



Agence régionale de mise en valeur des forêts privées de la Chaudière

Sondage d'appréciation 2010-2011, auprès de producteurs forestiers, concernant les services rendus par les conseillers forestiers

Pour la deuxième année de suite, un sondage a été réalisé afin d'évaluer le degré d'appréciation des propriétaires à l'égard des services reçus de la part de leur conseiller forestier. Cette année, tous les propriétaires qui ont bénéficié d'au moins une subvention, dans le cadre du PMVFP ou du PIS, pour des travaux réalisés sur leur propriété forestière, ont constitué la population cible pour le sondage. L'an passé, seuls les propriétaires pour lesquels l'Agence avait effectué une vérification terrain de la qualité et de la quantité des travaux réalisés sur leur propriété étaient susceptibles d'être sondés. L'objectif de ce sondage est d'obtenir une mesure de l'appréciation du travail des conseillers forestiers, du point de vue des clients, afin de permettre aux premiers d'améliorer leur pratique professionnelle et les services rendus à ces derniers. À cette fin, les résultats du sondage seront transmis aux conseillers forestiers. Plus de 50 % (100) des propriétaires sondés (198) ont répondu à ce sondage cette année.

Pour s'assurer de la qualité d'exécution des interventions sylvicoles pratiquées, et dans un souci d'amélioration constante, l'Agence procède, tout au long de l'année, à une vérification terrain de 8 à 10% des travaux réalisés. En plus, pour la première fois cette année, l'Agence Chaudière a fait parvenir un sondage aux producteurs dont les travaux avaient fait l'objet d'une vérification terrain (N=132). Ce sondage avait comme objectif d'évaluer le degré d'appréciation des propriétaires à l'égard des services reçus par les conseillers forestiers et ainsi de permettre à ces derniers d'améliorer leur pratique professionnelle.

La compilation du sondage a permis de faire ressortir les principaux résultats suivants (les taux en % entre parenthèses sont ceux de la saison 2009-2010) :

- 92 % (100 %) des répondants reçoivent les services du même conseiller forestier depuis plus d'un an et 70 % depuis 5 ans et plus;
- Les producteurs reçoivent leur PAF, dans 26 % (12 %) des cas, par la poste, alors que 70 % (88 %) des répondants ont rencontré leur conseiller afin que celui-ci leur explique le contenu du PAF;
- Avant la réalisation des travaux, plus de 91 % (92 %) des répondants disent avoir rencontré un représentant du conseiller, et ce, deux (2) fois en moyenne. L'ensemble (98 %) des répondants qui ont rencontré leur conseiller se dit satisfait des conseils techniques reçus;
- Environ 38 % (41 %) des répondants ont réalisé leurs travaux eux-mêmes alors que plus de 34 % (46 %) des répondants les ont fait réaliser soit par leur conseiller, soit par une tierce partie. Le reste des répondants réalisent parfois eux-mêmes leurs travaux et parfois les font réaliser. Parmi les répondants qui ne réalisent pas eux-mêmes leurs travaux, la grande majorité, soit 98 % (95 %) se disent satisfaits de leur exécution;
- Les conseillers forestiers informent adéquatement les producteurs sur la participation financière qui leur sera demandée pour la réalisation des travaux, car près de 98 % (97 %) des répondants précisent que celle-ci correspond à ce que les conseillers leur avaient initialement mentionné. Un répondant insatisfait a mentionné que le montant de la participation a changé au milieu de la réalisation des travaux, tandis qu'un autre a indiqué que le conseiller avait omis de lui parler du coût total des travaux réalisés en plus de ne pas avoir obtenu de reçus pour fins fiscales. Plus de 92 % (93 %) des répondants disent ne pas avoir attendu longtemps pour avoir les subventions promises;

Par ailleurs, les résultats du sondage sont illustrés dans les figures plus bas.

L'appréciation générale du travail du conseiller forestier pour son client est bien illustrée à la figure 2. Ainsi, 56 % (46 %) des répondants sont très satisfaits, 37 % (48 %) sont satisfaits et finalement 6 % (6 %) considèrent que l'appréciation est acceptable. Un répondant est totalement insatisfait de son conseiller. C'est ainsi que la presque totalité des répondants, soit 95 %, vont demander d'autres services dans le futur à leur conseiller.

En résumé, les répondants considèrent que les services rendus par leur conseiller sont essentiels et que les travaux ne seraient pas réalisés sans eux. Les conseillers sont très professionnels et, en général, rendent un très bon service.

L'Agence régionale de mise en valeur des forêts privées de la Chaudière est un organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir les différentes valeurs que la population régionale et ses partenaires accordent à la forêt privée. Elle est constituée de quatre partenaires, soit le ministère des

Ressources naturelles et de la Faune (MRNF), l'industrie forestière, les municipalités et les propriétaires de lots boisés, ces derniers représentés par les syndicats des producteurs de bois et les groupements forestiers.

L'Agence Chaudière administre, sur un territoire de 7 200 km², un programme d'aide visant la mise en valeur et l'aménagement durable des forêts privées. Pour se faire, elle offre un soutien financier et technique en subventionnant divers travaux sylvicoles. Ceux-ci sont prescrits par les conseillers forestiers accrédités, qui ont le mandat de livrer ce programme.

Pour toutes informations, n'hésitez pas à vous adresser à l'Agence, au numéro de téléphone 418-423-3121 ou par courriel à agencech@arfpc.ca. C'est avec plaisir que nous répondrons à toutes vos questions.

Figures illustrant les résultats du sondage, 2010-2011, auprès des propriétaires

