

échanger  
comprendre  
progresser

## Enquête de satisfaction auprès des agriculteurs bénéficiant des services d'un civiliste



**agridea**

ENTWICKLUNG DER LANDWIRTSCHAFT UND DES LÄNDLICHEN RAUMS  
DÉVELOPPEMENT DE L'AGRICULTURE ET DE L'ESPACE RURAL  
SVILUPPO DELL'AGRICOLTURA E DELLE AREE RURALI  
DEVELOPING AGRICULTURE AND RURAL AREAS

## **Impressum**

Éditrice            AGRIDEA  
Avenue des Jordils 1  
CH-1006 Lausanne  
Tél. +41 (0)21 619 44 00 / Fax +41 (0)21 617 02 61  
contact@agridea.ch / www.agridea.ch

Fichier            Rapport\_2013.Docx  
Date                23 décembre 2013  
Auteur-e          Pauline Girardier, AGRIDEA  
© AGRIDEA, décembre 13  
ISO 9001 – eduQua

Sans autorisation expresse de l'éditeur-trice, il est interdit de copier,  
ou même de diffuser de toute autre manière, cette brochure ou des  
parties de cette brochure.  
Les informations contenues dans cette publication sont sans garantie.  
Seule la législation y relative fait foi.

## Introduction

Afin de pouvoir améliorer la qualité de la prestation offerte aux agriculteurs dans le cadre du service civil, Daniel Mettler, responsable du projet « civiliste sur l'alpage » a demandé qu'une étude de satisfaction soit réalisée auprès des agriculteurs concernés.

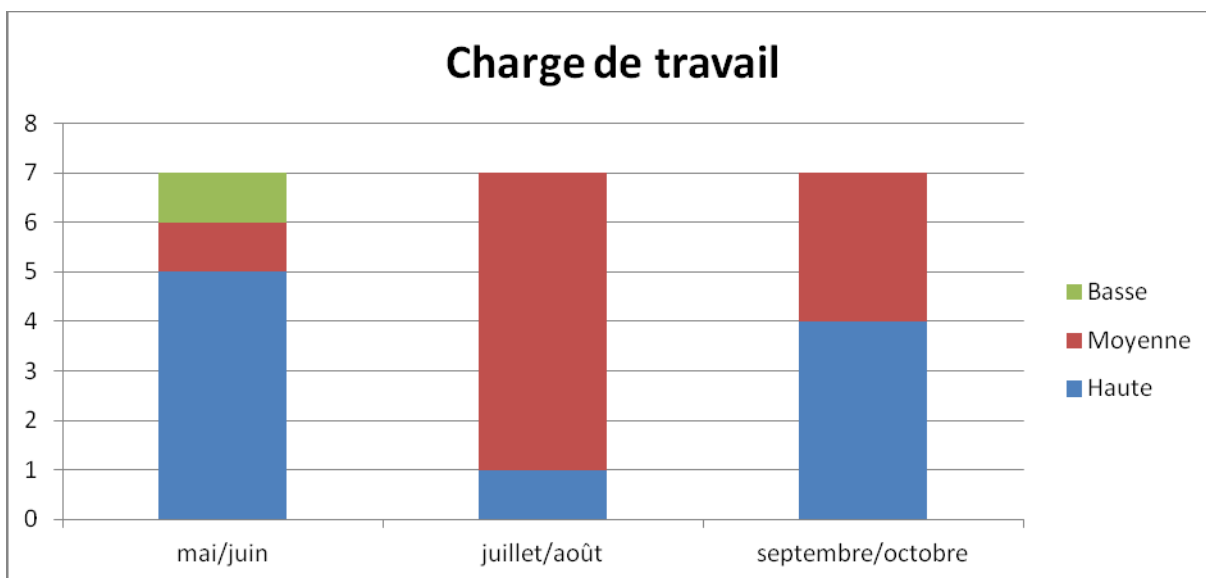
Ainsi les 16 agriculteurs ayant accueilli un ou plusieurs civilistes en 2013 ont reçu un questionnaire de 3 pages portant sur les tâches effectuées par le civiliste, leur appréciation du travail du civiliste et de leur collaboration avec AGRIDEA.

