

Note de Synthèse

Recueil d'expérience des adhérents PEFC
But : amélioration de la communication de l'entité PEFC-PACA



A.	Identification directe des attentes des propriétaires forestiers.....	4
B.	Déduction des outils de communication à mettre en place à partir de l'état des lieux de la certification PEFC	6
1.	Constat sur PEFC en PACA.....	6
2.	Amélioration de l'argumentaire	7
C.	Influence des options d'inscription à PEFC.....	9
D.	Amélioration des outils de communication (forme)	9
1.	Identification des vecteurs de communication privilégiés	10
2.	Identification des outils de communication adaptés.....	10
3.	Proposition d'outils de communication à développer	11
E.	Conclusion.....	11

Préambule :

La certification PEFC s'implante progressivement dans la région PACA. En Octobre 2006, le nombre d'adhérent à la certification était de 180, propriétaires privés et communes mélangés, ce qui représente en surface 209 441 Ha de forêt certifiée soit 17.5% de la surface forestière totale de PACA.

Cependant et contre toutes attentes, ces chiffres évoluent lentement et sont en quasi stagnation depuis 2005 (progression moyenne entre le 01/01/2005 et le 30/10/2006: + 1%).

Ces résultats traduisent la réticence à certifier leur forêt. Cette réticence est d'autant plus présente en milieu méditerranéen dans la mesure où beaucoup de forêts ne sont pas ou très peu rentables pour les propriétaires, par conséquent ils y accordent peu d'intérêt. Face à cette situation, l'association PEFC - PACA a défini une stratégie de communication pour les années 2005 – 2007, financé par la DRAF, PEFC – France et par l'autofinancement de l'association régionale PEFC. Outre les acteurs de la filière régionale et le grand public (consommateurs), le projet de communication vise à mettre en valeur les propriétaires certifiés et à sensibiliser des adhérents potentiels au système PEFC. Pour ce faire, l'entité régionale PEFC – PACA développe des outils de communication tels que des plaquettes de promotion, des articles de presse (encart CRPF), des affiches en mairie et des panneaux PEFC à implanter soit en entrée de commune soit en forêt. Parmi ces outils, une réflexion sur l'efficacité de la communication PEFC et son amélioration a également vu le jour. Cette réflexion a fait l'objet d'un stage dont la problématique était la suivante : Comment adapter l'argumentaire de PEFC et les outils de communication aux attentes et aux besoins spécifiques des propriétaires forestiers de PACA afin d'améliorer le nombre d'adhésion ?

Pour répondre à cette interrogation, l'association PEFC –PACA a fait le choix de recueillir les attentes, les ressentis et les motivations des propriétaires forestiers vis-à-vis de PEFC.

Ce retour d'expérience consiste en 'un questionnaire soumis à un échantillon de 30 individus : 15 communes et 15 propriétaires privés certifiés PEFC. Afin d'affiner l'étude, quelques exploitants forestiers adhérents ou retirés du système ainsi qu'une commune non certifiée ont été sollicités pour répondre aux questions.

A la suite de cette enquête, une analyse a été menée dont les résultats synthétiques seront présentés dans cette note. A ce sujet il est important de préciser que deux méthodes d'analyse ont été adoptées:

L'une qui identifie directement les attentes des propriétaires privés et des communes en fonction de leurs dires. Cette méthode présente l'avantage d'identifier les souhaits des propriétaires que nous n'aurions pas envisagés dans le cadre d'une analyse sur l'état des lieux de la communication PEFC. Cependant cette étape qui s'appuie sur les propositions et les affirmations des individus interviewés dépend également de leur implication, de leurs compétences et de leur connaissance du monde forestier. Par conséquent certaines attentes de leur part pourraient être très éloignées de la réalité et de la dynamique forestière actuelle.

L'autre dont le but est de déduire les améliorations possibles de l'argumentaire et des outils de communication à partir de l'état des lieux de la communication préexistante et de la perception de PEFC par les adhérents. Ce type d'approche permet d'identifier les raisons d'adhésion d'un individu à PEFC, tout en atténuant l'influence des discours reçus sur leurs motivations d'adhésions.

