



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE,
DE LA RURALITÉ ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Direction générale des politiques agricole, agroalimentaire et des territoires. Sous-Direction des entreprises agricoles Bureau du crédit et de l'assurance Adresse : 3, rue Barbet de Jouy 75349 PARIS Suivi par : Sébastien Bouvatier - Dominique Guillot – Maria Garcia Tel : 01 49 55 45 02 Fax: 01 49 55 85 26	Secrétariat Général Service de la modernisation Sous-direction du pilotage des services Bureau du pilotage des projets de modernisation Adresse : 78, rue de Varenne 75349 PARIS 07 SP Suivi par : Catherine Perry – Elise Granget Tél : 01 49 55 74 17 Fax : 01 49 55 47 24 Mail : sdps.sm.sg@agriculture.gouv.fr
NOTE DE SERVICE DGPAAT/SDEA/N2011-3024 SG/SM/SDPS/N2011-1405 Date: 04 juillet 2011	

Date de mise en application : immédiat
Date limite de réponse :
Nombre d'annexes :

Le Ministre de l'agriculture, de l'alimentation, de la
pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire
à
(cf destinataires)

Objet : Plan d'action pour le développement de l'usage de la téléprocédure TéléCALAM - Sécheresse et pertes fourragères - Campagne 2011.

Résumé :

TéléCALAM permet aux exploitants agricoles de réaliser en ligne leurs demandes de reconnaissance au titre des calamités agricoles.

Suite à la sécheresse du printemps 2011 et conformément aux orientations du Ministre, la procédure calamités agricoles est activée de manière anticipée pour apporter dans les meilleurs délais les compensations financières aux éleveurs concernés.

La note DGPAAT du 03 juin 2011 apporte, eu égard le contexte particulier de la campagne 2011, des précisions sur les modalités de demande de reconnaissance de calamités agricoles au titre des pertes de récoltes sur cultures fourragères et sur le calendrier des actions locales et nationales.

La télédéclaration via TéléCALAM représente un intérêt particulier pour la gestion de cette campagne qui doit être menée dans des délais très contraints.

Au-delà des actions d'accompagnement habituelles qu'il convient de poursuivre, la présente note de service expose les actions de communication, de mobilisation des organismes de service et de promotion individuelle ciblée à conduire afin de développer l'usage de TéléCALAM.

Mots-clés : Sécheresse – Calamités agricoles – Pertes fourragères - TéléCALAM

DESTINATAIRES	
Pour exécution :	Pour information :
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	ASP FranceAgrimer

Conformément aux mesures annoncées par le Président de la République le 9 juin dernier, le Fonds national de gestion des risques en agriculture sera doté d'une enveloppe de 200 millions d'euros pour permettre le versement d'une avance aux agriculteurs sur l'indemnisation des pertes dues aux calamités.

Le montant total des indemnisations pour les agriculteurs sera connu après une évaluation finale des pertes.

Le Ministre a rappelé lors du Comité national de l'assurance en agriculture (CNAA) du 15 juin 2011 que les premiers dossiers de reconnaissance au titre des calamités agricoles seront examinés le 12 juillet et que les premières indemnisations correspondant aux dossiers validés le 12 juillet interviendront d'ici le 15 septembre prochain.

Pour atteindre cet objectif, la télédéclaration peut représenter un atout.

I. LE PLAN D'ACTION 2011

L'objectif de ce plan est de permettre un traitement des dossiers plus rapide en simplifiant les démarches des agriculteurs, en garantissant la qualité des dossiers de demande d'indemnisation et en réduisant la charge de travail pour les services (réduction notamment de la pointe de travail liée à l'afflux des demandes).

Les Directions Départementales des Territoires (et de la Mer) (DDT(M)) sont les principaux opérateurs de l'État pour la conduite de ces actions au niveau local.

1. 1. L'application TéléCALAM

1.1.1 TéléCALAM : Présentation

TéléCALAM est une téléprocédure sécurisée permettant aux agriculteurs d'effectuer leur demande d'indemnisation dans le cadre de la procédure des calamités agricoles.

