

SEPTEMBRE
2015

PARTENAIRE ASSOCIATIONS

LA LETTRE DU SERVICE PARTENAIRE ASSOCIATIONS DU CRÉDIT MUTUEL

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION(*)

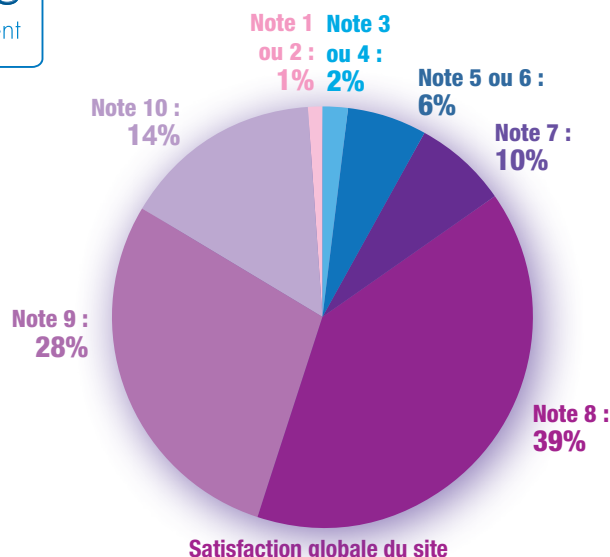
associathèque
Partenaire de votre engagement

D'abord **un grand merci** à tous ceux qui ont pris un peu de leur temps précieux pour nous aider à améliorer notre site, votre outil.

Grâce à vous, nous savons que le site associathèque apporte l'information, les outils et les services dont ont besoin les associations dans leur gestion quotidienne, notamment aux bénévoles, mais aussi les structures qui les accompagnent.

En effet, notre site est jugé « **intéressant** » (100 % des répondants) et « **utile** » (99 % des répondants).

Le niveau de satisfaction est très élevé, grâce **aux contenus du site** : la qualité et la pertinence des informations et des outils, leur mise à jour, leur diversité, mais aussi leur simplicité (94 % des répondants en sont très ou plutôt satisfaits). Grâce également **aux qualités techniques du site**, sa facilité d'utilisation, son ergonomie, sa page d'accueil (95 % des répondants en sont très ou plutôt satisfaits).



Satisfaction globale du site

Lu dans vos commentaires

« Riche en information, mis à jour très régulièrement, clair et simple »

« Pour la richesse de sa documentation et de ses conseils »

« Multitude informations - site tenu à jour - boîte à outils extraordinaire »

« Ressource documentaire fiable »

« Simple et efficace »

Le profil moyen de « l'internaute associathèque »

Il est plutôt un homme (59 %), d'âge mûr (58 % ont plus de 51 ans), exerce des fonctions de dirigeant (76 %), dans les secteurs du sport, de la culture et des loisirs et vie sociale (58 %), est engagé au sein d'une association basée sur le bénévolat (62 %).

Nous constatons également une part assez importante (près d'un tiers) d'internautes œuvrant au sein d'associations employeuses de taille importante (36 % ont plus de 5 salariés, 28 % gèrent plus de 50 000 € de budget, 27 % ont plus de 200 adhérents).

99% des participants à l'enquête sont également prêts à recommander associathèque, dont **63 %** à la fois au sein et en dehors de l'association.

Découvrez dans cette lettre les principaux résultats de l'enquête de satisfaction.

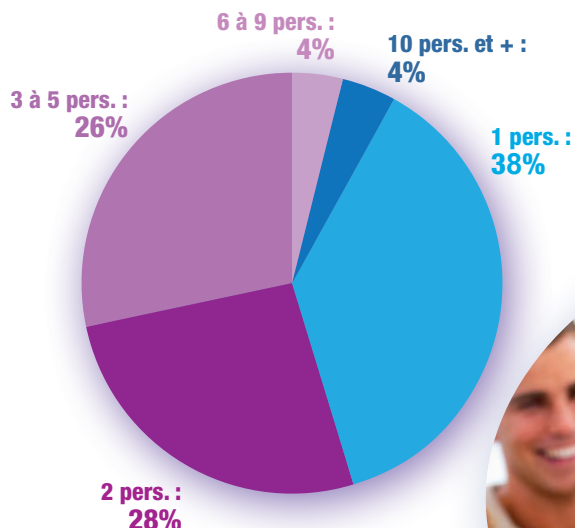
PAGE 1 L'enquête associathèque
PAGE 2 L'utilisation du site
PAGE 3 L'appréciation du site
PAGE 4 Informations

