

# ENQUÊTE DE SATISFACTION



2014

SERVICES GISER

Résultats d'une enquête auprès des 262 communes de Wallonie, menée du 15/10 au 5/11/2014, sur les services du SPW liés aux inondations par ruissellement (GISER, DAFoR).  
Information : [www.giser.be](http://www.giser.be)

# Enquête de satisfaction

## CONNAISSANCE, USAGE ET REALISATIONS

### FORMULAIRE D'ENQUETE

#### L'objectif de l'enquête et le formulaire

L'enquête a pour but

1. d'estimer la notoriété des services de la Cellule GISER et de la DAFoR ;
2. d'évaluer la pertinence de ces services pour les communes ;
3. de dégager des pistes d'action et des adaptations pour cadrer au mieux avec les besoins des communes.

Le formulaire, réalisé sur Google Forms, a été accessible en ligne. Une version mail ou papier était également disponible mais n'a pas été demandée.

Le document d'enquête, en annexe séparée à cette fiche, est également disponible sur demande.

#### Le nombre de réponses

Au total, 61 réponses nous sont parvenues, sur un total de 262 communes interrogées, soit un taux de réponse de 23 % :

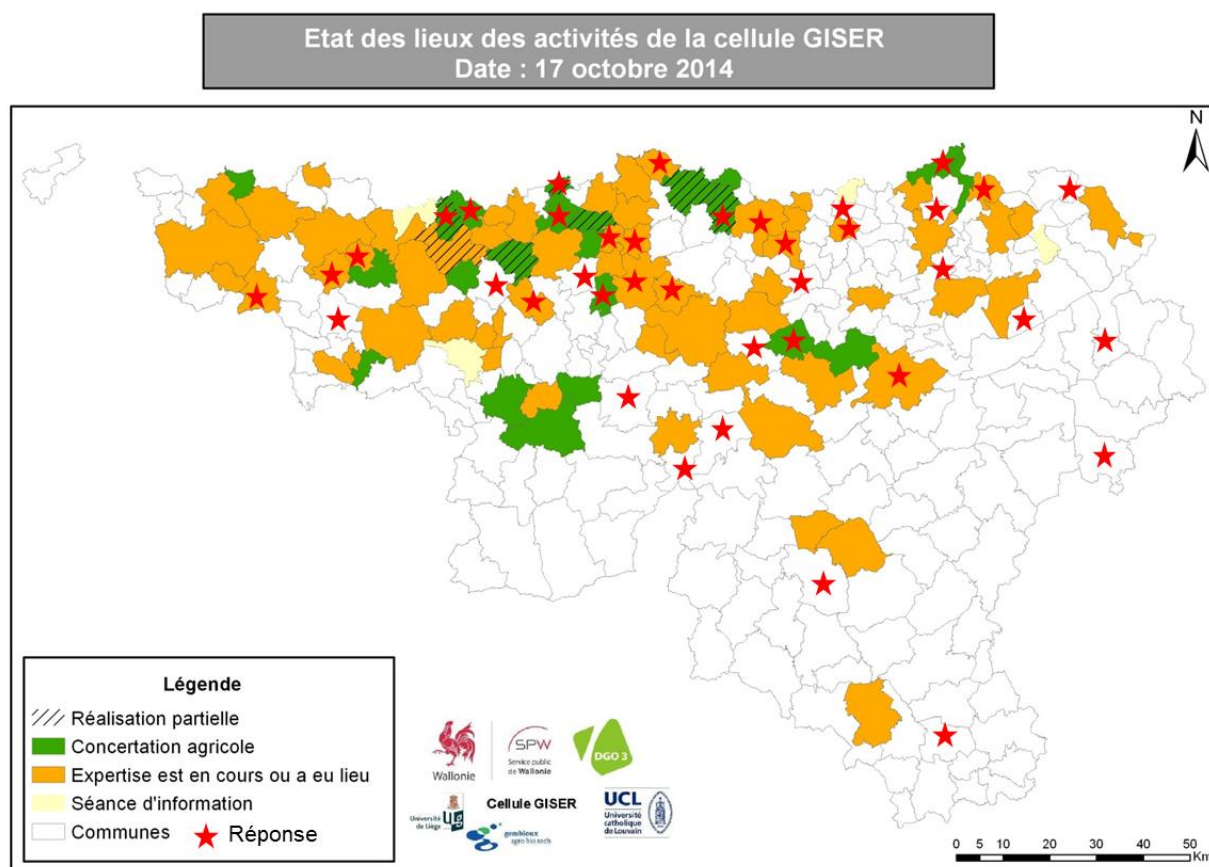
Total des réponses		61
<b>dont</b>	Réponses identifiées	44
	Réponses non identifiées	17
	<i>Communes différentes parmi les réponses identifiées (*)</i>	<i>40/44</i>