TéléCALAM comporte 2 applications qui concernent deux types de public :

- les agriculteurs, pour qui le service a été mis en place pour qu'ils aient la possibilité d'effectuer en ligne leur demande d'indemnisation au titre des calamités agricoles.
- Les agents des services déconcentrés et gestionnaires des calamités, qui peuvent accéder aux services pour :
 - × être en mesure de répondre aux demandes d'assistance des usagers sur les informations affichées ou sur le fonctionnement de TéléCALAM dans le cadre de l'assistance,
 - × gérer l'ouverture du site et effectuer le suivi du dépôt par internet des dossiers de demande d'indemnisation des usagers.

1. 1.1.2 TéléCALAM : le déroulement des opérations pour les DDT(M)

→ Ouverture du site

Au niveau national, une fois que le dossier de reconnaissance a été validé par le CNAA, le site TéléCALAM est disponible pour chacun des départements concernés par les arrêtés.

Pour les dossiers qui seront examinés au cours du CNAA du 12 juillet 2011, la téléprocédure pourra être ouverte à partir du 18 juillet 2011.

Les DDT(M) peuvent ensuite activer l'ouverture du site au niveau local.

Un kit pratique décrivant les étapes permettant d'activer l'ouverture du site au niveau départemental sera mis à disposition sur l'intranet, via le chemin d'accès suivant :

[Accueil](#) > [Missions techniques](#) > [Exploitations agricoles](#) > [Gestion des risques en agriculture](#) > [Calamités agricoles](#) > Infos pratiques

L'attention des DDT(M) est appelée sur le fait qu'avant d'initier le lancement de la télédéclaration, un certain nombre de paramétrages sont nécessaires pour le fonctionnement des logiciels CALAM et TéléCALAM.

Il est essentiel que les DDT(M) programment ces tâches de paramétrages pour anticiper l'ouverture de la téléprocédure.

→ Paiements des indemnisations

La campagne 2011 sera marquée par une modernisation majeure du site TéléCALAM : en effet, ***il ne sera plus nécessaire d'attendre la fin de la télédéclaration pour mettre en œuvre les paiements.***

Ainsi, à l'ouverture de la téléprocédure, les DDT(M) pourront choisir d'importer quotidiennement les dossiers saisis dans TéléCALAM sous CALAM. Elles auront ainsi la possibilité d'effectuer différents lots de paiements au fil de l'eau.

Si les DDT(M) ont pris la précaution de communiquer sur l'importance de la saisie de l'adresse mail, elles pourront tenir informer rapidement et régulièrement les agriculteurs.

→ Formations

Des sessions de formations (application TélÉCALAM), animées par le CERIT, sont programmées du 19 au 21 juillet à Paris (codes EPICEA 125773 et 125775) et du 26 au 28 juillet (codes EPICEA 125774 et 125776) à Toulouse.

D'autres formations seront programmées en septembre, en fonction des besoins.

1.1.3. TélÉCALAM : le déroulement des opérations pour les agriculteurs

→ Principes

Les agriculteurs accèdent au portail TélÉCALAM via le site « mesdemarches » : saisir dans Google « Mes démarches » ou saisir <http://mesdemarches.agriculture.gouv.fr> dans le navigateur internet.

Pour utiliser TélÉCALAM, les agriculteurs doivent lors de leur primo télédéclaration, s'inscrire et créer leur mot de passe en se munissant de :

- leur numéro SIRET ;
- leur code TelePAC 2011 , s'ils en ont un.

Afin de faciliter le déroulement de cette étape d'inscription, une plaquette d'information sera mise à la disposition sur le site « mesdemarches » et sera transmise sous format numérique aux DDT(M) début juillet.

Pour les pertes de récoltes « cultures fourragères », la téléprocédure se déroule en trois grandes étapes : l'agriculteur déclare ses récoltes, l'agriculteur complète ses justificatifs (la saisie de l'adresse mail se fait à cette étape (« rubrique » : alerte et observations)) et enfin l'agriculteur signe sa télédéclaration.

Lors du passage d'une étape à une autre, les informations saisies par le télédéclarant sont enregistrées ; si l'agriculteur se déconnecte ces informations sont conservées.

Par contre, il est important de noter qu'une fois signée, l'agriculteur ne peut plus modifier sa déclaration.