Crédit Mutuel

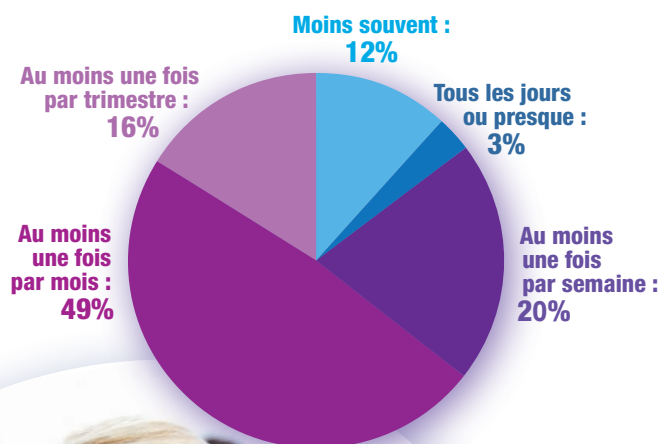
(*) Enquête réalisée en ligne du 4 septembre au 31 décembre 2014, auprès de 616 internautes.

COMMENT LE SITE EST-IL UTILISÉ ?

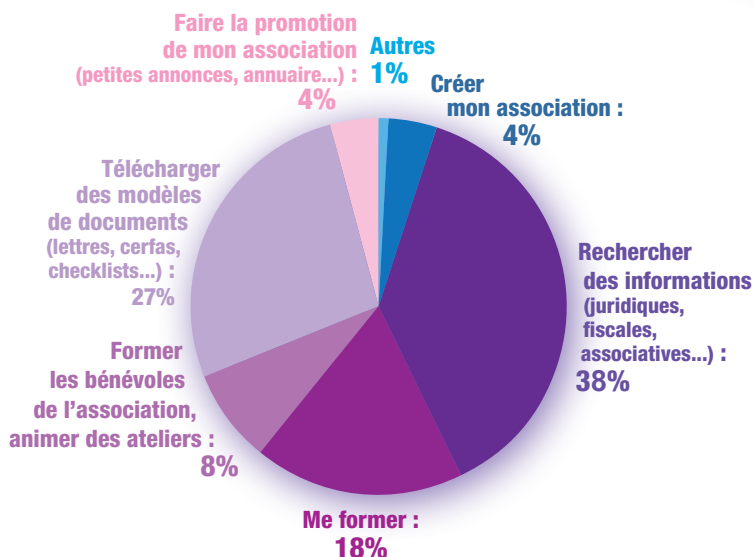
Plusieurs personnes au sein de l'association utilisent le site



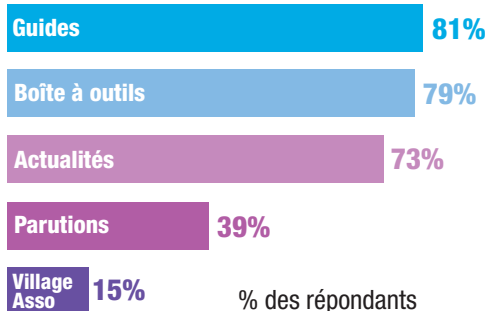
Le site répond à des besoins d'informations réguliers



associathèque, utilisé pour se tenir informé, télécharger des outils mais aussi se former



associathèque, utilisé pour ses informations pratiques, juridiques, fiscales, administratives...



Les attentes



Quelques idées de nouveaux thèmes émises par 50 personnes (*) (extrait)

« Formation trésorier débutant »
 « Modèles économiques »
 « Un guide complet sur l'ouverture d'un compte bancaire »
 « Réseaux sociaux, outils collaboratifs, sites internet »
 « Guides embauche »

associathèque est aussi utilisé pour...

« Avoir en mémoire un cadre juridique »
 « Mettre en place le mécénat »
 « Se tenir informé, surtout des actualités »
 « Assurer une partie de notre veille »

(*) dont la moitié ont exprimé « une totale satisfaction », « tout y est », « un site déjà très complet ».

➤ COMMENT LE SITE EST-IL APPRÉCIÉ ?

Le site dans son ensemble : 95% sont satisfaits

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas
Le site dans son ensemble	38%	59%	2%	0%	1%
La présentation graphique du site	31%	63%	5%	0%	1%
La page d'accueil	35%	60%	4%	0%	1%
La navigation sur le site	32%	63%	3%	0%	1%
Moyenne « satisfaits » et « non satisfaits »	95%		4%		

Les informations sont la richesse du site : 94% sont satisfaits

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas
La qualité des informations	49%	49%	1%	0%	1%
La quantité des informations	39%	57%	2%	0%	1%
La mise à jour des informations	36%	57%	2%	0%	5%
La pertinence des informations	42%	55%	1%	0%	2%
La pertinence des outils	41%	54%	2%	0%	3%
L'associalettre (newsletter)	33%	50%	5%	0%	12%
Moyenne « satisfaits » et « non satisfaits »	94%		2		