A. Identification directe des attentes des propriétaires forestiers

Individus /attentes	Communication externe			Communication interne
	Action de communication globale	Action de communication locale	Action de valorisation	
Tendances Communes	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des grands Médias (TV, radio, presse, publicité) - affiches / plaquettes (fait) - ouvrage de vulgarisation (Gestion durable des forêts et PEFC) 	<ul style="list-style-type: none"> - exposition dans les écomusées - action pédagogique dans les écoles - randonnées en forêt - ouvrage de vulgarisation régionale - article supplémentaire dans le cahier des charges incitant les adhérents à sensibiliser leur entourage à PEFC 	<ul style="list-style-type: none"> - panneau label PEFC (fait) - inciter les brèves dans les bulletins municipaux sur les adhésions PEFC 	<ul style="list-style-type: none"> - création d'une AG - création d'un journal "PEFC-info" - bulletin annuel sur l'état des lieux de PEFC en PACA - communiquer sur le site internet PEFC France et développer un site régional
Tendances propriétaires privés				

Surbrillance rouge : propositions d'outils pouvant être intéressantes à développer

(Fait) : outils en cours de développement ou déjà préexistants

Surbrillance noire : propositions d'outils n'entrant pas dans le cadre des missions de PEFC – PACA

Ce tableau résume les résultats qui découlent du traitement des données concernant les attentes "directes" des propriétaires forestiers.

Outre des attentes en terme de réorientation du cahier des charges du propriétaire forestier certifié, l'ensemble des individus interviewés sont demandeurs d'outils de communication.

Ces outils attendus peuvent être des actions de communication menées vers l'extérieur (grand public / monde forestier) ou vers l'intérieur (entre les adhérents PEFC).

Pour les actions de communication à mener vers le grand public et vers le monde forestier, il a été observé une volonté des adhérents à développer des outils dits globaux avec un impact national voir international, des outils dits locaux avec un impact départemental voir régional mais aussi des outils de valorisation du propriétaire certifié PEFC. Des exemples précis de ces outils et issu de l'analyse du questionnaire sont évoqués dans le tableau ci-dessus (grands médias, ouvrage de vulgarisation, exposition dans les écomusées, article supplémentaire dans le cahier des charges du propriétaire forestier incitant les adhérents à sensibiliser leur entourage à PEFC, brèves dans le bulletin municipal...).

A côté de cela, les individus interrogés sont également en attente d'action de communication à mener en interne. Ces actions permettraient notamment d'impliquer les adhérents autour de la certification PEFC et des les informer avant tout du contenu même de PEFC et de ses actualités.

Cette volonté de développer ces outils de communication pourrait se traduire par la création d'une Assemblée Générale, d'un Bulletin annuel sur l'état des lieux de PEFC ou encore par la diffusion d'un journal "PEFC-Info" régional.

Le développement d'une communication interne entre les adhérents PEFC apparaît dans cette étude comme une priorité, car la majorité des propriétaires certifiés ont une connaissance minimale du système PEFC voire nulle. De plus des adhérents satisfaits et informés des actions de l'association PEFC -PACA contribuent à vendre plus facilement la certification aux autres propriétaires forestiers.

Par ailleurs lors de l'étude, des tendances en terme d'attentes ont été distinguées entre les communes et les propriétaires privés certifiés. En effet les communes adhérentes à PEFC ont plutôt tendance à désirer des outils de communication dont le but est de sensibiliser le public et le monde forestier de manière globale ou locale à l'inverse des propriétaires privés.

Un autre type d'attente de la part des individus interrogés a été identifié lors du traitement des données. Une part significative (14 /30 adhérents) des propriétaires forestiers souhaite une réorientation de la politique de qualité et du cahier des charges insistant plus particulièrement sur le Bois Energie, l'encadrement du travail en forêt (exploitation forestière) et sur l'apport d'aides techniques. Quelques améliorations peuvent être envisagées au niveau de la qualité du travail en forêt en intégrant de nouveaux articles dans le cahier des charges de l'exploitant (exemple: tenir compte des conditions météorologiques pour planifier le chantier). Cependant il est nécessaire de rappeler que l'objectif premier de la certification PEFC est d'assurer à terme une gestion durable des forêts certifiés et non d'apporter des solutions à des problématiques techniques de gestion forestière. Ces solutions rentrent, d'ailleurs, dans le cadre des compétences des organismes forestiers comme l'ONF, la Coopérative Provence Forêt et le CRPF... Le déphasage existant entre les demandes des adhérents et l'objectif de la certification PEFC démontre que le développement d'outils de communication interne s'avère nécessaire (information sur la certification PEFC).