Pour effectuer sa télédéclaration l'agriculteur a uniquement besoin de :

- son inventaire des effectifs permanents EDE 2011
- son assolement 2011 (S2 jaune 2011)
- son inventaire des animaux vendus en 2010 (documents comptables)
- ses attestations d'assurance et d'indemnisation

1.2. TélÉCALAM : l'assistance aux agriculteurs et aux DDT(M)

1.2.1 L'assistance fonctionnelle aux DDT(M)

Pour une demande d'assistance fonctionnelle (et non réglementaire), le point d'entrée est l'application HERA.

Les documents techniques relatif à la saisie de cette plateforme d'assistance seront mis en ligne sur l'intranet, via le chemin d'accès suivant :

[Accueil](#) > [Missions techniques](#) > [Exploitations agricoles](#) > [Gestion des risques en agriculture](#) > [Calamités agricoles](#) > Infos pratiques

1.2.2 L'assistance téléphonique aux agriculteurs

Compte tenu du nombre important de dossiers attendus il est nécessaire de mettre en place un dispositif d'assistance à TélÉCALAM adapté.

Ainsi, du 18 juillet au 31 décembre 2011, un numéro téléphonique gratuit (**n°0800 000 750**) sera mis à la disposition des usagers, affiché sur le portail "mesdemarches".

Une fois ce numéro composé, l'agriculteur arrivera sur un serveur vocal interactif qui lui permettra explicitement de sélectionner, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, son interlocuteur selon la nature de ses questions :

- **Pour une assistance technique relative à l'inscription :**

L'appel est transféré à un opérateur d'une plateforme d'assistance gérée par la sous-direction des systèmes d'information (SDSI). Cette assistance fonctionnera du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.

- **Pour une assistance fonctionnelle et réglementaire :**

L'appel est transféré à l'accueil téléphonique identifié par la DDT(M) où se situe le siège de l'exploitation du demandeur (gestion DDT(M)). A l'instar de l'assistance TelePAC, il revient aux DDT(M) de définir leurs propres plages horaires de réponse (cf. ci dessous).

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 (renvois téléphoniques, ...)

- 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

En cours de campagne, les notifications de changement de numéros se feront à l'adresse mail : sdps.sm.sg@agriculture.gouv.fr.

Il est à noter que ce dispositif sera opérationnel du 18 juillet au 31 décembre pour l'ensemble des départements de France métropolitaine qu'ils soient touchés ou non pas par la sécheresse.

Ainsi ils intègrent aussi bien les départements ayant prévu de faire une demande au titre des calamités pour le CNAA du 12 juillet que ceux qui en déposeront à une date ultérieure.

Ce numéro d'assistance ne sera affiché que sur la plaquette d'inscription et sur le portail « mesdemarches ».

1.3. La promotion de TéléCALAM

Il est important que les DDT(M) promeuvent TéléCALAM auprès des agriculteurs en utilisant notamment les arguments suivants :

1.3.1. TéléCALAM c'est moins de papier

Pour les agriculteurs ayant déposés leurs dossiers sous TéléCALAM, les justificatifs papiers (attestations d'assurance et d'indemnisation) ne sont pas à transmettre à la DDT(M).

Seul le RIB est à transmettre si la DDT(M) ne l'a pas ou s'il a changé.

1.3.2. TéléCALAM c'est un accès sécurisé à la télédéclaration

A chaque occasion de contact avec les agriculteurs ou les partenaires relais, les DDT(M) feront la promotion de l'outil TéléCALAM en les informant sur les modalités d'accès via le portail « mesdemarches ».

Les DDT(M) pourront utilement diffuser la plaquette qui sera mise à leur disposition début juillet.

1.3.3. TéléCALAM et la mobilisation des organismes de services

Les organismes de services sont des relais décisifs pour le développement de l'usage de TéléCALAM et pour l'accompagnement des agriculteurs, prolongeant ainsi les services apportés en général aux agriculteurs pour moderniser la gestion de leurs exploitations.

Vous pourrez utilement vous attacher à pleinement mobiliser les partenaires et les organismes de la sphère agricole (Chambres d'agriculture, Établissements départementaux de l'élevage, centres d'économie rural, contrôle laitier, Coopératives, CUMA...).

