



ENQUETE AUPRES DES MEMBRES

Avril 2006

FORMULAIRE MANDATAIRES

A renvoyer avant le 31 mai 2006 à

**Union des Villes et Communes de Wallonie
Fédération des CPAS
Rue de l'Etoile, 14
5000 Namur**

Ou par fax au 081/24.06.52

CPAS de:

Association Chapitre XII:

Le (La) Président(e):

N.B. Dans la mesure du possible, il serait intéressant que le(la) Président(e) du CPAS puisse consulter les conseillers de l'aide sociale du CPAS

Nom:

Prénom:

Mailto:@.....

A. QUESTIONS GENERALES

1) Connaissez-vous la mission de la Fédération des CPAS?

- Oui
- Non

2) Savez-vous qui est le Président de la Fédération?

- Oui
- Non

3) Parmi les matières qui sont suivies par l'Union et la Fédération des CPAS, quelles sont celles dont vous ne connaissez pas l'existence?

- Aménagement du territoire – logement
- Comptabilité CPAS
- Démocratie participative
- E-gouvernement
- Enfance
- Environnement
- Europe – International
- Finances
- Fonctionnement des organes communaux
- Fonctionnement des organes CPAS
- Gestion du patrimoine
- Insertion professionnelle
- Intercommunales
- Loi organique des CPAS, loi à l'intégration sociale, loi du 2.4.1965
- Maison de repos et de soins et tout service "intra-muros"
- Maribel social
- Matières énergétiques dans ses aspects sociaux/ cellule sociale énergie
- Modes de gestion / paracommunal
- Personnel – mandataires CPAS ou communes
- Police – sécurité
- Service d'aide aux familles et tout service "extra-muros"
- Sport
- Titres-services
- Travaux – Marchés publics
- Voirie - Mobilité

4) En règle générale, pourquoi consultez-vous la Fédération (cochez plusieurs choix si nécessaire)?

- Par réflexe
- Parce que vous connaissez leur réputation
- Parce que vous appréciez la qualité du conseil
- Pour éviter les problèmes futurs avec la tutelle
- Par manque de ressources dans votre administration
- Parce que la matière devient trop complexe
- Pour éviter le contentieux
- Parce que l'Administration compétente ne répond pas en temps utile
- Parce que c'est moins cher qu'un avocat ou un consultant
- Autres à préciser

5) Quelles sont les matières pour lesquelles vous ne questionnez jamais l'Union et la Fédération?

- Aménagement du territoire – logement
- Comptabilité CPAS
- Démocratie participative
- E-gouvernement
- Enfance
- Environnement
- Europe – International
- Finances
- Fonctionnement des organes Communes
- Fonctionnement des organes CPAS
- Formation CPAS
- Gestion du patrimoine
- Insertion professionnelle
- Intercommunales
- Loi organique des CPAS, DIS, Loi du 2.4.1965
- Maison de repos et de soins ou tout service intra-muros
- Maribel social
- Matières énergétiques dans ses aspects sociaux/cellule sociale énergie
- Modes de gestion / paracommunal
- Personnel – mandataires CPAS ou communes
- Police – sécurité
- Service d'aide aux familles ou tout service extra-muros
- Sport
- Titres-services
- Travaux – Marchés publics
- Voirie - Mobilité

Pouvez-vous expliquer vos raisons?

- 6) Quelles sont les autres matières pour lesquelles vous voudriez pouvoir consulter la Fédération ou que vous souhaiteriez voir davantage traitées?
Le cas échéant, veuillez les indiquer avec un ordre de priorité. La première étant plus importante à vos yeux**

B. CONSULTATION TÉLÉPHONIQUE

1) Consultez-vous la Fédération

- Souvent
- Assez souvent
- Rarement
- Jamais

2) En règle générale, êtes-vous satisfait(e) de la consultation téléphonique de la Fédération?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

3) Êtes-vous bien accueilli(e) par les secrétariats des conseillers de la Fédération?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

4) Etes-vous orienté avec efficacité vers le conseiller de la Fédération des CPAS capable de répondre à votre question?

- Oui
- Non. Pourquoi?

5) Les conseillers de la Fédération des CPAS font-ils preuve de suffisamment de disponibilité au téléphone dans la plage horaire (de 9 heures à 12 h 30)?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

C. CONSULTATION ÉCRITE

1) Consultez-vous la Fédération par écrit

- Souvent
- Assez souvent
- Rarement
- Jamais

2) En règle générale, êtes-vous satisfait(e) de la consultation écrite de la Fédération?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

3) Les réponses écrites de la Fédération sont-elles claires et compréhensibles ?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

4) Les réponses écrites de la Fédération permettent-elles de trouver une solution aux problèmes rencontrés?

- Tout à fait
- Moyennement
- Pas du tout. Pourquoi?

5) Le délai de réponse est-il acceptable?

(Pour rappel, la Fédération des CPAS se donne un délai de réponse de maximum 3 semaines)

	Sur le principe (3 semaines)	Dans les faits
Tout à fait	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moyennement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pas du tout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pourquoi, -----

6) Communiquez-vous la réponse écrite à d'autres?

- Oui
A qui ? : -----

- Non

D. PRÉSENCE SUR LE TERRAIN

1) Souhaiteriez-vous une présence accrue de conseillers de la Fédération des CPAS sur le terrain?

- Oui
- Non

2) Si oui, pour quelle matière et sous quelle forme?

E. CRÉATION DE RÉSEAUX

1) Trouvez-vous intéressante l'idée de créer des réseaux (information, échanges, commissions, groupe de travail,...) autour d'une problématique?

Oui, laquelle (ou lesquelles)

Non

F. INFORMATION

1) En général, l'information émise par la Fédération des CPAS (site, publications, circulaire, CPAS Plus, ...) est-elle toujours en relation avec d'actualité?

