISPOSITIF

Vos correspondants sont les suivants :

SERVICE	CONTACT	Coordonnées
SM	Élise GRANGET elise.granget@agriculture.gouv.fr	01.49.55.74.17
DICOM	Jean-Marc CHAMPFRAULT jean-marc.champfrault@agriculture.gouv.fr	01.49.55.48.99
DGPAAT	Nicolas DEVAUVRE nicolas.devauvre@agriculture.gouv.fr	01.49.55.49.99
ASP	Anthony LOUIS anthony.louis@asp-public.fr	01.73.02.17.26

Vous n'hésiterez pas à les informer des éventuelles difficultés rencontrées. En fin de campagne 2013, une évaluation d'ensemble sera conduite.

Le Directeur général des politiques agricole, agroalimentaire et des territoires

Éric ALLAIN

Le Secrétaire Général

Jean-Marie AURAND