*(\*) 3 communes ont donné plusieurs réponses (services différents)*

Dans les communes, les services administratifs ayant répondu à l'enquête sont le plus souvent l'environnement et les travaux :

<b>Environnement</b>	25
<b>Travaux</b>	19
<b>Travaux-Environnement</b>	3
<b>Urbanisme</b>	2
<b>PLANU (planification d'urgence)</b>	2
<b>Autres</b>	10
(nombre de réponses)	

## Les réponses sur carte



## Taux de participation et représentativité

La répartition géographique des réponses identifiées (44 sur 61) est jugée suffisamment dispersée pour être représentative des sous-régions de Wallonie concernées par les inondations par ruissellement.

En ce qui concerne le taux de participation (23 %), il est difficile de trouver des repères chiffrés qui qualifient ce taux dans la littérature. Néanmoins, on trouve certains chiffres pour ce type d'enquête sollicitant « un ensemble de contacts complètement *anonymes*, à partir d'une base de données » : un taux de réponse de 10 % est considéré comme satisfaisant par différentes entreprises de sondage, comme la société Le Sphinx Développement (France) (in *Repères méthodologiques*)

Et d'un autre côté, le Service d'information du Gouvernement canadien adopte comme ligne directrice de viser un taux de réponse de 20 à 40 % pour des sondages « d'une importance moyenne à grande et pour lesquels on dispose d'au



moins trois semaines pour effectuer le travail sur le terrain ». Par travail sur le terrain, on entend ici la collecte d'information par enquête téléphonique (Comité consultatif sur la qualité des sondages d'opinion publique par téléphone – rapport final 1/2/2007).