Sur les 16 questionnaires envoyés, 8 ont été retournés. Les questionnaires en retour montrent une grande homogénéité dans la satisfaction des agriculteurs. Cependant, il serait néfaste d'extrapoler étant donné que les agriculteurs moins satisfaits se sont peut-être abstenus de répondre par crainte de ne plus bénéficier de la prestation l'an prochain. Ce qui ne serait bien évidemment pas le cas.

## 1 Exploitation

### 1.1 Répartition de la charge de travail

Afin de pouvoir adapter l'offre aux besoins des agriculteurs il était important de connaître au mieux les fluctuations de la charge de travail.



#### COMMENTAIRE

Les périodes avec les plus grande charge de travail sont sans surprise le début de la saison et la fin de la saison d'estivage.

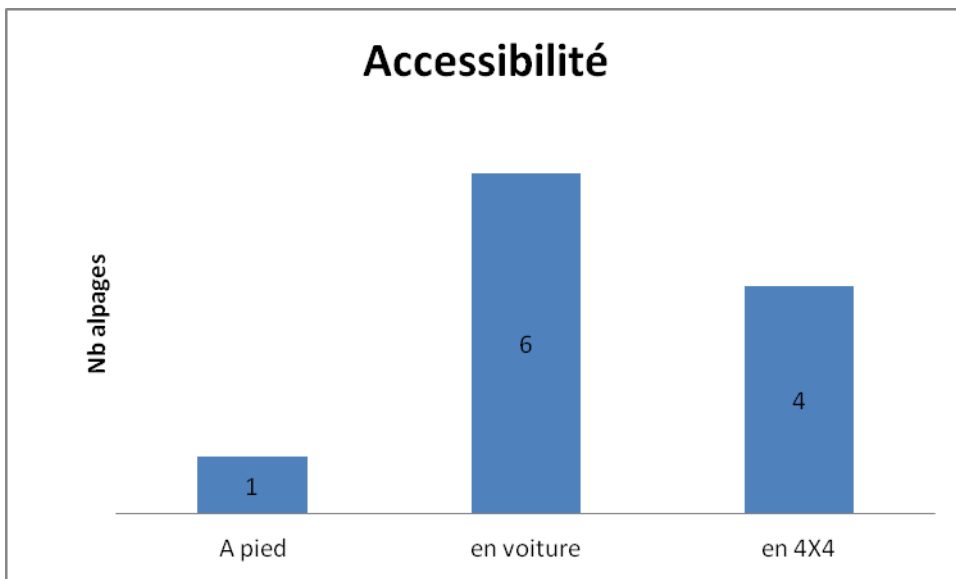
### 1.2 Hébergement et accessibilité

Connaître les conditions d'hébergement des civilistes est très important pour Agridea. En effet, de bonnes conditions assurent un engagement moins pénible pour le civiliste qui peut au moins dormir et se s'alimenter correctement. L'accessibilité à l'alpage favorise également la qualité des conditions de travail du civiliste.

