Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE Service de l'enseignement technique *Sous-direction des politiques de formation et d'éducation* 1ter, avenue de Lowendal 75700 PARIS 07 SP Suivi par : Joëlle GUYOT Tél : 01 49 55 52 05 joelle.guyot@agriculture.gouv.fr	**DIRECTION GENERALE DES POLITIQUES AGRICOLE, AGROALIMENTAIRE ET DES TERRITOIRES** Sous-direction de la gouvernance *Bureau de la simplification et des méthodes* 19, avenue du Maine, 75732 Paris cedex 15 Suivi par : Nicolas DEVAUVRE Tél : 01 49 55 49 99 nicolas.devauvre@agriculture.gouv.fr	**SECRETARIAT GENERAL** **78, rue de Varenne,** 75349 PARIS 07 **Service de la modernisation** Sous-direction du pilotage des services *Bureau du pilotage des projets de modernisation* S uivi par : Isabelle PLAIRE Tél : 01 49 55 56 46 isabelle.plaire@agriculture.gouv.fr **Délégation à l'information et à la communication** *Département de la communication et des réseaux* Suivi par : Véronique LEBLANC Tél : 01 49 55 47 89 veronique.leblanc@agriculture.gouv.fr

NOTE DE SERVICE
DGER/SDPOFE/N2013-2161
DGPAAT/SDG/N2013-3043
SG/SM/SDPS/N2013-1404
SG/DICOM/DECOMR/N2013-9501
Date: 17 décembre 2013

Date de mise en application : immédiate

Abroge et remplace : notes de service des
- 04/12/2012, DGPAAT/SDG/N2012-3042 & SG/SM/SDPS/N2012-1409 & DICOM/N2012-9501
- 12/12/2012, DGER/SDPOFE/N2012-2140 & SG/SM/SDPS/N2012-1410
-

Nombre d'annexe : 1

Le Ministre de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt

à
(cf. destinataires)

Objet : Développement de l'utilisation de TelePAC pour la campagne 2014

Résumé : Actions à mettre en œuvre pour promouvoir l'utilisation de la procédure dématérialisée pour demander les aides agricoles au titre de la PAC 2014 afin d'atteindre les objectifs de 95 % de demande par télé-procédure pour les aides animales et de 85 % pour les aides surfaces.

Mots-clés : TelePAC – téléprocédure – télédéclaration - accompagnement – aides PAC –

Destinataires	
Pour exécution : - Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt - Madame et Messieurs les directeurs de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt - Mesdames et Messieurs les directeurs départementaux des territoires – et de la mer sous-couvert de Mesdames et Messieurs les préfets - Agence de services et de paiement - Etablissements publics nationaux et locaux d'enseignement agricole - Unions nationales fédératives d'établissements privés sous contrat	Pour information : Conseil général de l'agriculture, de l'alimentation et des espaces ruraux Inspection de l'enseignement agricole Administration centrale FranceAgriMer ODEADOM INAO

La présente note de service a pour objet de définir :
- les objectifs en terme d'utilisation de la télédéclaration pour demander des aides de la PAC,
- les actions à mettre en œuvre et outils développés pour atteindre ces objectifs.

1. LES OBJECTIFS

Le développement des téléprocédures et des services associés s'inscrit dans le cadre de la modernisation de l'action publique. Pour le ministère chargé de l'agriculture, il s'agit du déploiement de nouvelles applications, de l'allègement des échanges papier, du renforcement de l'assistance apportée aux usagers.

TelePAC répond en tous points à cet objectif global et l'augmentation régulière du nombre d'utilisateurs de l'application constitue un chantier prioritaire du ministère.

A l'instar de la campagne 2012, la campagne 2013 a enregistré une progression notable de l'usage de TelePAC, comme en témoignent les taux de télédéclaration suivants :
- Aides surfaces : 76 %[1] (progression de 8 points par rapport à 2012),
- PMTVA : 88 %[1] (progression de 2 points par rapport à 2012),
- Aides ovines : 81 % (progression de 9 points par rapport à 2012),
- Aides caprines : 85 % (progression de 5 points par rapport à 2012).