Enfin il est intéressant de noter que peu de propriétaires forestiers rencontrés ont des attentes en terme de vente de Bois (3 / 30 adhérents). Cependant l'argument jusqu'à lors, mis en avant pour la promotion de la certification PEFC insistait sur la facilité d'écouler la production de bois certifiée PEFC. On remarque donc suite aux résultats de l'analyse que l'argument semble en total déphasage avec les attentes actuelles des propriétaires forestiers de la forêt méditerranéenne. Cette constatation implique une réflexion au niveau du nouvel argumentaire à développer. C'est d'ailleurs l'un des objectifs de la deuxième phase de l'étude que nous allons aborder.

B. Dédution des outils de communication à mettre en place à partir de l'état des lieux de la certification PEFC

Le but de cette partie est de déduire les améliorations possibles de l'argumentaire et des outils de communication à partir de l'état des lieux de la communication préexistante et de la perception de PEFC par les adhérents. En effet, par cette approche, nous souhaitons identifier les raisons d'adhésion d'un individu à la certification PEFC, en atténuant l'influence des discours des organismes forestiers sur leurs motivations d'adhésions.

Nous aborderons donc le thème en 3 phases :

- *1^{ère} phase: Constat : Cette phase évaluera la connaissance de PEFC par ces adhérents et la perception qu'ils en ont.*
- *2^{ème} phase : Amélioration de l'argumentaire : cette partie identifiera entre autre les raisons d'adhésions des adhérents PEFC à partir des expériences recueillies.*
- *3^{ème} phase : Amélioration des outils de communication : Cet étape présentera les meilleurs outils et méthodes pour faire passer le message PEFC d'après les expériences recueillies.*

L'un des avantages de cette approche est d'identifier les liens qui peuvent exister notamment entre la typologie des individus (communes, privés, situation géographique, implication dans le monde forestier) et les vecteurs de communication (intermédiaire, forme de l'outil) avec les raisons d'adhésions des propriétaires forestiers.

1. Constat sur PEFC en PACA

Cette étape permet d'avoir un aperçu global sur l'image de la certification PEFC en PACA. Pour évaluer "l'ambiance générale" qui règne autour de PEFC, nous avons donc choisi de mesurer à travers nos questions la connaissance de PEFC par ses adhérents et la perception qu'ils en ont.

Suite aux traitements des données on remarque qu'il n'y a que la moitié des personnes interrogées qui connaissent la définition de PEFC, c'est-à-dire « Certification de Gestion Durable des Forêts ». Cette donnée révèle un manque flagrant de connaissance des propriétaires certifiés PEFC sur leur certification. Cette ignorance s'accompagne d'un manque d'implication des adhérents que l'on pourrait dynamiser en développant des actions de communication en interne.

Ici encore on distingue des tendances selon la typologie des individus.

En effet, à l'inverse des privés, les communes adhérentes **ont tendance** à se représenter PEFC comme une certification de gestion durable des forêts, ce qui prouve leur relative connaissance de PEFC. De plus les adhérents ayant reçus une communication de la part de l'entité PEFC PACA **ont tendance** à se représenter PEFC comme un outil de préservation de l'environnement.

L'un des buts de cette étude est également de savoir si les avantages d'une adhésion à PEFC se confirment sur le terrain mais aussi d'identifier des avantages non envisagés par les différents membres partenaires de PEFC PACA.

De manière générale, la certification PEFC n'a rien apporté aux adhérents ni en terme de qualité de gestion ou d'image de marque. Cependant ils avouent avoir perçu un intérêt naissant pour PEFC dans le milieu forestier.

Afin de renforcer cette dynamique, il est important que l'entité PEFC PACA continue et renforce l'information auprès de ces partenaires au sujet de l'actualité et de la politique de PEFC. La certification sera d'autant plus crédible et nécessaire aux yeux des propriétaires forestiers si l'intérêt et le soutien à PEFC de la filière forêt bois s'affiche davantage.