Les DRAAF s'attacheront, en lien étroit avec les DDT, à s'assurer de la mobilisation des échelons régionaux de ces partenaires.

Il importe également de ne négliger aucun relais potentiel, en s'adressant le cas échéant à ceux que les DDT(M) pourront identifier au delà des acteurs et partenaires locaux majeurs, et en leur offrant une écoute adaptée.

1.3.4. TéléCALAM une relation simplifiée entre les DDT(M) et les agriculteurs

En communiquant sur l'importance de la saisie des adresses mail, les DDT(M) pourront communiquer de manière plus réactive et régulière (information sur les paiements ou les rejets).

TéléCALAM donne la possibilité aux agriculteurs d'accéder au télé-service « MesDossiers » afin de consulter en ligne et de façon sécurisée l'avancement de leurs dossiers d'aides et de droits pour la campagne en cours (dossier en cours d'instruction, de paiement, rejeté,...).

1.4. L'assistance réglementaire aux DDT(M)

Les DDT(M) trouveront la documentation de référence relative aux calamités agricoles à l'adresse suivante :

Accueil > Missions techniques > Exploitations agricoles > Gestion des risques en agriculture > Calamités agricoles (<http://intranet.national.agri/Calamites-agricoles,2545>).

Pour toute question réglementaire, contacter par courriel au Bureau du Crédit et de l'Assurance : Maria GARCIA (maria.garcia@agriculture.gouv.fr) ou Dominique GUILLOT (dominique.guillot@agriculture.gouv.fr). La réponse sera apportée dans la FAQ (Foire aux questions).

II. LE CALENDRIER DES TEMPS FORTS DE LA CAMPAGNE « SÉCHERESSE 2011 »

DATES	ACTIONS
3 juin 2011	Envoi des instructions aux DDT(M) – Note 2011/ Calam n°4
15 juin 2011	CNAА : validation des modalités retenues pour la sécheresse 2011
24 juin 11	Date limite de dépôt des dossiers de reconnaissance pour le CNAА du 12 juillet 2011
12 juillet 2011	Réunion du 1er CNAА « Sécheresse »
13 juillet	Rédaction, signature et transmission aux DDT(M) des arrêtés de reconnaissance
18 juillet 2011	Mise à disposition de l'accès au site TéléCALAM
28 juillet 2011	Réunion du 2ème CNAА « Sécheresse » (date limite de dépôt des dossier : 12 juillet)
25 aout 2011	Réunion du 3ème CNAА « Sécheresse » (date limite de dépôt des dossiers : 10 août)
Mi-septembre 2011	Païement d'un acompte sur les premiers dossiers d'indemnisation

III. L'ANIMATION ET LE SUIVI DU DISPOSITIF

Les DDT(M) ont accès à l'ensemble des informations (FAQ, guides,...) sur l'intranet du ministère :

<http://intranet.national.agri/Calamites-agricoles-et-protection>

Un forum «calamités agricoles» a été mis en place par la DGPAAT afin de favoriser le partage d'expériences entre DDT(M). Pour accéder au forum, il est possible d'utiliser le lien suivant :
news://10.202.240.135:119/Calamites_agricoles.

Les correspondants pour chacune des structures sont les suivants :

SERVICE	CONTACT	Coordonnées
DGPAAT SDEA\BCA	Sébastien BOUVATIER sebastien.bouvatier@agriculture.gouv.fr	01.49.55.53.64
	Maria GARCIA maria.garcia@agriculture.gouv.fr	01.49.55.83.76
	Dominique GUILLOT dominique.guillot@agriculture.gouv.fr	01.49.55.52.99
SG SM\SDPS\BPPM	Catherine PERRY catherine.perry@agriculture.gouv.fr	01.49.55.55.41
	Élise GRANGET elise.granget@agriculture.gouv.fr	01.49.55.74.17
SG SM\SDSI\CERIT	Assistance technique via Héra : http://service.national.agri/hera/	

Toute difficulté rencontrée devra être signalée à l'un des correspondants ci-dessus référencés.

En fin de campagne 2011, une évaluation d'ensemble sera conduite.

Le Directeur général des politiques agricole, agroalimentaire et des territoires

Éric ALLAIN

Le Secrétaire Général

Jean Marie AURAND