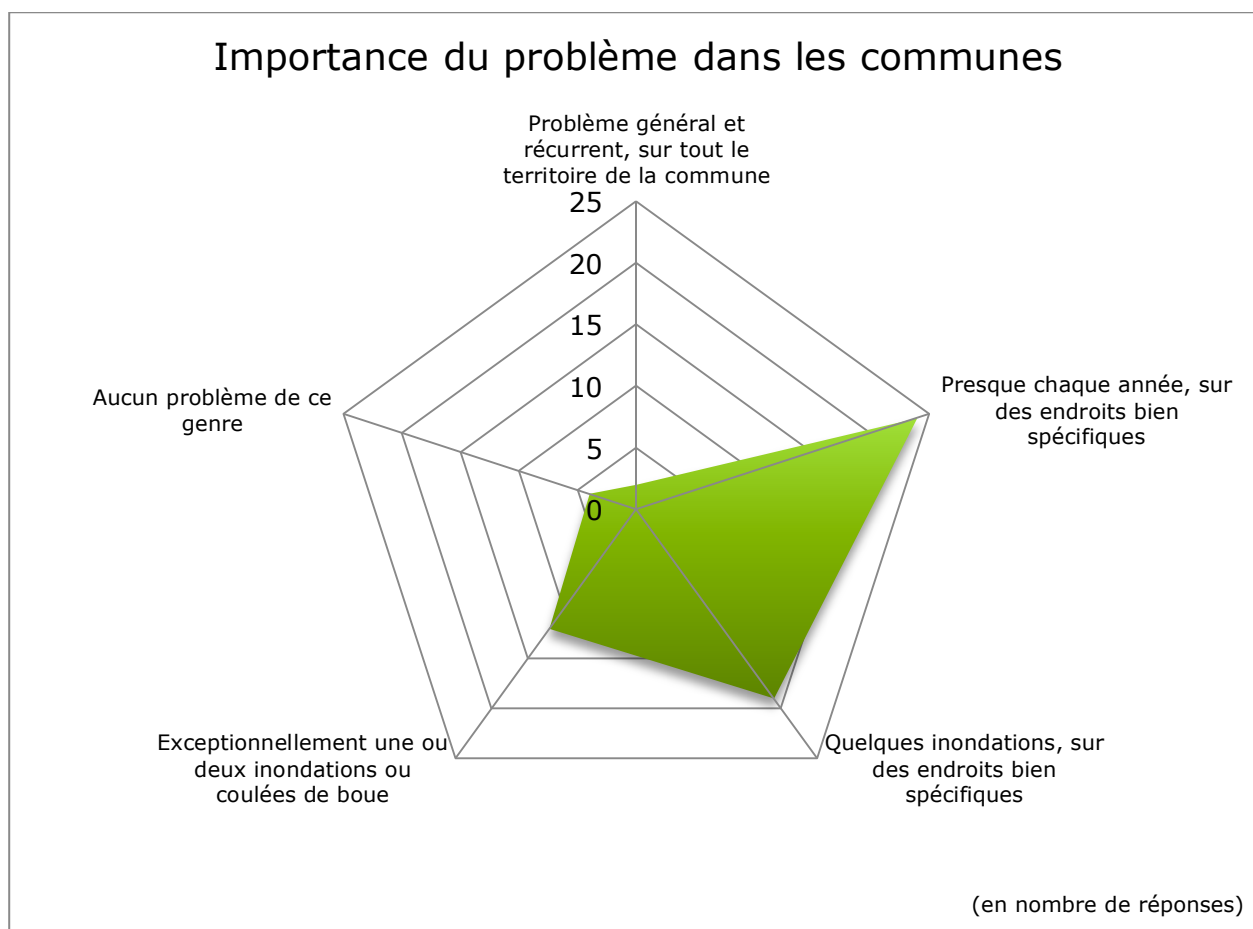


## RESULTATS

### L'importance du problème

Dans la plupart des communes ayant répondu à l'enquête, le problème du ruissellement survient

- de manière récurrente, « presque chaque année » ou de temps en temps ;
- à des endroits « bien spécifiques », plutôt clairement localisés donc.



## Les prestataires sollicités

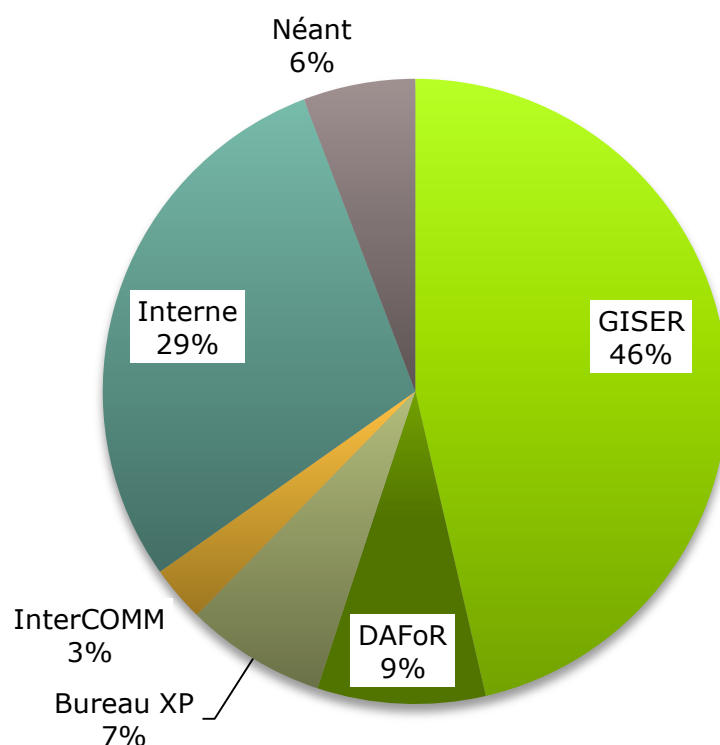
Les communes ont largement recours aux services de la Cellule GISER (46 %), et d'autres traitent essentiellement le problème en interne (29 %). Dans les communes ayant répondu à l'enquête, les services de la DAFoR ont été sollicités dans 9 % des cas.

Il est à noter que les services de GISER interviennent dans deux communes sur trois avec un autre prestataire (DAFoR, bureau d'étude, Intercommunale).

En ce qui concerne la connaissance de services SPW, la DAFoR est déclarée connue dans 26 réponses sur 61, la Cellule GISER, dans 61 réponses sur 61.