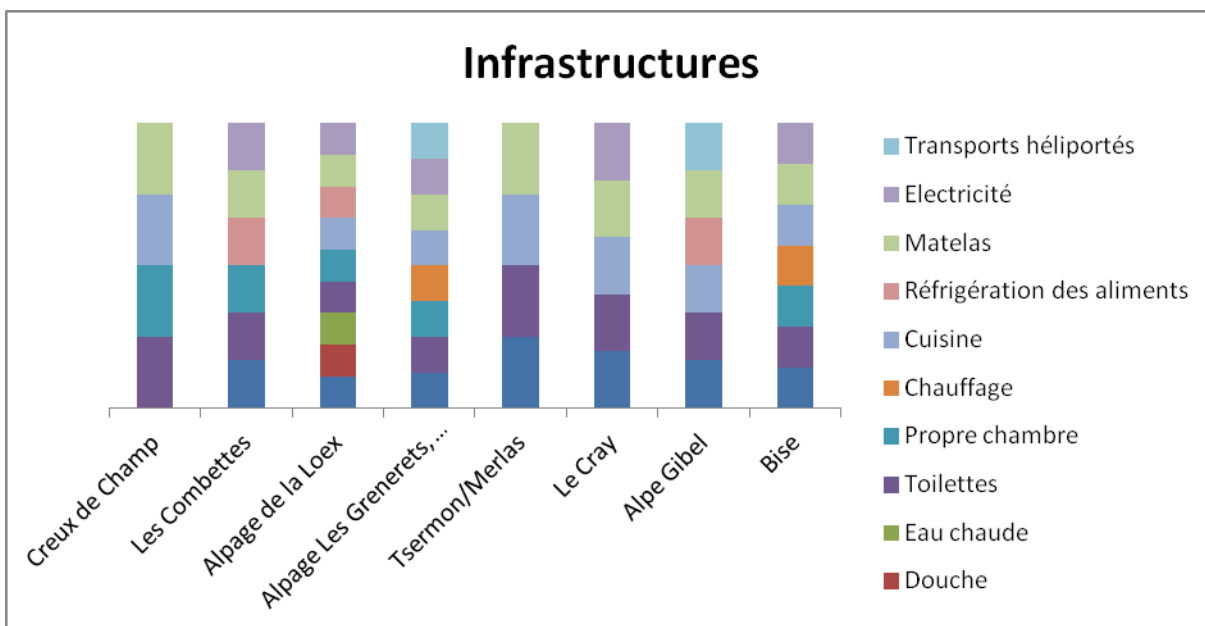
Pour évaluer ces paramètres, l'étude a porté, sur le type de logement, son état, son équipement, son accessibilité et la couverture du réseau GSM du lieu.

#### COMMENTAIRE

L'hébergement fourni est plutôt de bonne qualité, en général un chalet d'alpage. Deux logements nécessitent des travaux dans l'un des cas ceux-ci sont d'ors et déjà planifiés. Sur tous les alpages sauf un, le natel passe bien.