Dans la partie publique du site, certains guides sont plébiscités

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Non satisfait	N'utilise pas
Maîtriser son fonctionnement	43%	45%	1%	11%
Créer son association	43%	38%	1%	18%
Gérer les comptes	39%	44%	3%	14%
L'association et les bénévoles	39%	50%	2%	9%
Organiser ses manifestations	32%	48%	2%	18%
L'association et les collectivités	32%	51%	2%	15%
Partenariat et mécénat	30%	49%	4%	17%

Les personnes ayant accès aux guides en accès privé (plus d'un tiers des personnes), sont encore davantage satisfaites :

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	N'utilise pas
La responsabilité des associations	45%	45%	1%	0%	9%
La fiscalité des associations	41%	38%	2%	0%	19%
L'association employeur	31%	33%	3%	0%	33%
La communication de l'association	30%	45%	1%	0%	24%
L'association et les mineurs	25%	35%	2%	0%	38%

Les dysfonctionnements

Quelques remarques... émises par 243 personnes (*) (extrait)

« Les différents menus peuvent nous perdre, nous embrouillent »
 « Obtention identifiant et mot de passe pas facile »
 « Retour en arrière pas toujours facile »
 « Complicé de faire le lien avec le logiciel cybergestion »



(*) dont 223 personnes ont noté « RAS », « aucun problème », « aucun problème pour l'instant ».

associathèque
Partenaire de votre engagement

à votre service !

Comme plus de 80 000 personnes par mois, consultez nos guides, téléchargez nos outils.

Retrouvez, dans notre lettre Partenaire Associations de septembre 2014 :

- un aperçu des **utilisations possibles** du site associathèque : comment créer son association, assurer un bon fonctionnement, une bonne gouvernance, trouver des ressources et des partenaires privés, développer et faire connaître ses activités en toute sécurité, etc...



- comment **utiliser les services** proposés par le site : faire connaître un évènement, que faire en cas de changement de dirigeants, donner des accès au sein de votre association, faire une demande d'informations juridiques et fiscales...



Nos experts

Nous profitons de cette lettre pour **remercier nos auteurs**, experts juristes, fiscalistes, avocats, experts-comptables, mais aussi expert du mécénat, du bénévolat, de la communication. Ces experts **garantissent la qualité des informations, leur mise à jour** très régulière (actualités quotidiennes, focus mensuels, mises à jour des guides trimestrielles ou semestrielles selon les thèmes) **ainsi que l'apport chaque année de nouveaux sujets**, en lien, toujours avec votre actualité.

Les textes des 12 guides pratiques **sont en effet rédigés et mis à jour par des experts reconnus du monde-associatif**, chacun dans son domaine :

Les auteurs de Juris associations - Dalloz : Delphine Castel (*Employeur*) ; Xavier Delpuch (*Créer, Fonctionnement, Bénévolat*) ; Hervé Garrault (*Communication*) ; Erwan Royer (*Collectivités, Manifestations*) ; Sonia Zouag (*Mineurs*).

Et aussi : Brigitte Clavagnier, avocat - Alcyaconseil-associations (*droit des associations-droit public*) (*Fiscalité, Collectivités*) ; Régis Chomel de Varagne - Oraveo (*Partenariat et mécénat, Collecte de fonds*) ; Gérard Laville, chargé de cours à l'Université Paris X (*tous guides*) ; Michelle Lorillon, In Extenso experts-comptables (*Gérer ses comptes*) ; Yves Mayaud, agrégé des Facultés de droit - Co-directeur du Lamy Associations (*Responsabilité*) ; Dominique Thierry - France Bénévolat (*Bénévolat*).



Tenez-vous informés !

Comme plus de 16 000 abonnés, une fois par mois, recevez dans votre messagerie, la newsletter du site. Celle-ci vous informe de toutes les **nouveautés publiées dans le courant du mois précédent**. Elle vous **dirige directement** vers ces actualités, nouveaux focus ou fiches pratiques, ainsi que vers les guides thématiques venant d'être mis à jour.

La lettre du Service Partenaire Associations est éditée par la Confédération Nationale du Crédit Mutuel - 88, rue Cardinet - 75017 Paris - Tél. 01 53 48 88 03

• **Directeur de la publication** : Martine Gendre (martine.gendre@creditmutuel.fr)

• **Comité de rédaction** : Eric Anglade, Jean-Bernard Auder, Chantal Béato, Christelle Caillette, Christel Clargé, Dorothy Dal Pio Luogo, Hervé Frioud Chatrieux, Soazig Gallais, Stéphanie Guimard, Marie-Anne Lafaye, Kathleen Manson, Sylvie Mantel, Ronan Marrec, Delphine Spanhove, Jean-Philippe Tatu, Stéphane Vequeau.

• **Réalisation** : Zest en plus - 01 60 45 94 07

• **ISSN** : 1164 - 4532