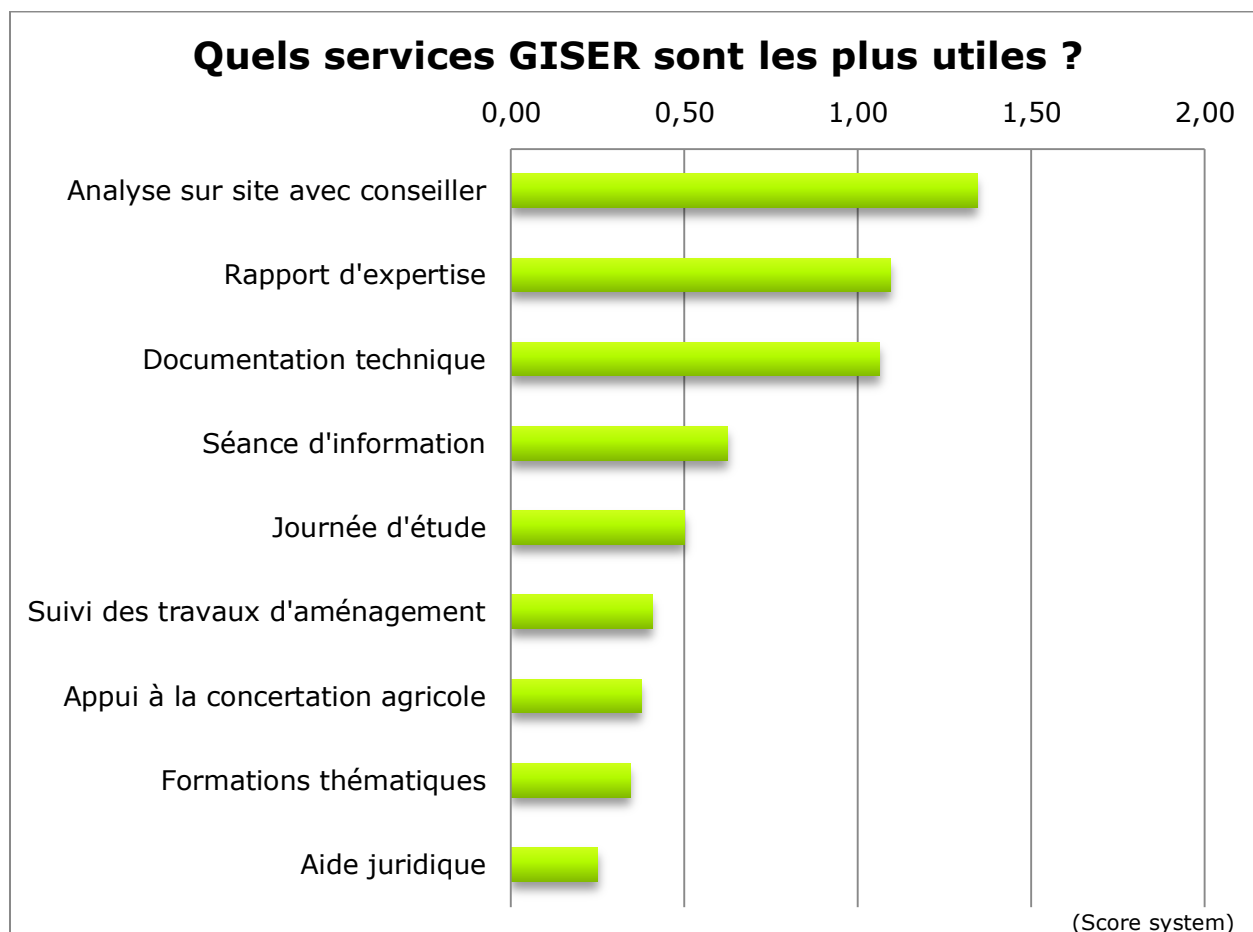
A l'origine de la connaissance des services, les médias les plus cités sont : publication spécifique (SPW, RWDR), colloque-conférence et par un collègue.

Quel organisme les communes mentionnent-elles  
*en premier lieu* comme partenaire technique ?