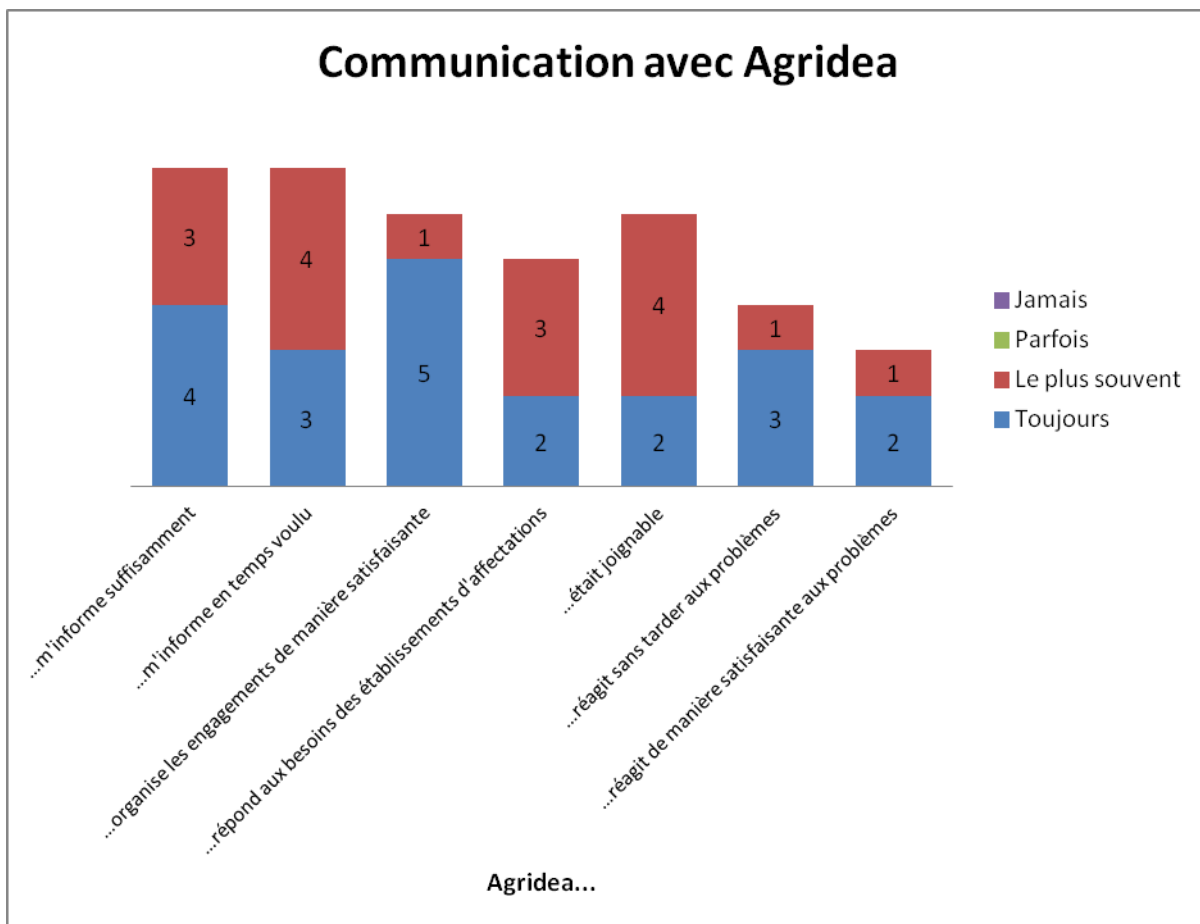
La plupart des alpages sont accessibles en voiture. Le seul qui n'est accessible qu'à pied nécessite moins de 30 minutes de marche. Un alpage (Tsermon/Merlas) est particulièrement long à atteindre. Pour les autres, en général il faut compter 1h de marche depuis la place de parc accessible en voiture et en 4X4. En revanche, les temps de marche s'allongent presque tous si on se rend sur l'alpage en transports publics. Il serait important d'en tenir compte car cela peut être fatiguant pour le civiliste qui généralement se déplace avec ce moyen de transport.



L'équipement de l'hébergement est assez variable cependant tous les logements sont équipés au moins de toilettes (sèches), de matelas et d'une cuisine.

## 2 Collaboration avec Agridea

Avec pour objectif l'amélioration des prestations proposées par Agridea, le questionnaire demandait aux agriculteurs d'évaluer les relations qu'ils ont eu avec Agridea.



### COMMENTAIRE

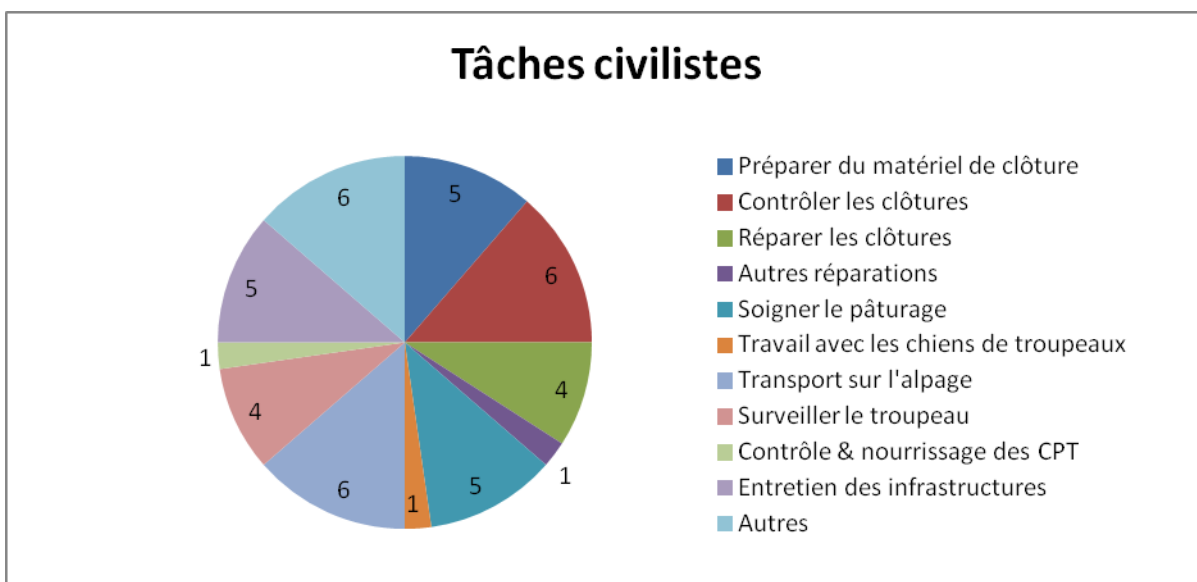
Les agriculteurs se montrent plutôt satisfaits de la collaboration avec Agridea. Un effort peut être fait dans le domaine de l'information, en revanche l'organisation des engagements semble être satisfaisante.