Depuis 2011, onze départements[2] se sont progressivement engagés dans le non-envoi du dossier « PAC papier ». En 2013, le taux de télédéclaration y a atteint plus de 99 %[1].
Après trois années d'expérimentation réussie, 2014 constitue la 1ère année de la généralisation du non-envoi du dossier « PAC papier », l'objectif poursuivi étant la suppression de l'envoi des dossiers dans l'ensemble des départements dès la campagne 2016.

2014 est la première année de la phase de généralisation progressive du non-envoi du dossier « PAC papier ». Vingt-six nouveaux départements[3] s'inscrivent dans la démarche, portant à 37 le nombre total de départements dans lesquels le dossier imprimé ne sera pas transmis aux exploitants.

Le non-envoi du dossier papier pour les aides animales (ovines-caprines-PMTVA) est reconduit en 2014.

Les objectifs de télédéclaration sont les suivants :
- aides surfaces : 85 %
- aides animales : 95 %

Ces objectifs nécessitent de consolider l'existant et de convaincre de nouveaux exploitants.

2. LES ACTIONS

2.1. AU NIVEAU NATIONAL

2.1.1. Communication

Elle consiste, au niveau national, en :
- affiches et flyers, bannière web, signature TelePAC, …, qui seront mis à la disposition des services,
- communiqué de presse à chaque temps fort de la campagne 2014, conférence de presse,
- outil de démonstration,
- courrier d'information aux exploitants des départements inscrits dans la première phase de généralisation du non-envoi du dossier « PAC papier » ainsi qu'aux exploitants ayant indiqué en 2013 ne pas vouloir recevoir de dossier.

Canaux :
- internet http://agriculture.gouv.fr/
- achat d'espaces publicitaires dans la presse professionnelle,
- présence au Salon international de l'agriculture.

2.1.2. Application informatique et connexion

Pour la campagne 2014, le développement de trois nouvelles fonctionnalités est prévu :
- « dématérialisation des pièces jointes » : les pièces justificatives nécessaires aux démarches télédéclarables de demandes d'aides pourront être transmises à l'administration via téléprocédure. Le service sera ouvert pour la déclaration des aides surfaces,

[1] Données provisoires
[2] Côte-d'Or, Eure, Gard, Guadeloupe, Gironde, Haute-Marne, Mayenne, Nièvre, Réunion, Seine-et-Marne, Yonne.
[3] Ain, Aisne, Allier, Ariège, Aube, Calvados, Cher, Corse-du-Sud, Haute-Corse, Doubs, Jura, Loire, Meurthe-et-Moselle, Orne, Pyrénées-Orientales, Haut-Rhin, Haute-Saône, Saône-et-Loire, Savoie, Haute-Savoie, Seine-Maritime, Vendée, Haute-Vienne, Territoire de Belfort, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne.

- « télédéclaration de toutes les mesures agroenvironnementales » (y compris territoriales),
- « données administratives » : à compter de son déploiement (date de mise en service à définir), un module ouvert toute l'année sur TelePAC permettra à tout demandeur (personne physique ou morale) de mettre à jour et de modifier ses données d'identification, y compris ses références bancaires.

A partir de la campagne 2014, les déclarants auront à leur disposition un registre parcellaire graphique (RPG) en format couleur avec une précision graphique améliorée (50cm/pixel). Ce nouveau module graphique permettra en outre de s'affranchir de l'utilisation du plug-in Java.

Ces améliorations sont particulièrement importantes et doivent être valorisées, car elles sont de nature à pouvoir convaincre une population utilisant encore le dossier papier.

2.1.3. Mobilisation des représentants professionnels et des organismes de services

L'administration centrale (DGPAAT et SG) s'attachera à promouvoir la télédéclaration des demandes d'aides auprès des représentants de la profession agricole pour qu'ils relayent l'action aux différents échelons régionaux et départementaux. Il sera également souligné l'importance d'une tarification mesurée et proportionnée, et d'une organisation départementale offrant un large panel de prestations à l'exploitant, le premier niveau démarrant à l'information simple pour réaliser la télédéclaration.

Le modèle type des conventions de délégation de la télédéclaration sera complété par deux articles relatifs respectivement à :

- la nécessité d'utiliser la version du RPG fournie par l'administration qui intègre les modifications graphiques liées à la campagne précédente,
- la réalisation d'un bilan quantitatif et qualitatif à transmettre à la DDT(M)-DAAF en fin de campagne avant de déposer une nouvelle demande.