Tout à fait

Moyennement

Pas du tout. Pourquoi?

2) L'information émise par la Fédération des CPAS est-elle satisfaisante quant à la matière que vous recherchez?

Tout à fait

Moyennement

Pas du tout. Pourquoi?

3) Concernant l'espace "CPAS" sur le site de l'Union (www.uvcw.be/cpas), l'information est-elle suffisamment accessible?

Tout à fait

Moyennement

Pas du tout. Pourquoi?

4) Quel type d'information vous paraît le plus intéressant (cochez plusieurs cases si nécessaire):

- le *CPAS Plus*
- les circulaires de la Fédération
- les modèles de règlements
- le site Internet
- les courriers électroniques
- les ouvrages
- autre -----

5) Au niveau de la revue *CPAS Plus*, comment jugez-vous les articles

	<i>Très bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Suffisant</i>	<i>Insuffisant</i>
Compréhensibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En phase avec les préoccupations de terrain	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pédagogiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pratiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Précis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Techniques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6) Concernant les différentes rubriques du *CPAS Plus*, quelles sont celles qui en ordre de priorité vous intéressent le plus ?

Veuillez indiquer le n°1 pour la priorité la plus forte, 2 pour moins prioritaire, ...

- la rubrique "Dossiers" qui traite d'une thématique de manière plus complète
- la rubrique "Echos de la Fédération" qui présente les actions de la Fédération
- la rubrique "Nouvelles en bref" qui traite plus de l'actualité
- la rubrique "Jurisprudence"
- la présentation des formations
- l'actualité législative en bref
- Autre -----

7) Piste de développement pour le *CPAS Plus*. Parmi les thèmes peu ou non encore abordés dans le *CPAS Plus*, quels sont ceux que vous aimeriez voir traités dans un prochain numéro?

1. -----
2. -----
3. -----
4. -----

8) **Pensez-vous qu'il faille privilégier l'information électronique?**

- Oui
- Non

9) **Pensez-vous que l'information sous format papier ait toujours sa raison d'être?**

- Oui
- Non

10) **Consultez-vous souvent nos ouvrages de référence ("Rapports d'activités", "Aide-mémoire des CPAS", "La compétence territoriale", "Le fonctionnement du CPAS", "Le manuel de l'insertion socio-professionnelle", ...)?**

- Oui. Le(s)quel(s)
- Non. Pourquoi?

G. FORMATIONS

1) **Les formations que nous organisons doivent-elles être assorties d'une certification pour l'évolution de la carrière pour être choisies?**

- Oui
- Non

2) **Les sujets de formation du Centre de formation de la Fédération répondent-ils aux attentes de votre CPAS/Association chapitre XII ?**

- Oui
- Non. Pourquoi? -----

- Oui, mais d'autres devraient être abordés.
Lesquels suggérez-vous?:

3) Quelle formule de formation préférez-vous (cochez plusieurs cases si nécessaire)?

- Exposés et débats
- Ateliers en petits groupes et séance plénière
- Séminaires avec échanges de bonnes pratiques
- Visites sur le terrain
- Autres

4) Pensez-vous être bien informés de l'existence des formations?

- Oui
- Non. Par quel autre moyen souhaiteriez-vous être informé?

5) Pensez-vous qu'il faille privilégier le courrier électronique pour informer quant aux formations?

- Oui
- Non
- A quelle(s) adresse(s) électronique(s) peut-on vous adresser ces informations?

6) Les prix pratiqués par le Centre de formation de la Fédération des CPAS, sont-ils?

- Acceptables
- Trop élevés. Pourquoi? -----

7) Votre CPAS/Association Chapitre XII a-t-il(elle) un budget formation?

- Oui
- Non

8) Trouvez-vous une offre de formation comparable en dehors de la Fédération?

- Oui
- Où?: -----

Quel(s) critère(s) a guidé votre choix?

- Non

H. ACTIONS POLITIQUES

- 1) **Connaissez-vous globalement les revendications de la Fédération des CPAS (présentées dans notre mémorandum aux Gouvernements régional et fédéral)?**
- Oui
 Non
- 2) **Comment êtes-vous informé(e) des actions politiques de la Fédération des CPAS (cochez plusieurs cases si nécessaire)?**
- Par les instances du CPAS
 Par les médias de l'Union (site Internet)
 Par *le CPAS Plus*
 Par le rapport d'activités de la Fédération
 Par la presse
 Par la présence à des commissions ou des groupes de travail
 Par l'Assemblée générale de la Fédération
 Autres (à préciser) -----
- 3) **Vous sentez vous suffisamment informé(e) de l'action politique de la Fédération?**
- Oui
 Non, pourquoi? -----
- 4) **Les intérêts de votre CPAS / Association chapitre XII vous paraissent-ils bien défendus par la Fédération?**
- Oui
 Non
Pourquoi et dans quel dossier?: -----

- 5) **Trouvez-vous la Fédération suffisamment pluraliste?**
- Oui
 Non
Pourquoi? -----

- 6) **Trouvez-vous que la Fédération est suffisamment indépendante des autorités supérieures?**
- Oui
 Non

Pourquoi?: -----

7) Si une priorité doit être définie pour le développement des services, pensez-vous qu'elle doit aller à:

En indiquant un ordre de priorité (1 = prioritaire, 2 = deuxième priorité, ...)

La consultation écrite et orale

L'information

L'action politique

Les formations

La présence sur le terrain

Autres -----

8) Avez-vous des remarques ou propositions complémentaires à émettre ?

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire et de nous éclairer sur notre service.

Sur base de vos réponses, nous réfléchirons aux améliorations que nous pouvons apporter à notre service et ne manquerons pas de vous communiquer les résultats.