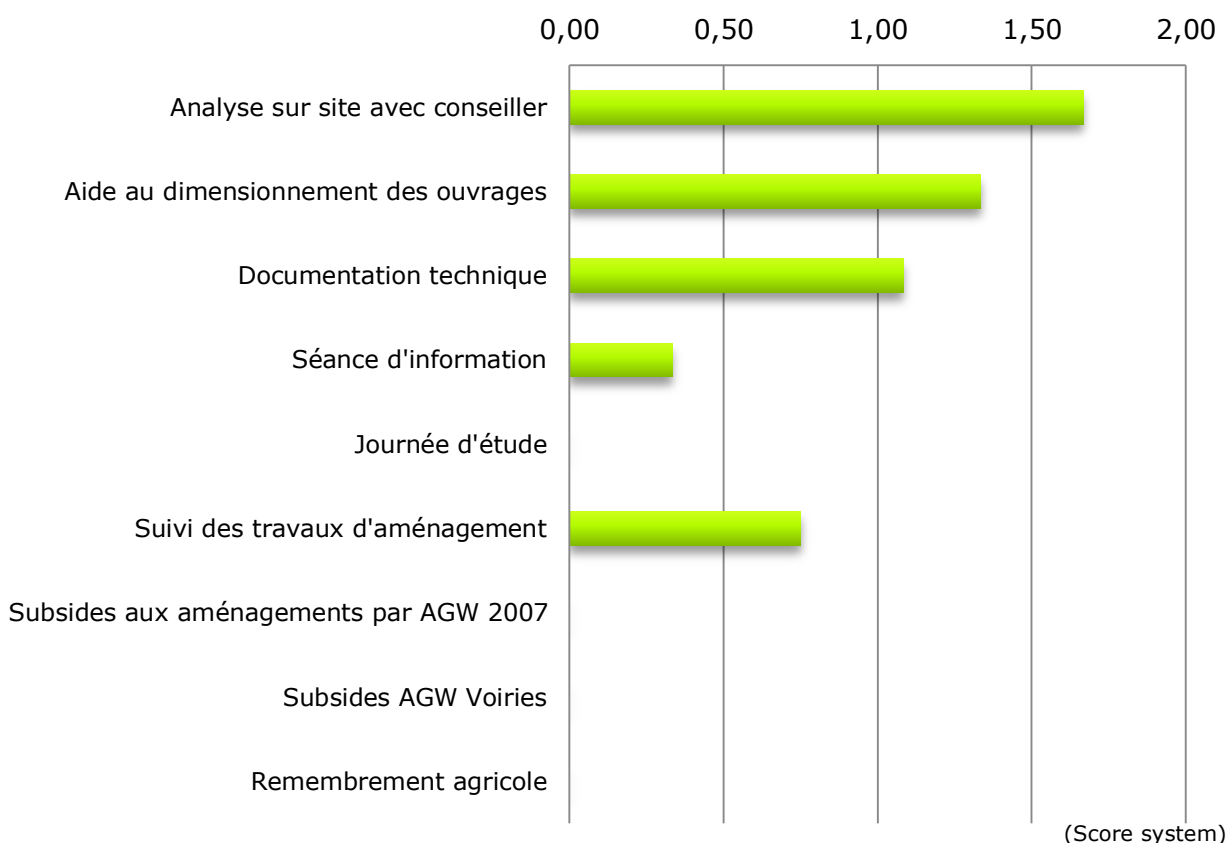


## L'utilité des services

Sans surprise, pour la Cellule GISER comme pour la DAFoR, il ressort clairement des réponses que ce sont les services liés à l'encadrement technique qui sont les plus utiles pour les communes.