2.1.4. Appui aux services déconcentrés

a. Fiches actions et guide pratique

Les fiches actions existantes seront actualisées et pour certaines enrichies d'exemples. Deux nouvelles fiches seront créées sur :

- l'envoi des SMS,
- la synthèse des atouts et avantages de TelePAC.

Un guide pratique sur les modalités d'organisation d'une campagne de non-envoi du dossier papier, réalisé à l'aune des actions mises en œuvre par les départements engagés dans l'expérimentation, a été adressé à l'ensemble des DDT(M) et DAAF.

b. Assistance aux usagers

La réussite du développement des procédures administratives dématérialisées s'accompagne d'un renforcement de l'assistance à l'usager via la mobilisation d'outils permettant d'apporter une réponse rapide tels que le téléphone, les courriels, les sms.

Téléphonie

Le numéro d'assistance téléphonique national (0800 221 371 - plate-forme gérée par l'ASP) sera reconduit. Il sera mentionné sur les différents supports de communication (internet du MAAF, flyer, courrier aux exploitants, …)

Ce numéro est ouvert :

- Toute l'année : du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h ; l'ASP, par voie de sous-traitance, assure les permanences,
- Pendant la campagne d'aides surfaces :
  - du lundi au vendredi, de 7 h à 21 h,
  - le samedi, de 9 h à 17 h

  Un serveur vocal interactif est mis en place. Il permet aux exploitants de sélectionner leur interlocuteur selon la nature des questions :
  - Assistance informatique : appel dirigé vers le sous-traitant de l'ASP,
  - Assistance fonctionnelle et réglementaire : appel dirigé vers la DDT(M) du siège de l'exploitation.

Les horaires indiqués sont ceux de la métropole.

Avec l'appui de la direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'Etat (DISIC), le secrétariat général sensibilisera les services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication aux besoins des DDT(M) en terme de configuration des matériels de téléphonie et, d'une manière plus générale, d'outils permettant d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

2.2. AU NIVEAU REGIONAL

En concertation avec les DDT(M), les directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt promouvront la télédéclaration dans le cadre d'actions de communication dédiées et de démarches spécifiques auprès des représentants professionnels de leur région.
Actions particulières impliquant l'enseignement agricole :

Les DRAAF sont appelées à inciter les établissements d'enseignement et de formation professionnelle agricoles de leur région à contacter les DDT(M) pour être partie prenante dans le dispositif d'accompagnement des exploitants et à participer activement aux comités de pilotage départementaux de la campagne de télédéclaration.

Par ailleurs, les établissements d'enseignement et de formation professionnelle agricoles continueront à mettre en œuvre les actions entreprises lors des campagnes précédentes en faveur de la télédéclaration :

- dans le cadre du parcours de préparation à l'installation : les organismes labellisés pour organiser et mettre en oeuvre les stages collectifs obligatoires de « 21 heures » du Plan de Professionnalisation personnalisé (PPP) apporteront une attention particulière à former les futurs agriculteurs à l'usage de TelePAC. Pour rappel, la déclaration PAC est mentionnée dans les recommandations pédagogiques de la circulaire du 23 janvier 2009 relative au PPP. Il s'agit donc, dans ce cadre, d'apporter les connaissances requises à l'élaboration de la déclaration mais aussi de l'usage de l'outil. Pour cette action, l'objectif de 100% de télédéclarants parmi le public bénéficiaire du stage collectif est visé,
- proposition d'actions de formation professionnelle continue en partenariat avec les délégations régionales du fonds pour la formation des Entrepreneurs du Vivant (VIVEA) et dont l'objectif est l'appropriation de l'outil,
- utilisation de la télédéclaration PAC dans le cadre de l'enseignement des techniques d'information et de communication (module MG4 « culture scientifique et technologique » du baccalauréat professionnel, module M42 du BTSA « technologies de l'informatique et du multimédia »), comme illustration des perspectives d'usage des TIC dans le domaine professionnel, pour les apprenants ayant un projet professionnel d'installation en agriculture.
  L'exploitation de l'outil TelePAC peut également être envisagée dans les modules de sciences économiques et sociales traitant des politiques agricoles. Des séances en pluridisciplinarité peuvent être envisagées.