Les agriculteurs apprécient beaucoup qu'Agridea soit joignable, à l'écoute des besoins et organise promptement les engagements civilistes.

### 3 Les civilistes

Les agriculteurs accueillent un civiliste pour une durée moyenne de 1,5 semaine. Il peut y avoir plusieurs engagements par année de cette durée.

#### 3.1 Tâches des civilistes



#### COMMENTAIRE

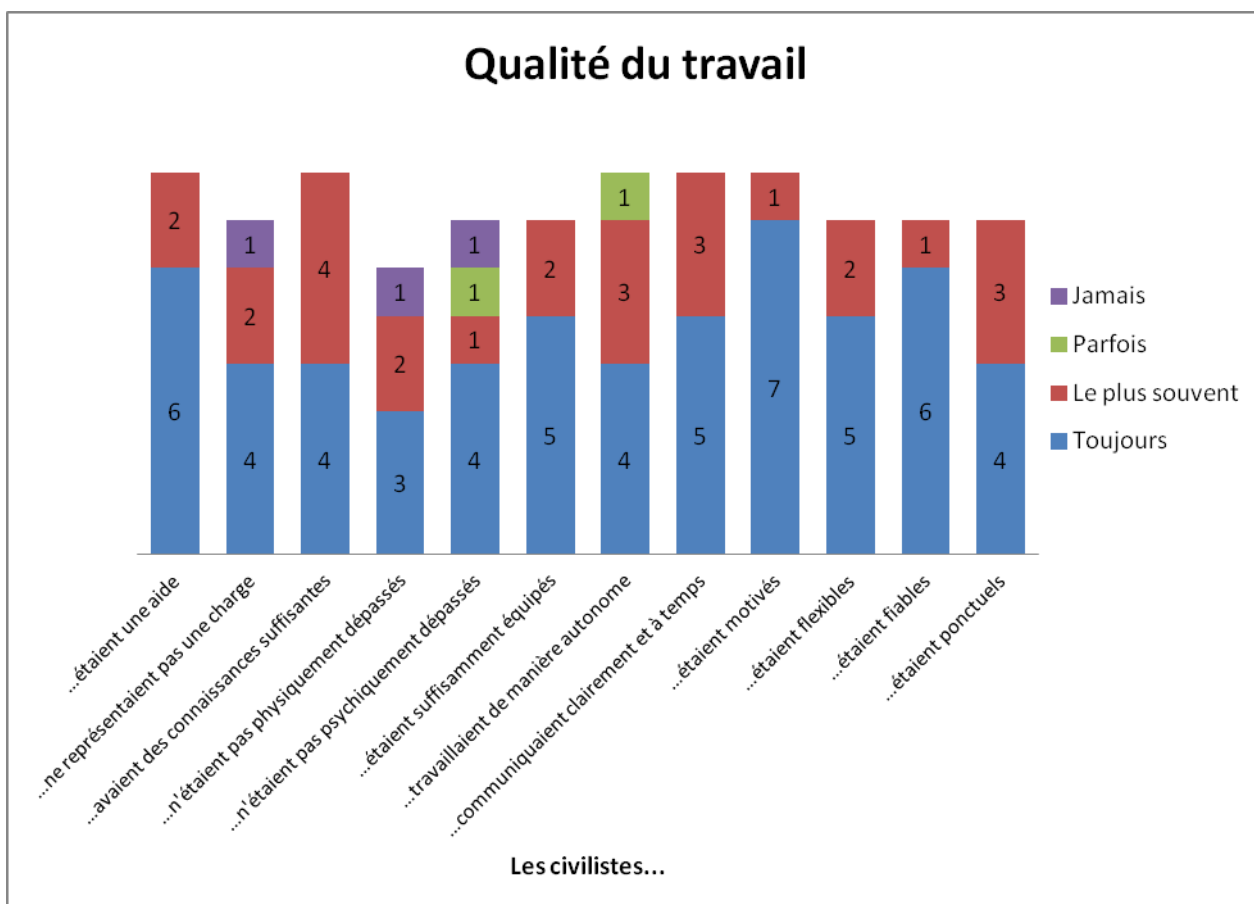
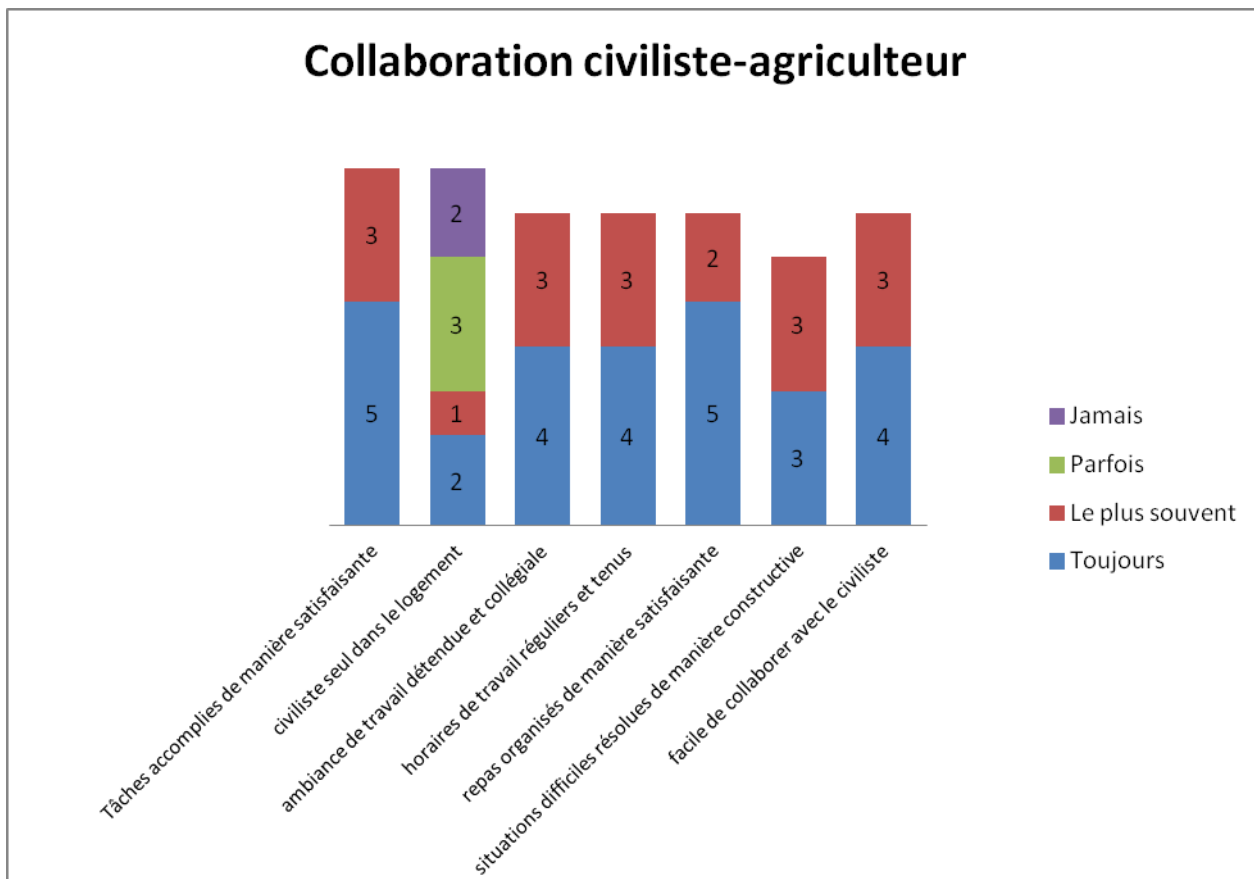
Les tâches des civilistes consistent le plus souvent à travailler à l'entretien et à la construction des clôtures. Plus rarement, les civilistes sont amenés à s'occuper du pâturage. Les autres tâches sont très rares.

