



L'UVCW SOUS LA LOUPE

Résultats de l'enquête « Membres »

Au premier semestre 2016, l'UVCW a lancé une grande enquête de satisfaction auprès de ses membres (villes et communes, sociétés de logement de service public, intercommunales, zones de police, zone d'incendie)¹. 1 262 répondants - mandataires, grades légaux, membres de la direction et agents - nous ont fait l'honneur de répondre à un questionnaire que les équipes de l'Union avaient préparé pour eux, accompagnées par un consultant expert, la société Sonecom. J'ai le plaisir d'en livrer ici les enseignements au lecteur.

MICHÈLE BOVERIE SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ADJOINTE

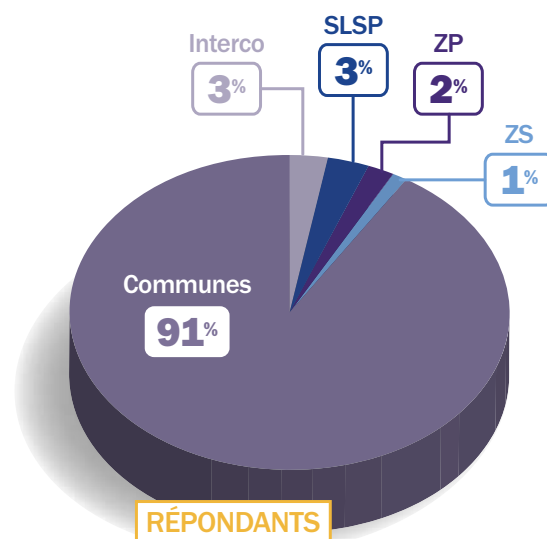
L'échantillon



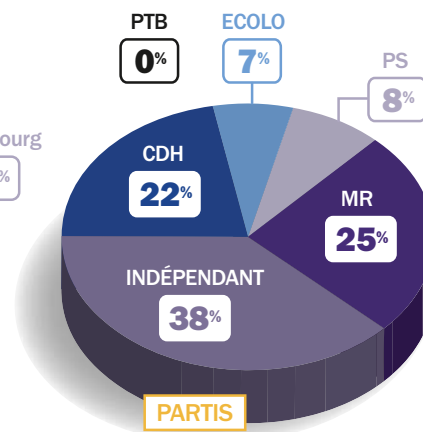
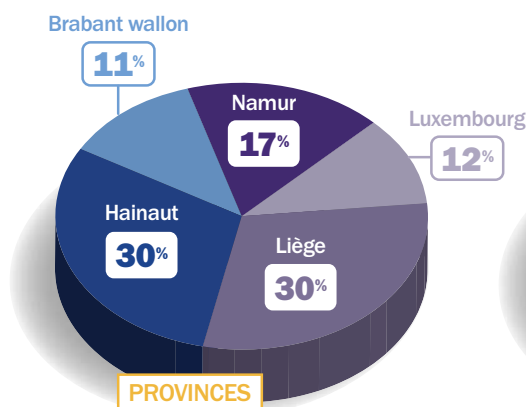
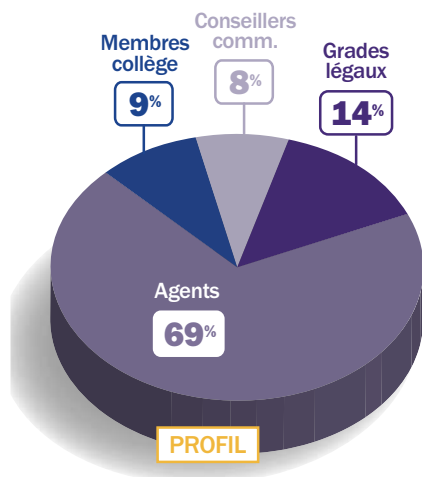
On notera que 247 communes sur les 262 ont participé à l'enquête, soit 94 % des villes et communes, réparties équitablement sur tout le territoire wallon, en ce compris la Communauté germanophone. D'une manière générale, il n'y a pas de grands écarts de notation selon la typologie des communes. En ce qui concerne nos autres catégories de membres, 50 % des SLSP, 20 % des intercommunales, 25 % de zones de police et 53 % de zones de secours ont répondu au questionnaire.