De plus il est à noter que les adhérents sont sensibles à la question de la qualité du travail en forêt. En effet, même si aujourd'hui ils ne constatent aucune amélioration depuis leur adhésion à PEFC en terme de qualité d'exploitation, ils attendent que cela change.

Il serait donc intéressant pour PEFC PACA de mettre en avant sa volonté d'encadrement du travail en forêt lors de ces campagnes de communication. On peut également imaginer que PEFC apponaisse cet encadrement en introduisant de nouveaux articles sur les périodes d'exploitations par exemple.

Enfin cette étude a aussi permis de constater que l'ensemble de l'échantillon est d'accord pour affirmer que la certification PEFC est adaptée à leur forêt (30 / 30 adhérents). Ce constat semble intéressant puisque transformé en argument, il peut convaincre les adhérents réticents à PEFC qui ont peur d'entamer de grands travaux et d'être confrontés à de nombreuses contraintes en adhérant à la certification.

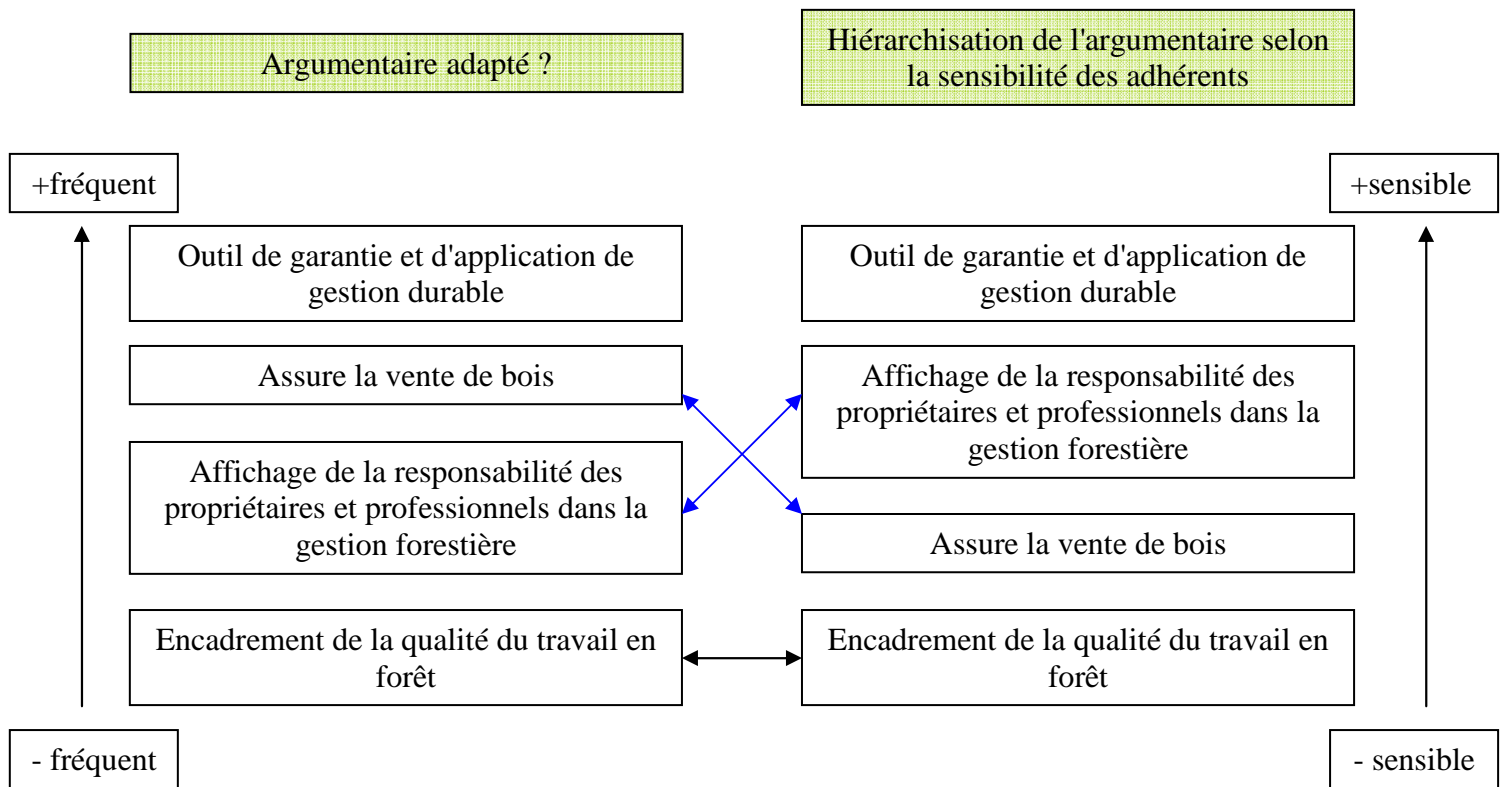
2. Amélioration de l'argumentaire

Le but d'analyser l'argumentaire de PEFC est de définir les arguments adaptés à la région en essayant de limiter l'influence des discours des organismes forestiers (communicant) sur les réelles raisons d'adhésions des adhérents. Pour ce faire l'étude se construit en deux parties :

- Une partie s'intéressant sur leurs raisons d'adhésion orientées par les discours des organismes forestiers.
- Une autre partie s'intéressant aux sensibilités des propriétaires forestiers de PACA et à leur hiérarchisation.

Ce découpage en deux parties permet de savoir si il existe une relation entre les discours des communicants et les raisons d'adhésions des propriétaires certifiés. Si il y a concordance des résultats, cela signifierait peut être qu'il n'y a pas d'influence des communicants et des discours sur les raisons d'adhésions des propriétaires forestiers. A l'inverse une discordance pourrait prouver le pouvoir important des intermédiaires (ONF / CRPF /Coopérative) dans la communication de PEFC.

Les résultats de l'analyse sont les suivants :



En ce qui concerne l'argument "de garantie et d'application de gestion durable" ainsi que "l'encadrement de la qualité du travail en forêt", on constate que les raisons d'adhésions correspondent aux sensibilités des adhérents. Il n'y a donc apparemment pas d'influence de la part des communicant (ONF, CRPF) ou de la part d'autres facteurs.

