



## Synthèse de l'enquête de satisfaction de La Forestière de mai 2014

---

Au total, 96 personnes ont répondu au questionnaire en ligne. Plus de la moitié de ces personnes étaient des municipaux en charge des forêts, 15% des propriétaires privés et 10% des entrepreneurs de travaux forestiers.

En termes de taille, 37% des forêts des sondés avaient entre 10 et 100 ha, 46% au-delà de 100 ha.

Voici la synthèse par thème, des réponses aux questions posées :

### 1. Conseil d'administration

88% des sondés estiment que la composition du Conseil d'administration est adéquate pour que des liens étroits soient entretenus avec le monde politique cantonal. Malgré la présence en son sein de municipaux des forêts, d'un entrepreneur forestier ainsi que de l'inspecteur cantonal, certaines voix éparses estiment toutefois qu'il est « trop éloigné du terrain ».

### 2. Lobbying

Au niveau du lobbying, les sondés trouvent majoritairement (76%) que La Forestière est suffisamment active dans la défense des intérêts des propriétaires forestiers. Ils attachent beaucoup d'importance aux thèmes suivants :

- Utilisation du bois indigène
- Valorisation de la fonction de production de bois et soutien des prix
- Financement des prestations immatérielles (autres que la production de bois)
- Maintien et dynamisation de la première transformation en Suisse (y.c. collage)

Un point revient plusieurs fois dans les commentaires : les membres attachent beaucoup d'importance aux liens que La Forestière doit entretenir avec le politique.

### 3. Communication

Les sondés sont en général satisfaits (au-delà de 70%) de la teneur des communications émises par La Forestière et destinées aux membres (bulletins d'info, site Internet et séances d'info). La fréquence souhaitée des bulletins d'info est de maximum une fois par trimestre.

Certains ont émis le souhait d'avoir des informations plus précises en termes de prix de vente recommandés par assortiment. Jusqu'ici nous ne l'avons pas fait car préférons encourager les membres à s'adresser aux agents pour toutes questions commerciales.

En ce qui concerne plus précisément l'utilité des séances d'information, les avis sont favorables à plus de 80%, ce qui contraste avec la faible fréquentation observée (52 personnes au total pour 4 séances en 2014).

Communication à l'externe : plusieurs commentaires traduisent le souhait que La Forestière communique plus auprès du grand public afin de montrer le travail positif des forestiers sur le terrain, et de mettre en valeur les nombreuses prestations fournies.

#### 4. Activités associatives

Sans surprise, les activités associatives de La Forestière obtiennent un large soutien, que ce soit l'antenne romande d'Energie-bois Suisse, la promotion du bois suisse, le groupe de certification ou encore les divers groupes de travail auxquels elle participe.

Seul bémol, deux commentaires questionnent l'utilité de la fonction du directeur en tant que président à la Commission vaudoise de formation des forestiers-bûcherons CFC.

#### 5. Pépinière

L'existence de la pépinière de Genolier est bien connue, de même que les conditions préférentielles offertes aux membres.

#### 6. Commercialisation des bois

La satisfaction par rapport aux prestations de La Forestière est élevée. Qu'il s'agisse de la collaboration en général, des compétences des agents, de la relation de confiance existant avec eux, tout comme de la qualité du travail administratif, les notes se situent au-delà de 80% voire 90% de satisfaction.

Aux yeux de ceux qui commercialisent leurs bois par La Forestière, les avantages de cette option sont, par ordre d'importance :

- a. La garantie de paiement
- b. La garantie de prise en charge de tous les bois
- c. Avoir un plus grand poids sur le marché
- d. Pouvoir compter sur une organisation de marché bien rodée
- e. Pouvoir compter sur des professionnels de la vente
- f. Pouvoir consacrer son temps et son énergie à d'autres tâches
- g. La clarté et la transparence des transactions
- h. La rapidité du paiement
- i. Une saine séparation des tâches entre propriétaire et garde forestier

Les mots qui sont le plus souvent cités dans les commentaires libres pour décrire les points forts de La Forestière sont : professionnalisme et confiance.

#### **Rapport qualité-prix des prestations de La Forestière : Cubage usine**

En ce qui concerne les coûts (courtage réduit à 4.5% net ), 76% des sondés estiment que le rapport qualité-prix est bon pour les bois vendus aux grandes scieries.

Plusieurs commentaires estiment que les 4,5% de courtage sont élevés en comparaison de la valeur des bois et des prestations fournies. Ceci démontre en tout cas un besoin de vulgarisation par rapport au travail fourni par La Forestière (agents et administration).

Simplification de ce processus : Au total, six personnes demandent que le processus actuel soit simplifié, notamment au niveau de la transmission des listes, qui pourrait se faire directement à la scierie selon certains avis exprimés.

**Rapport qualité-prix des prestations de La Forestière : Cubage forêt**

75% des sondés estiment que le rapport qualité-prix de cette prestation est bon. Toutefois, certains suggèrent un système favorisant les lots de gros volume.

En général les sondés ne sont pas intéressés à effectuer eux-mêmes certaines étapes de ce processus de vente (seulement 3 propositions concrètes). Un commentaire évoque un courtage « à la carte », sans donner plus de précision.

Facturation de lots confiée à La Forestière ? La variante proposée où seule la facturation serait attribuée à La Forestière, est rejetée par 84% des avis.

**7. Bois-énergie**

72 % des sondés estiment que La Forestière peut apporter quelque chose de positif dans ce marché. Par contre seuls 52% seraient prêts à commercer du bois-énergie (bois de déchetage ou plaquettes) avec La Forestière.

En général, les membres qui se sont exprimés voient surtout un rôle d'information et de promotion pour La Forestière, voire éventuellement un rôle d'organisateur du marché (commerce et logistique).

-----

Les membres de La Forestière qui souhaiteraient obtenir la version complète de l'enquête de satisfaction, peuvent en faire la demande à notre secrétariat : 021 706 50 20 ou [info@laforestiere.ch](mailto:info@laforestiere.ch)

Echandens, novembre 2014