



**Ministère de la  
Communauté  
française**

Administration Générale des Personnels de l'Enseignement

**ENSEIGNEMENT**

**FONDAMENTAL, SECONDAIRE,  
PROMOTION SOCIALE**

**TOUS RESEAUX**

**Consultation des directeurs et chefs d'établissements, enseignants, personnel auxiliaire d'éducation, personnel paramédical, social, psychologique, administratif, ouvrier, technique CPMS, et sous statut ACS-APE-PTP**

**CIRCULAIRE POUR L'ANNÉE SCOLAIRE  
2010-2011**

**Objet :** Consultation des directeurs et chefs d'établissements, enseignants, personnel auxiliaire d'éducation, personnel paramédical, social, psychologique, administratif, ouvrier, technique CPMS, et sous statut ACS-APE-PTP

**Réseaux :** Tous

**Niveaux et services :** Enseignement fondamental et secondaire, ordinaire et spécialisé

**Période :** Année scolaire 2010-2011

- A Monsieur le Ministre - Membre du Collège de la Commission communautaire française chargé de l'enseignement ;
- A Messieurs les Gouverneurs de province ;
- A Mesdames et Messieurs les Bourgmestres ;
- Aux Membres de l'inspection de la Communauté française ;
- Aux Directions des établissements scolaires officiels organisés ou subventionnés par la Communauté française;
- Aux Pouvoirs organisateurs et Directions des établissements scolaires organisés ou subventionnés par la Communauté française;

Pour information :

- Aux syndicats du personnel enseignant ;
- Aux Fédérations de Pouvoirs organisateurs ;
- Aux Centres psycho-médico-sociaux organisés ou subventionnés par la Communauté française.

**Autorités :** Administrateur général

**Signataire :** Alain BERGER

**Gestionnaires :** Direction des affaires générales de l'AGPE

**Personne(s)-ressource(s) :**

- Jessica MICLOTTE, Attachée – 02/413.34.87

**Référence facultative :**

**Renvoi(s) :** -

**Nombre de pages :** 2

**Annexes :**

**Téléphone pour duplicata :** 02/413.34.87

**Mots-clés :**

Mesdames, Messieurs, chefs d'établissements scolaires,

Veillez recevoir ci-dessous une présentation de l'enquête de satisfaction que l'AGPE propose aux personnels dont elle assure le versement des traitements et la gestion administrative de la carrière.

Nous vous remercions de diffuser au maximum cette information auprès des personnels de votre établissement, par la voie usuelle, mais également sous la forme d'une affiche en salle des professeurs par exemple ou dans un autre endroit apparent et accessible.

Cette enquête n'a en effet d'intérêt que si un grand nombre de membre du personnel accomplit la démarche d'y répondre.

Je vous remercie de votre implication.

L'Administrateur général

Alain BERGER

## **L'Administration vous interroge :**

### **Grande enquête de satisfaction à destination des Personnels de l'Enseignement !**

**Votre avis nous intéresse ! Vous avez des remarques à faire sur le fonctionnement de l'Administration ? Vous en avez fait part à certains agents, mais sans voir de progrès ? Vous êtes mécontents de certains services rendus ? Ou au contraire très satisfaits, sans jamais en avoir fait part à personne ? Aujourd'hui, nous vous donnons l'opportunité de tout dire !**

#### **Qui sommes-nous ?**

L'Administration Générale des Personnels de l'Enseignement constitue la structure administrative de référence pour la gestion administrative et pécuniaire des personnels de l'enseignement organisé et subventionné par la Communauté française. Nous sommes au service des établissements d'enseignement et de leurs personnels, ainsi que des allocataires ou futurs allocataires de prêt d'étude.

Notre engagement couvre :

- la rémunération correcte et à délai convenu des personnels
- la gestion de leur carrière
- le paiement des prêts et allocations d'études

#### **Pourquoi réaliser une enquête de satisfaction ?**

Jamais l'AGPE n'a interrogé tous les membres des personnels de l'enseignement. Il s'agit donc d'une opportunité unique pour nous, membres du personnel de l'AGPE, de savoir ce que pensent les 130.000 personnes qui constituent les bénéficiaires de ses services, et pour vous, de donner des informations qui permettront d'améliorer nos services à votre égard.

L'enquête de satisfaction vise à répondre aux objectifs suivants : optimiser les relations avec les partenaires privilégiés de l'administration et améliorer le service aux citoyens et aux acteurs des secteurs gérés.

Mais pour mieux orienter nos efforts et répondre aux demandes et attentes de nos partenaires, nous devons identifier les dysfonctionnements et les besoins de chacun. C'est pourquoi il est essentiel que vous nous aidiez à les cibler en répondant à cette enquête !

#### **Comment participer ?**

En vous rendant sur l'adresse internet suivante : [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be), sur le site de la fiche de paie des enseignants : <http://www.ens.cfwb.be/>, ou sur [www.cfwb.be](http://www.cfwb.be).

#### **Combien de temps cela va-t-il me prendre ?**

L'enquête devrait vous prendre environ 15 minutes. En effet, elle ne comporte que des questions fermées. Cependant, si vous désirez nous poser des questions, nous donner votre avis ou envoyer un complément d'information, n'hésitez pas à nous contacter via cette adresse e-mail : [enquetesatisfaction.agpe@cfwb.be](mailto:enquetesatisfaction.agpe@cfwb.be)

### **Pourra-t-on m'identifier ?**

Nous garantissons l'anonymat de tous les répondants.

Les seules données qui nous intéressent pour l'analyse de l'enquête seront des questions de genre, âge, ancienneté, fonction, milieu, réseau.

### **Aurai-je droit aux résultats de l'enquête ?**

Les résultats de l'enquête seront communiqués via le site Internet [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be) et via le magazine PROF. Nous communiquerons aussi sur les effets concrets de cette enquête dans l'amélioration des services fournis.

### **Suis-je concerné par cette enquête ?**

**Tous les personnels de l'enseignement sont habilités à répondre** : les directeurs, le personnel administratif, les enseignants, les auxiliaires d'éducation, les ACS/APE/PTP, le personnel d'auxiliaire d'éducation, le personnel paramédical, et le personnel technique des différents réseaux organisés et subventionnés par la Communauté française et des Centres PMS. Certaines questions différeront selon la fonction du répondant.

Nous n'utiliserons pas d'échantillon, nous souhaitons vous donner à tous la possibilité de participer à notre démarche qualité et de vous investir dans le renforcement des relations avec l'administration.