A l'inverse on remarque un déphasage, lorsque l'on compare les arguments "assurer la vente de bois" et "affichage de la responsabilité des propriétaires et professionnels dans la gestion forestière".

En effet les raisons d'adhésions ne correspondent pas exactement à la sensibilité des adhérents. Par conséquent il serait plus judicieux dans la future communication de PEFC d'insister davantage sur l'affichage de la responsabilité des propriétaires forestiers au détriment de l'argument mettant en avant la vente des bois.

Afin d'obtenir d'autres informations capitales, il a été choisi de mettre en relation la typologie des individus et les raisons de leur adhésion.

Les principales tendances et résultats identifiés sont les suivants :

- Les privés ont également tendance à adhérer à PEFC car cela leur a simplement été recommandé soit par le CRPF, soit par la coopérative. Ce constat souligne la confiance qu'accorde le propriétaire privé aux organismes gestionnaire et il faut utiliser ce point fort pour améliorer les adhésions à PEFC.
- Les individus recevant une communication de PEFC -PACA ont tendance à adhérer pour des raisons liées à la promotion de la forêt et à l'image de qualité.
- les adhérents PEFC en montagne ont tendance à posséder une forêt à vocation productive. Il serait donc intéressant d'insister sur l'argument vente de Bois lorsque des actions de communication sont menées dans le milieu montagnard tout en restant modéré sur cet argument.

C. Influence des options d'inscription à PEFC

L'objectif de cette analyse est d'évaluer l'influence que peut avoir le prix de la cotisation ou encore les services proposés par PEFC sur les adhésions PEFC. Pour information, la cotisation à PEFC est fixée de manière générale à **0.5 € / Ha pour 5 ans**.

Suite au traitement des données, on constate que la majorité des adhérents (28) ne perçoit pas la cotisation comme un frein à l'adhésion PEFC. Lors des entretiens, il est même ressorti que le faible coût d'une adhésion à PEFC pouvait contribuer au désintérêt des propriétaires forestiers à propos de cette certification.

