

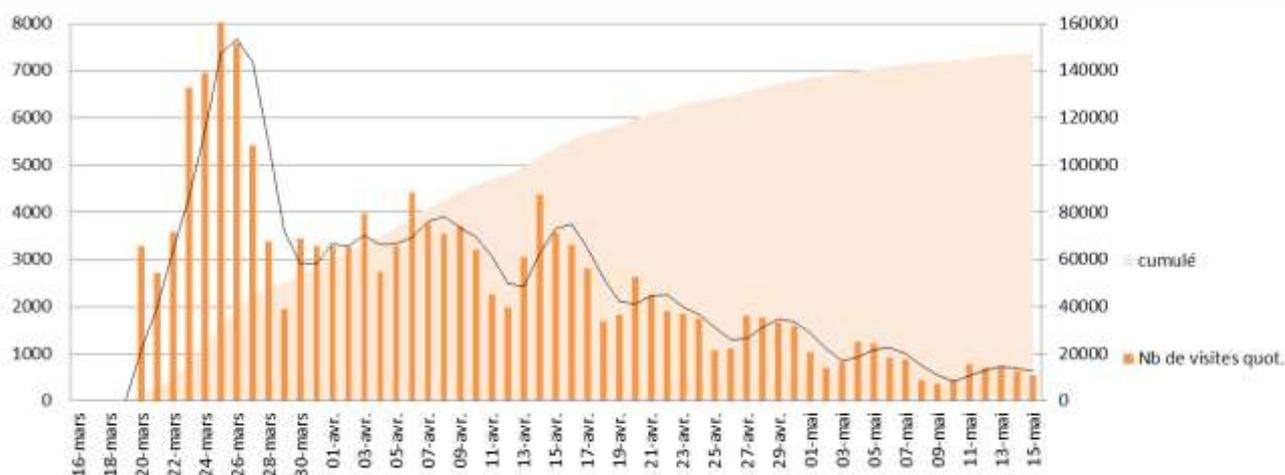
# La Foire Aux Questions COVID-19

Donner une réponse coordonnée et précise aux agriculteurs pendant la crise

Fiche expérience « les PEPITES du réseau des Chambres » n°xxx

CONVENTION  
#CAPDEV'2025

## Nombre de visiteurs de la FAQ COVID-19 sur le portail web des Chambres d'agriculture



### Mots clés

FAQ

COVID-19

### Les acteurs

APCA et experts du réseau

### Rôle de la Chambre

L'APCA s'est positionnée à la fois en coordination du réseau des Chambres, des Organisations professionnelles agricoles, et comme interlocuteur unique du Ministère de l'agriculture pour cette FAQ.

### Axe du projet stratégique

S'engager et faire réseau : un réseau plus agile et plus efficient

### Contact

Yousri Hannachi

yousri.hannachi@apca.chambagri.fr

Chambres d'agriculture France - APCA

## Contexte, historique, problématique

Le décret du 16 mars 2020 a interdit le déplacement de toute personne hors de son domicile, à l'exception de certains motifs. A ce titre, l'activité des Chambres d'agriculture s'est trouvée largement modifiée (télétravail généralisé), ainsi que l'activité des agriculteurs.

Immédiatement, l'APCA s'est organisée pour continuer à apporter son appui au réseau et à assurer son rôle d'interface avec les pouvoirs publics.

## Description, déroulement

L'APCA a mis en place une cellule de crise qui s'est appuyée sur l'ensemble de ses services et sur des experts du réseau, et a notamment :

- dès le 16 mars, mis à disposition pour le réseau des Chambres d'agriculture et pour les OPA d'une FAQ complète (mise à jour quotidienne)
- dès le 20 mars, mis à disposition pour les agriculteurs une FAQ simplifiée sur [www.chambres-agriculture.fr](http://www.chambres-agriculture.fr) et des numéros verts départementaux pour accompagner les agriculteurs dans leurs démarches
- remonté des questions et problématiques locales, résolu ces questions au cas par cas
- appuyé la montée en compétence réseau via des classes virtuelles
- analysé les conséquences sur l'activité agricole et les filières

## Bilan, résultat et impact

Le dispositif s'est articulé autour des éléments suivants, tous rassemblés sur le site web des Chambres :

- deux FAQ : agriculteur et collectivités [231 questions-réponses]
- des fiches récapitulatives sur les dispositifs d'aide [fiches pratiques sur les mesures économiques]
- les actualités Covid [actualités, communiqués de presse et dernières publications]
- les contacts locaux Covid [numéros verts Covid]
- le bon coin des prairies [mise en relation des propriétaires de chevaux]
- la situation économique des filières par régions [synthèses régionales des impacts du covid sur les filières]

La qualité de ce travail a été salué par le Ministère de l'agriculture qui a repris une bonne partie des éléments de la FAQ sur son site.

L'APCA a aussi, par ce travail de coordination, permis aux Chambres d'agriculture d'être référencées auprès du Ministère du travail et des DIRECCTE comme les interlocuteurs des entreprises agricoles (ce n'était pas le cas !)

## Répliquabilité et transférabilité

L'élément clé de réussite de ce type de gestion de crise réside dans la simplicité des processus mis en place (une équipe resserrée, un adresse mail unique pour poser les questions, un interlocuteur unique pour les Ministères), dans le rythme donné (mise à jour biquotidienne des éléments d'information au plus fort de la crise, puis ralentissement) et dans la capacité à pouvoir s'appuyer sur les expertises et contacts larges de l'établissement pour faire avancer les dossiers.

## Modèle économique

Temps d'agents relativement conséquent, non chiffré, autofinancé.

Ce projet a bénéficié d'un co-financement issu du CasDAR. Préciser :

## Facteurs de réussite et indicateurs

### #1 Cellule de crise resserrée

Une cellule de crise composée d'un noyau de 5 personnes

### #2 Equipes réactives

Des équipes et services très réactifs au plus fort de la crise

### #1 231 questions-réponses

231 questions-réponses dans la FAQ agriculteurs

### #2 147 000 personnes atteintes

+ de 147 000 connexions du 20/03 au 15/05

## Pour aller plus loin

Portail des Chambres d'agriculture : <https://chambres-agriculture.fr/exploitation-agricole/gerer-son-entreprise-agricole/coronavirus/>