*1262 réponses
dont
767 réponses
complètes*

247 COMMUNES	94 %
34 SLSP	50 %
21 INTERCO	50 %
18 ZP	25 %
7 ZS	53 %



¹ Une enquête similaire est également prévue pour les CPAS.



Appréciation générale

Nos différents membres gratifient l'UVCW d'une cotation générale de **8 sur 10**, tout service et mission confondus.

L'accueil à l'UVCW (accueil physique, accueil téléphonique, prise en charge par les intervenants) est, par ailleurs, noté à **8,8 sur 10**.

Les équipes de l'UVCW sont évidemment très honorées de cette cotation et nous en remercions grandement nos membres. Nous chercherons toujours à nous en montrer digne et à améliorer nos services à nos membres.

Coup d'œil sur les 4 missions de l'UVCW

Appréciation sur nos 4 missions		/10
Information	8,5	Assistance conseil 8,3
Formation	8,3	Défense 7,7

« POUR VOUS, L'UNION EST : »

Nous avons demandé à nos membres qu'ils cotent certaines « propositions » par rapport à l'UVCW. Avec une cotation de 8,3 et de 8,1, l'UVCW est ainsi jugée « professionnelle » et « indispensable » par ses membres.

Pour vous, l'Union est :	/10
Professionnelle	8,3
Indispensable	8,1
Pluraliste	7,8
Moderne	7,8
Indépendante des autres niveaux de pouvoirs	7,4
Indépendante des partis	7,1

Focus sur la mission d'assistance conseil

Sur une année, les conseillers de l'UVCW répondent à quelque 10 000 questions des membres².



6 560



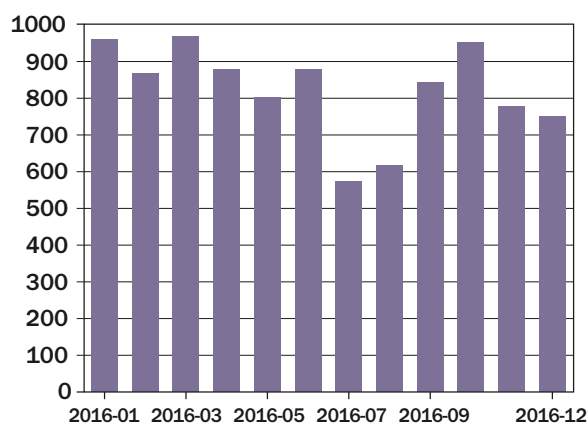
3 300

Notre enquête commençait par une batterie de questions relatives à cette mission essentielle pour bon nombre de nos membres, quelles que soient la taille et la typologie de ceux-ci (comme le montre le top 10 des communes clientes du service conseil en 2016).

TOP 10 2016

Verviers
Namur
Liège
Charleroi
Braives
Virton
Hannut
Mons
Colfontaine
Frameries

Assistance-conseil par mois



² Nous ne comptabilisons pas les questions propres aux missions spécifiques des CPAS (octroi du RIS, insertion socioprofessionnelle, mandataires CPAS...), cela fera l'objet d'une enquête spécifique aux CPAS. Sont toutefois comprises ici les questions des CPAS relatives au personnel, aux marchés publics, au logement, au patrimoine, etc.



Enfin, le staff de l'UVCW (Conseillers, Chefs de service, membres de la Direction...) ne compte pas les heures passées en réunion de concertation avec les autorités supérieures, que ce soit au sein des cabinets ministériels ou au sein des administrations et organismes d'intérêt public partenaires. Tout cela pour porter haut le message municipal.