Ce constat appuie l'idée que l'augmentation des cotisations serait bénéfique pour l'entité régionale. Trois conséquences directes en découleraient :

- assurer le bon fonctionnement de PEFC
- susciter l'intérêt des propriétaires forestiers
- proposer de nouveaux services (panneaux de promotion, affiches...)

D'ailleurs, au sujet des propositions de nouveaux services, la majorité des propriétaires certifiés sont favorables à l'intégration de leur coût dans la cotisation PEFC. Cette intégration a surtout un intérêt simplificateur du mode de paiement de la contribution financière et atténue l'impression du propriétaire de toujours payer des cotisations supplémentaires.

D. Amélioration des outils de communication (forme)

Le but de cette analyse n'est plus d'identifier un argumentaire adapté mais de définir les vecteurs de communication les plus efficaces et les outils de promotion à développer (Panneau, réunion...) afin que le message soit transmis de manière optimale.

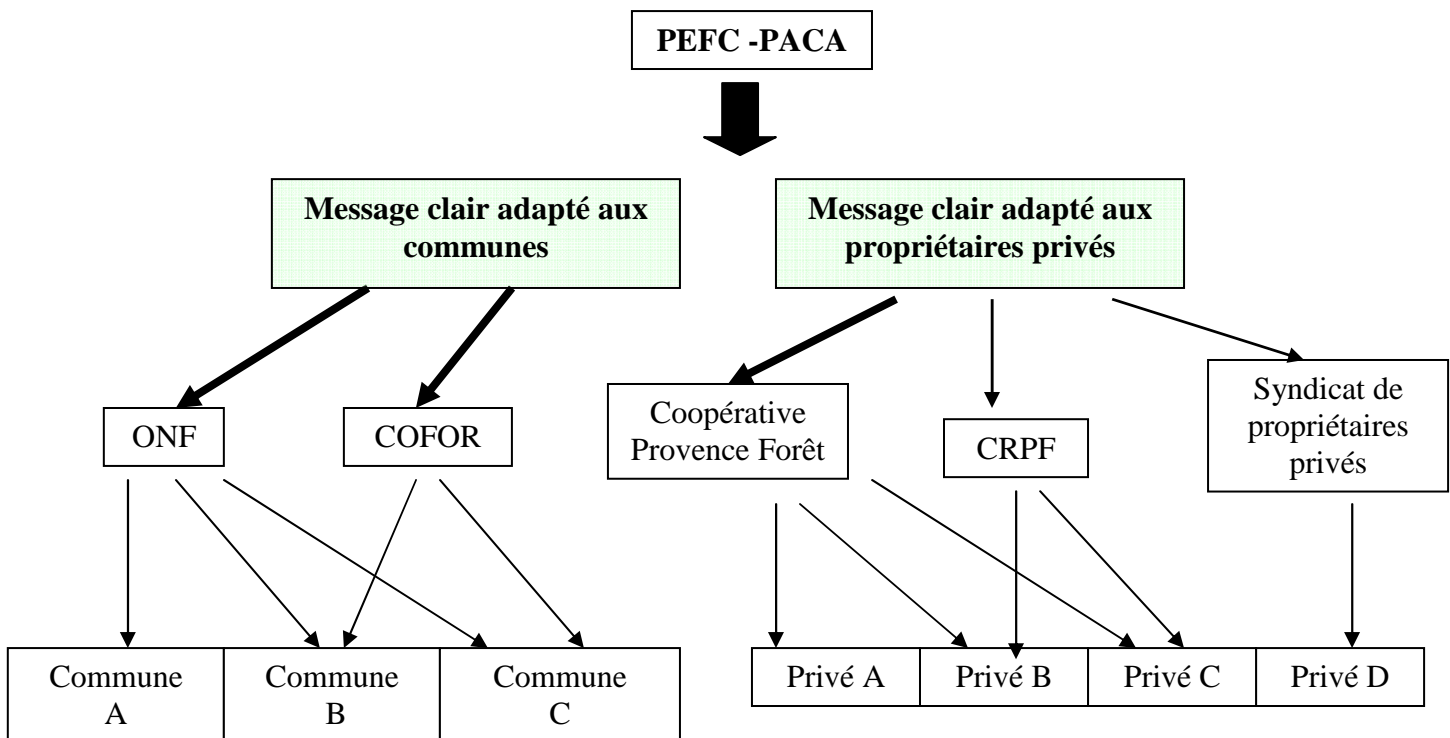
La réflexion menée comprend deux étapes :