### Quels services DAFor sont les plus utiles ?



#### NB : Classement des réponses par Score system

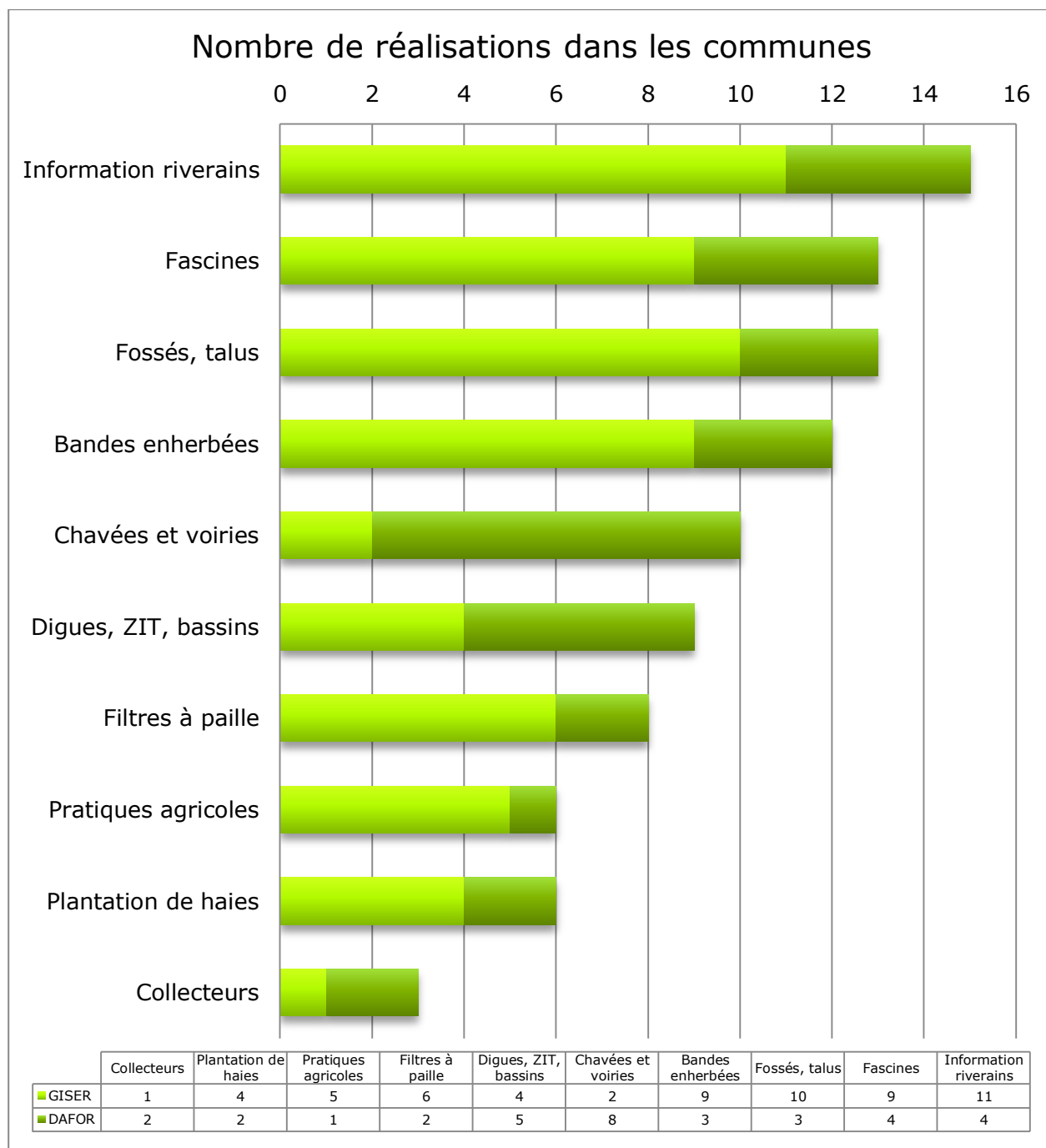
Pour ce classement, nous avons choisi d'utiliser un système de score qui attribue un coefficient en fonction de la réponse à la proposition. Le score final pour une proposition est obtenu en multipliant le nombre de réponses par ce coefficient, rapporté au total de réponses, comme illustré ci-dessous.

Services GISER	Pas utile	Utile	Décisif	Pas recours	Pas utile	Utile	Décisif	Pas recours	
<b>Total 32 réponses</b>	<b>Réponses (nb)</b>				<b>Coefficient</b>				<b>SCORE</b>
					-1	1	2	0	(/32)
<b>Analyse sur site avec conseiller</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	0	7	36	0	<b>1,34</b>
<b>Journée d'étude</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	0	14	2	0	<b>0,50</b>
<b>Appui à la concertation</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	-2	6	8	0	<b>0,38</b>