Pour nos membres, en termes de défense, l'UVCW est :

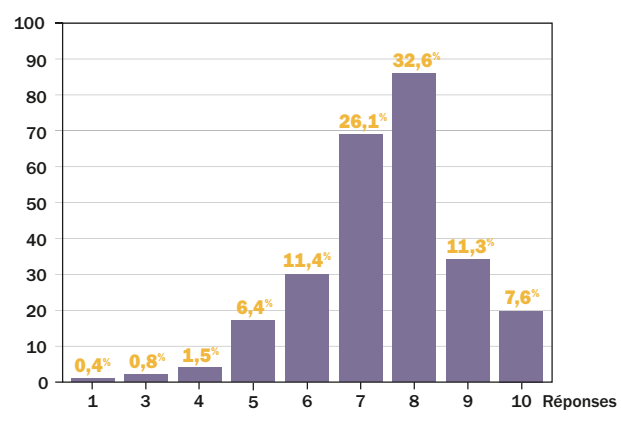
Réaliste	7,5	Alarmiste	5,1
Efficace	7,1	Pessimiste	5,0
Visible	7,0	Agressive	4,9
Pugnace et respectée		6,8	

Ni agressive, ni inutilement alarmiste ou pessimiste, l'UVCW est vue comme réaliste dans son combat municipal, efficace, visible et suffisamment pugnace et respectée (quoique peut mieux faire sur ce dernier point. Nous nous y emploierons).

En termes de choix des dossiers et de la stratégie, nos membres nous gratifient d'un 7,6 et d'un 7,3.

Choix des dossiers	7,6	Stratégie	7,3
Moyenne (264 réponses)		7,5	

Êtes-vous satisfait(e) de l'action de l'UVCW en matière de défense des intérêts des pouvoirs locaux



En termes de résultats, les cotations sont plus mitigées, œuvrant comme un aiguillon sur nos stratégies futures.

Région et communauté	6,4
Gouvernement fédéral	6,2
Europe	5,8

Focus sur la formation

Sur une année, le Service Formation de l'UVCW⁸ organise quelque 200 formations, une soixantaine de journées d'étude (souvent organisées en partenariat avec la Wallonie ou des partenaires comme Belfius et Ethias, Aquawal...) et quelque 140 ateliers, qui comptabilisent plus de 6 000 participants issus de toutes nos catégories de membres (communes, CPAS, SLSP, Intercommunales, zones de police, zones d'incendie...). Nous organisons également des ateliers pour les agences de développement local (ADL) et pour les régies communales autonomes (RCA).

TOP 10 2016

La Louvière
Andenne
Namur
Wavre
Binche
Charleroi
Court-St-Etienne
Fleurus
Herstal
Walcourt



La formation c'est (sur 1 an - 2016):



- **6 050** participants
- **203** formations
- **58** formations **RGB** agréées par le CRF
- **61** journées d'étude et **4 250** participants
- **142** ateliers et **1 800** participants



Motivation du choix de l'ucw pour la formation

/10

Expertise des Formateurs	8,3
Adaptation à la réalité professionnelle	8,3
Réputation	8,1
Place et qualité des échanges	7,8
Horaires	7,5
Prix	7,4
Accessibilité	7,2

Soulignons aussi que 58 de nos ateliers de formation sont agréés par le Centre régional de la Formation (CRF) dans le cadre de l'évolution de carrière des agents communaux (RGB). La cote générale octroyée par nos membres pour les formations est de **8,0**.

C'est tout d'abord l'expertise de nos formateurs qui est plébiscitée, qu'il s'agisse des conseillers de l'UVCW ou de partenaires formateurs engagés sous marché par l'Union.

L'adaptation à la réalité professionnelle de nos membres et la réputation viennent en seconde et troisième position.

Satisfaction globale

80%

⁸ L'enquête ne concernant pas les CPAS, le Centre de Formation des CPAS n'est pas visé par ces chiffres.

Focus sur la communication

La communication c'est (sur 1 an - 2016) :



1 160 000 visiteurs
(3 160 visiteurs/jour)



200 actualités et actions de l'UVCW



27 260 abonnés
+ **32 765** abonnés
(e-Newsletters spécifiques)



505 mentions presse



5 500 abonnés



10 ouvrages
2 060 commandes

La communication et l'information à l'UVCW passent immanquablement par le site internet (plus de 3 000 visiteurs par jour, soit plus d'un million de visiteurs par an (« Focus sur la commune » a, par exemple, été consulté en ligne 112 000 fois sur l'année 2016) et par le Mouvement communal, notre revue papier plus que centenaire (5 500 abonnés).