- *l'évaluation de la communication préexistante*
- *proposition d'outils de communication à développer*

Suite à l'évaluation de la communication préexistante sur PEFC, il a été possible d'identifier les vecteurs de communication privilégiés et les plus efficaces pour faire passer « le message PEFC » aux propriétaires forestiers.

Les résultats qui en découlent sont présentés sur le schéma suivant :

1. Identification des vecteurs de communication privilégiés



➔ Communication privilégiée

→ Communication

L'avantage de cette organisation est de sensibiliser beaucoup plus de propriétaires forestiers qu'à l'heure actuelle. En effet l'entité PEFC PACA au travers de son chargé de mission ne peut pas assurer seule la promotion du système PEFC vers les propriétaires forestiers. Cependant il y'a un risque pour que le message initial soit déformé par les organismes forestier. C'est pour cette raison que le message doit être clair.

2. Identification des outils de communication adaptés

Cette analyse permet de filtrer les outils de communication développés jusqu'ici et de retenir uniquement ceux qui apparaissent comme les plus adaptés.

Il est à noter avant d'annoncer les résultats qu'un nombre significatif d'adhérents n'à plus de souvenir concernant les outils de communication rencontrés. Par conséquent les résultats sont à analyser avec prudence car les souvenirs des adhérents restent flous à ce sujet.

Le traitement des réponses confirme que la présentation de la certification PEFC lors des réunions (Assemblée Générale, Conseil d'administration des Communes Forestières, Syndicat des propriétaires forestiers...) est stratégique. En effet cela permet de toucher de nombreux propriétaires en une seule fois.

Afin d'améliorer l'impact de ces présentations et d'après l'étude réalisée, on peut également envisager l'élaboration d'une fiche présentant les produits PEFC existant sur le marché ainsi que les marques de grande distribution participant à cette démarche (Leroy Merlin, Auchan). En effet un nombre significatif d'adhérents interrogé souhaite des informations supplémentaires sur l'application de la certification PEFC dans la vie de tous les jours.

3. Proposition d'outils de communication à développer

Cette analyse a pour objectif de définir des nouveaux moyens de communication complémentaires à ceux préexistants.

L'un des moyens de communication à développer qui semble ressortir du recueil d'expérience est le témoignage d'un propriétaire forestier certifié PEFC lors des présentations PEFC. Selon certains adhérents, cette intervention est l'occasion d'instaurer un réel dialogue entre les propriétaires forestiers qui se comprendront plus facilement en dialoguant avec "l'un des leurs". Cependant cette méthode ne sera pas déterminante dans l'augmentation du nombre d'adhésion à PEFC car de nombreux propriétaires interrogés font également confiance dans les « dires » des différents communicants (ONF, CRPF, Coopérative, PEFC - PACA).

L'autre résultat qui ressort de ces entretiens est la demande massive et donc significative d'outils d'affichage, afin de valoriser les adhésions des propriétaires forestiers à la certification PEFC. Cette demande sera prochainement satisfaite puisque l'association PEFC - PACA a engagé un processus de fabrication de panneaux disponibles lors du premier semestre 2007. Ces panneaux affichant l'adhésion du propriétaire forestier à la certification PEFC existeront sous deux formes : L'un prévu pour les communes, l'autre à implanter dans les forêts certifiées.

E. Conclusion

On le voit au travers de cette note de synthèse, la communication de la certification PEFC en PACA est loin d'être optimale. D'ailleurs la majorité des adhérents interrogés (25 / 30) la considère comme mauvaise. Cependant de nouvelles orientations en terme de communication ont été identifiées. Tout d'abord ce qui apparaît comme une priorité c'est la mise en place d'une communication interne entre les adhérents PEFC afin qu'ils prennent conscience de leur adhésions et qu'ils s'impliquent dans le système PEFC.