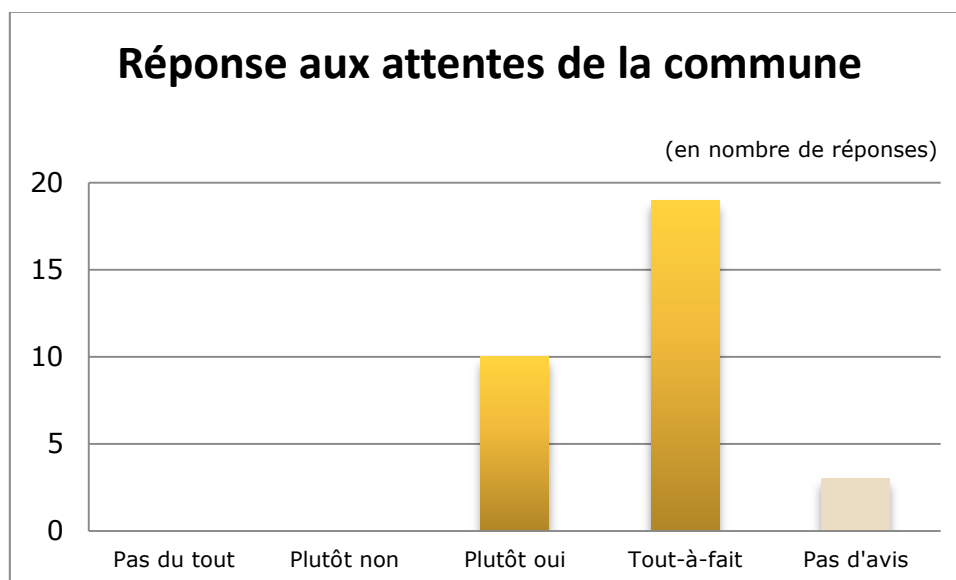
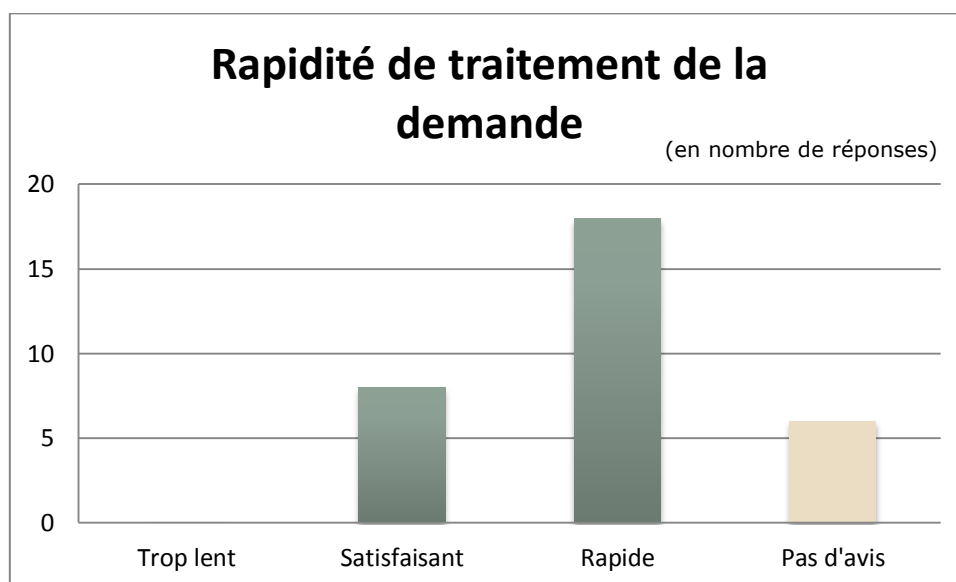
## Les réalisations

Les communes ont globalement renseigné 95 réalisations. Les exemples de réalisations font état de plus 1520 m de fascines, 500 m de filtre à paille, 3250 m<sup>2</sup> de bande enherbée, 24600 m<sup>3</sup> de bassins et ZIT. Pour plus de détails quant à certaines de ces réalisations, nous renvoyons vers la banque de données SIGISER et aux travaux de la DAFoR.



## La satisfaction par rapport aux services GISER

Les services de GISER sont évalués positivement de la part des communes ayant participé à l'enquête, tant du point de vue de la rapidité de traitement de la demande que de l'adéquation aux besoins. Ce résultat est très encourageant après 4 ans de présence effective « sur le terrain ».



## Les besoins des communes

### *Les principaux obstacles à la réalisation des aménagements*

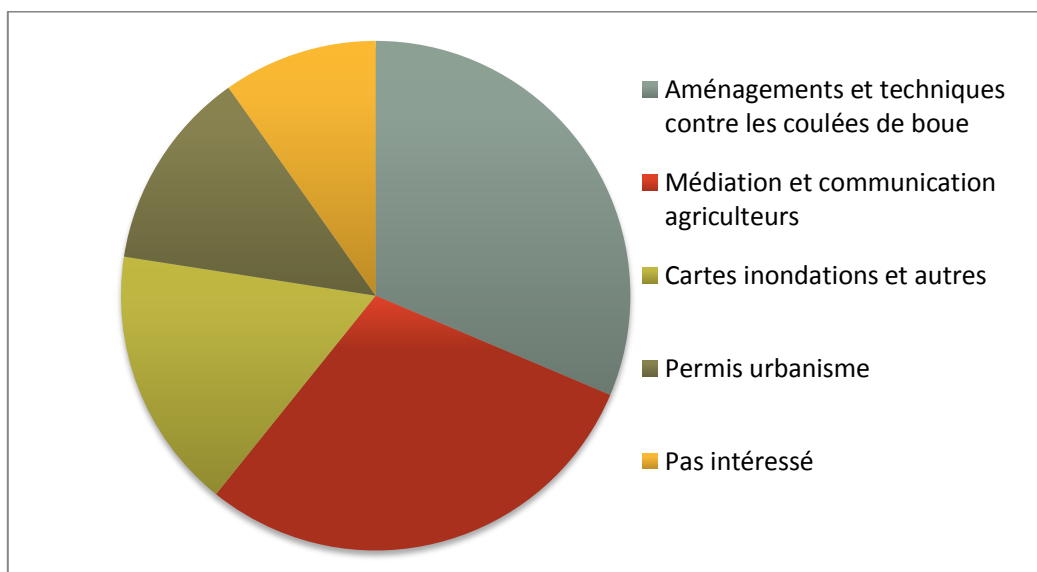
Trois types d'obstacles sont mentionnés :