En guise de conclusion

L'Union des Villes et Communes de Wallonie remercie ses membres pour ces appréciations qui la portent à se dépasser, afin de se montrer digne du service ainsi rendu.

Nous avons également pris bonne note de la demande générale de nos membres d'être outillé au mieux, notamment via des ouvrages, modèles, formations, méthodologies...

Nous nous y employons d'ores et déjà.



Quelque 500 mentions paraissent dans la presse reprenant les diverses interventions de l'Union.

Nos newsletters totalisent +/- 60 000 abonnés.

Enfin, en 2016, l'UVCW a retrouvé toute sa liberté pour (re)devenir une maison d'édition à part entière : 10 ouvrages et 2 060 commandes nous renforcent dans ce choix stratégique.

L'appréciation de nos vecteurs de communication se décline comme suit :

Appréciation de nos vecteurs	/10
Ouvrages	8,2
Site	7,9
Mouvement communal	7,9
Réseaux	7,9
Newsletters	7,8
UVCW TV	7,2
Rapport d'activités	7,2

À noter que nos membres plébiscitent à la fois les ouvrages pointus et les ouvrages vulgarisés.



DER VERBAND UNTER DER LUPE

Ergebnisse unserer Mitgliederumfrage



Im ersten Halbjahr 2016 hat der Wallonische Städte- und Gemeindeverband eine große Umfrage zur Zufriedenheit seiner Mitglieder (Städte und Gemeinden, Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Rechts, Interkommunalen, Polizeizonen, Hilfeleistungszonen) durchgeführt.

Zusammenfassung erstellt von **MICHÈLE BOVERIE**, BEIGEORDNETE GENERALSEKRETÄRIN

Insgesamt haben 1.262 Personen, Mandatäre, gesetzliche Grade, Aufsichtsratsmitglieder und Bedienstete uns die Ehre erwiesen, den Fragebogen auszufüllen, den die Mitarbeiter unseres Verbandes ausgearbeitet hatten, wobei sie durch eine externe Beraterfirma, die Gesellschaft Sonecom, begleitet wurden. Hervorzuheben ist die Tatsache, dass 247 von 262 Gemeinden teilgenommen haben, also rund 94% der Städte und Gemeinden, gleichmäßig auf das gesamte Gebiet der Wallonie verteilt, inklusive der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Ich habe nun die Freude, unseren Lesern die daraus gewonnenen Erkenntnisse vorzustellen.

Allgemeine Einschätzung

Unsere Mitglieder haben unseren Verband mit einer allgemeinen Note von **8 auf 10** bedacht, alle Dienste und Aufgaben zusammengenommen (8,5 für Information/Kommunikation; 8,3 für Begleitung/Beratung, sowie Aus- und Weiterbildung; 7,7 für die Verteidigung Ihrer Interessen).

Der Empfang beim Verband (persönlicher Empfang, Telefonempfang, Betreuung durch die Mitarbeiter) wird mit **8,8** bewertet.

Die Mitarbeiter des Verbandes sind natürlich sehr stolz auf diese Bewertung und dafür danken wir unseren Mitgliedern von ganzem Herzen.

Wir werden uns stets bemühen, uns dieses Vertrauens als würdig zu erweisen und unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern.

Fokus auf den Bereich Begleitung/ Beratung

Innerhalb eines Jahres beantworten unsere Berater rund 10 000 Anfragen unserer Mitglieder.

Auf dieser Ebene gaben unsere Mitglieder dem Verband eine **8,5 auf 10**.

FOKUS auf die Verteidigung Ihrer Interessen

Im Laufe eines Jahres behandelt der Verwaltungsrat des Verbandes rund 145 Akten, die durch die verschiedenen Dienste vorbereitet wurden. Es werden jährlich auch rund 20 Arbeitsgruppen einberufen, die entweder regelmäßig (in den Bereichen Raumordnung, Umwelt, ...) oder eher punktuell (AG zu den Möglichkeiten zur Einsparung und Vereinfachung, AG zur internen Kontrolle, ...) tagen. Gewisse Ständige Ausschüsse und Kommissionen sind ebenfalls sehr aktiv: Ständiger Ausschuss der Wohnungsbaugesellschaften öffentlichen Rechts, Ständige Kommission der Interkommunalen, Ständige Kommission der gesetzlichen Grade, gemischte Kommission für den ländlichen Raum, ... Der Bereich „Internationales“ (insbesondere auf europäischer Ebene) steht dem in nichts nach, da wir im Rat der Gemeinden und Regionen Europas (RGRE) sehr aktiv sind.