2.3. AU NIVEAU DEPARTEMENTAL

Les vingt-six nouvelles DDT(M), qui s'inscrivent dans la démarche du non-envoi du dossier « PAC papier », transmettront une synthèse de leur plan d'action de la prochaine campagne, d'ici la fin du mois de janvier 2014, au service de la modernisation, pour information, voire appui à la mise en œuvre. Ce plan d'action présentera notamment :

- l'organisation avec les acteurs locaux et les organismes de services,
- les actions de communication, y compris celles mobilisant les différents outils nationaux,
- les modalités d'information des exploitants, des dispositifs d'accompagnement mis en place,
- les dispositions prévues pour que tout bénéficiaire potentiel des aides puisse déposer sa demande dans les délais impartis,
- les modalités d'appui à l'usager, tout particulièrement l'accueil et l'assistance téléphoniques.

Les DDT(M) et DAAF dans les départements où, en 2014, les dossiers « PAC papier » continuent d'être adressés pour demander les aides afférentes, sont invitées à mettre en place, en concertation avec les acteurs locaux, un plan d'action global, similaire à celui déployé par les DDT(M) et DAAF entrées en phase de généralisation. Toute difficulté rencontrée pour mettre en place le dispositif sera à transmettre au service de la modernisation du secrétariat général du MAAF.

En outre, dans chaque DDT(M) et DAAF, une attention toute particulière doit être portée à l'organisation de l'accueil téléphonique de l'usager.

A l'issue de la campagne PAC 2014, une synthèse quantitative et qualitative des résultats et actions sera établie afin de préparer le déploiement de 2015.

La directrice générale de l'enseignement et de la recherche	La directrice générale des politiques agricole, agroalimentaire et des territoires	Le secrétaire général
Mireille RIOU-CANALS	Catherine GESLAIN-LANEELLE	Jean-Marie-AURAND

ANNEXE

1. Calendrier des temps forts de la campagne PAC 2014

1.1. Dates de dépôt des demandes d'aides animales

En métropole :
- Aides aux ovins et aux caprins : début janvier jusqu'au 31 janvier 2014 inclus
- PMTVA : début mars jusqu'au 15 mai 2014 inclus
- PMTVA en Corse : mi- octobre au 17 novembre 2014 inclus

Dans les DOM :
- Prime aux petits ruminants : début janvier au 31 janvier 2014 inclus
- ADMCA : début mars jusqu'au 16 juin 2014 inclus

1.2. Dates de dépôt des demandes d'aides surfaces

Dossier PAC : début avril jusqu'au 15 mai 2014 inclus

2. Correspondants et liens utiles

2.1. Correspondants

Ministère agriculture	Interlocuteur	Ligne directe	Mail
SG – Modernisation	Isabelle PLAIRE	01 49 55 56 46	isabelle.plaire@agriculture.gouv.fr
SG – DICOM	Véronique LEBLANC	01 49 55 44 65	veronique.leblanc@agriculture.gouv.fr
DGPAAT	Nicolas DEVAUVRE	01 49 55 49 99	nicolas.devauvre@agriculture.gouv.fr

ASP	Interlocuteur	Ligne directe	Mail
DIRAP	Christophe GERVIS	01 73 02 19 26	christophe.gervis@asp-public.fr

2.2. Liens utiles

- Site TelePAC : http://www.telepac.agriculture.gouv.fr
  Le site TelePAC permet notamment d'accéder ax comptes de démonstration et aux documents d'appui à l'utilisation de l'application (guides d'utilisation, questions/réponses thématiques, vidéos)

- Page d'information sur l'intranet du MAAF : http://intranet.national.agri/Outils-de-communication-et-de
  La page permet notamment d'accéder aux éléments suivants :
  - la trame du plan d'action pour réussir une campagne « zéro papier »,
  - des éléments statistiques de dépôts des demandes d'aides et des cartes,
  - le kit de communication,
  - les fiches actions.

- Adresse mail institutionnelle du bureau du pilotage des projets de modernisation : sdps.sm.sg@agriculture.gouv.fr