- relation et communication avec les agriculteurs ;
- contraintes budgétaires (manque de subsides ou difficulté d'accès) ;
- manque de temps ou de personnel (étude, suivi et entretien futur).

### *Les autres services souhaités par les communes*

- Mise à disposition de la liste des exploitants des terres agricoles sur simple demande des communes.
- Établir une règle de participation financière aux ouvrages pour les communes moins concernées car situées en amont.
- Aide à la remise d'avis dans le cadre de permis d'urbanisme.
- La mise en place de balise pour empêcher l'apparition de bloc de culture trop grand sur certains versants connus pour générer du ruissellement érosif. Cela pourrait se faire en établissant un indice combinant la pente et longueur de pente des parcelles pour autoriser ou non ou sous certaines conditions les cultures sarclées.
- Plus d'implication du SPW dans la gestion administrative et un appui technique dans les dossiers par un agent spécialisé.
- Conscientisation des agriculteurs/cultivateurs
- Les infos concernant les prix et les entreprises compétentes dans le domaine sont toujours les bienvenues.

### *L'intérêt pour une formation éventuelle et les contenus*



## CONCLUSION

Rappel des objectifs de l'enquête :

1. estimer la notoriété des services de la Cellule GISER et de la DAFoR ;
2. évaluer la pertinence de ces services pour les communes ;
3. dégager des pistes d'action et des adaptations pour cadrer au mieux avec les besoins des communes.

Les résultats rendent compte d'une certaine notoriété de GISER, et de la DAFoR. Elle peut certainement être encore améliorée, notamment sur le plan des services conjoints que peuvent rendre les 2 organismes.

En ce qui concerne les services de GISER, les communes ont répondu par une évaluation totalement positive à la question de la réponse aux attentes et à la rapidité de traitement (« oui tout-à-fait » et « plutôt oui », pas de réponse négative).

A ce stade, les services les plus appréciés sont essentiellement liés ceux à l'aide technique. Nous supposons que ceci est lié au fait qu'ils comblent un déficit d'information et de formation sur les aménagements possibles et qu'ils donnent une méthode pour gérer le risque d'inondation par ruissellement et l'érosion.

Enfin, les pistes qui se dégagent sont :

- renforcer l'aide à la concertation agricole et à la conscientisation
- débloquer des subsides, les rendre plus accessibles
- poursuivre l'engagement du SPW auprès des communes (avis permis, suivi technique, information sur le parcellaire agricole)

Liste des communes identifiées ayant répondu à l'enquête (\*)

BASSENGE  
BEAUVECHAIN  
BRAIVES  
BRUGELETTE  
BURG-REULAND  
CHAUDFONTAINE  
CHIEVRES  
DALHEM  
DALHEM  
DALHEM  
DINANT  
DONCEEL  
DONCEEL  
DURBUY  
ETALLE  
GEMBOUX  
GESVES  
HANNUT  
HERSTAL  
KELMIS  
LA BRUYERE  
LA HULPE  
LASNES  
LIBIN  
LINCENT  
LINCENT  
METTET  
MONT-SAINT-  
GUIBERT  
OHEY  
ONHAYE  
ORP-JAUCHE  
PERUWELZ  
PONT-A-CELLES  
REBECQ  
REMICOURT  
SAINT-GHISLAIN  
SENEFFE  
SOMBREFFE  
SPA  
TUBIZE  
VILLERS-LA-VILLE  
WAIMES  
WALHAIN  
WANZE

(\*) pour rappel, 17 formulaires sont restés anonymes.