Der Verband ist ebenfalls in externen Kommissionen (regional und föderal) sehr aktiv.

Unsere Mitarbeiter (Berater, Dienstleiter, Direktionsmitglieder, ...) zählen nicht mehr die Stunden, welche sie in Konzertierungsversammlungen mit den übergeordneten Behörden, sei es auf Ebene der ministeriellen Kabinette oder der anderen öffentlichen Verwaltungen und Einrichtungen verbringen. All dies, um die Interessen der Gemeinden bestmöglich zu vertreten.

Von unseren Mitgliedern wird der Verband auf Ebene der Verteidigung ihrer Interessen weder als aggressiv noch als unnötig dramatisierend oder pessimistisch bewertet, sondern eher realistisch in seinem Kampf für die Interessen der Gemeinden, effizient, gut sichtbar und ausreichend kämpferisch und geachtet (auch wenn wir in letzterem Punkt sicher noch ein wenig besser abschneiden könnten, woran wir aber arbeiten).

Im Bereich Auswahl der Dossiers und der Strategie benoten unsere Mitglieder uns mit 7,6 bzw. mit 7,3.

Auf Ebene der erzielten Ergebnisse fallen die Bewertungen unterschiedlich aus, was uns aber als Ansporn für unsere zukünftigen Strategien dient.

Fokus auf die aus- und weiterbildung

Innerhalb eines Jahres organisiert der Verband rund 200 Aus- und Weiterbildungen, etwa 60 Studientage (oft in Zusammenarbeit mit der Wallonie oder Partnern wie Belfius und Ethias, Aquawal, usw.) und 140 Workshops, an denen mehr als 6 000 Teilnehmer aus allen Mitgliederkategorien (Gemeinden, ÖSHZ, WGÖR, Interkommunalen, Polizeizonen, Hilfeleistungszonen, ...) teilnehmen.

Die globale Note unserer Mitglieder für diese Aus- und Weiterbildungen beträgt **8,0**.

Es ist vor allem die Expertise unserer Ausbilder, die hervorgehoben wird, egal ob es sich um Berater des Verbandes selbst handelt oder um externer Ausbilder, die vom Verband beauftragt werden.

Die Anpassung an die berufliche Realität unserer Mitglieder sowie der Ruf stehen an zweiter und dritter Position.

Fokus auf die kommunikation

Die Kommunikation und Information des Verbandes erfolgen zwangsläufig über unsere Webseite (mehr als 3 000 Besucher täglich, d.h. mehr als eine Million Besucher pro Jahr. Die Rubrik „Fokus auf die Gemeinde“ wurde im Jahr 2016 z.B. 112 000 Mal online abgerufen) und den „Mouvement communal“, unsere mehr als hundertjährige Zeitschrift (5 500 Abonnenten).



Rund 500 Mal werden die verschiedenen Interventionen des Verbandes in der Presse erwähnt.

Unsere Newsletter werden von etwa 60 000 Abonnenten bezogen.

2016 hat der Verband schließlich seine ursprüngliche Freiheit wiedererlangt, indem er (wieder) als eigenständiger Herausgeber funktioniert hat: 10 Bücher und 2 060 Bestellungen bestärken uns in dieser strategischen Entscheidung.

Schlussfolgerung

Der wallonische Städte- und Gemeindeverband bedankt sich bei seinen Mitgliedern für diese Bewertungen, die uns darin bestärken, uns selbst zu übertreffen und uns der erbrachten Dienste als würdig zu erweisen.

Wir nehmen ebenfalls Kenntnis von dem allgemeinen Wunsch unserer Mitglieder, bestmöglich ausgerüstet zu sein: Bücher und Nachschlagewerke, Musterdokumente, Aus- und Weiterbildungen, Methodologien, usw.

Wir arbeiten bereits weiter daran.