Selon les agriculteurs, les tâches les plus utiles pour eux sont justement le travail autour des clôtures ainsi que le soin au pâturage.

#### 3.2 Qualité du travail du civiliste

Puisque les civilistes ne sont pas des professionnels de l'agriculture, il était évidemment très important de savoir s'ils répondaient aux besoins des agriculteurs et travaillaient de manière satisfaisante. Bien qu'ils ne soient pas professionnels, les civilistes bénéficient avant leur engagement sur le terrain d'une formation pratique et théorique de 4 jours dispensée par l'association Voesa.

L'évaluation du travail des civilistes a porté sur plusieurs aspects du travail. D'une part, sur la collaboration entre l'agriculteur et le civiliste, d'autre part, sur la qualité du travail et les aptitudes personnelles du civiliste.



#### COMMENTAIRE

Les agriculteurs se montrent très satisfaits du travail des civilistes. Peut-être que l'on pourrait améliorer la formation des civilistes afin d'améliorer les connaissances des civilistes et par là même leur autonomie.

Les agriculteurs accordent une grande importance à la souplesse et au sens de l'organisation du civiliste de même qu'à ses capacités physiques et psychiques. Il faut donc veiller à ces aspects lors du recrutement des civilistes.

### 3.3 Interruption d'un engagement

Nous souhaitons récolter des données sur les interruptions d'engagement. Malheureusement, aucun agriculteur ayant eu une interruption d'engagement a retourné le questionnaire. Il n'y a donc aucune donnée sur ce sujet.

## 4 Avenir

Le questionnaire concernant le futur s'intéressait d'une part aux frais que les agriculteurs seraient prêts à prendre à leur charge et d'autre part aux propositions d'amélioration.

En ce qui concerne les frais, tous les répondants se disent prêts à prendre certains coûts de l'engagement des civilistes sur leur alpage. En général, plutôt les coûts liés au logement et aux repas. Cette ouverture montre que les agriculteurs sont suffisamment satisfaits par les prestations du civiliste pour s'impliquer financièrement.

Les améliorations proposées concernent l'engagement d'un civiliste afin de palier aux urgences et aux imprévus mais également l'instauration d'un calendrier online des civilistes afin que tous les acteurs puissent visualiser les engagements et « réserver » un civiliste disponible. Cette dernière proposition pourrait permettre une grande transparence dans les engagements et une collaboration accrue entre les partenaires. Il serait envisageable d'utiliser un service tel que google calendar.

## 5 Conclusion

La satisfaction des agriculteurs par rapport à l'engagement des civilistes est très bonne. Seuls quelques petits ajustements pourraient permettre une amélioration de la qualité de l'offre. Ainsi, il serait bien de proposer une formation avec un accent plus fort sur la pratique et éventuellement de rendre accessible les engagements des civilistes via une plateforme web.

Toutefois ce haut degré de satisfaction est à mettre en balance avec un taux de réponse relativement faible et qui ne permet pas d'avoir une vue complète de la question. Une enquête similaire pourrait être menée chaque année et il serait envisageable d'inclure les civilistes eux-mêmes dans celle-ci.